# BEM-ESTAR NO TRABALHO DE PROFISSIONAIS TÉCNICOS QUE ATUAM EM UM CREAS DA GRANDE FLORIANÓPOLIS[1]

Daniele Carolini Barbosa de Camargo[2]

Carolina Bunn Bartilotti[3]

**Resumo**: A presente pesquisa teve como objetivo caracterizar os fatores que contribuem para o bem-estar no trabalho de profissionais técnicos que atuam em um CREAS da Grande Florianópolis. Esse objetivo surge em razão desses profissionais lidarem diariamente com situações de violência no atendimento aos usuários do CREAS, tomou-se como hipótese que esse é um fator que pode prejudicar o nível de bem-estar no trabalho. Para abordar o bem-estar foi utilizado o modelo teórico proposto por Siqueira e Padovam (2008), que entende o fenômeno composto por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. A classificação da presente pesquisa configurou-se como natureza qualitativa, delineamento como um estudo de caso, o objetivo é de uma pesquisa descritiva e corte do tipo transversal. Participaram da pesquisa cinco profissionais, todas mulheres, que foram submetidas a uma entrevista e aplicação de escalas. A análise dos resultados, identificou que os fatores que contribuem para a satisfação no trabalho são referentes à chefia, colegas, usuários e natureza do trabalho. No que tange ao envolvimento com o trabalho, os fatores contribuintes são referentes à habilidade, *feedback* e tarefas. E quanto ao comprometimento organizacional afetivo, os fatores contribuintes são à ligação positiva com a organização e identificação com os seus valores e objetivos. Conclui-se que as profissionais do CREAS são permeadas por bem-estar no trabalho, devido terem sido constatados mais fatores que contribuem para o bem-estar no trabalho do que fatores que prejudicam esse fenômeno. Contudo, é interessante ressaltar que isso não significa que elas estejam totalmente satisfeitas no trabalho, envolvidas com o trabalho e comprometidas afetivamente com a organização. Dado que existem fatores dessas dimensões que poderiam ser ajustados para que passem a contribuir com o bem-estar no trabalho, como: salário, promoções, metas e repercussão na vida; e os demais fatores, como: chefia, colegas, usuários, natureza do trabalho, habilidade, *feedback*, tarefas, ligação positiva com a organização e identificação com valores e objetivos devem ser mantidos visando a garantia do bem-estar no trabalho das profissionais técnicas do CREAS.

**Palavras-chave: "**Bem-estar no trabalho". "CREAS". "Saúde do trabalhador".

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é considerado um dos elementos constituidores da subjetividade, assim ele é um dos elementos que torna as pessoas diferentes umas das outras (VOLNOVICH, 1995;

[1] Artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Psicóloga. Palhoça, 2018.

[2] Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina. daanielecamargo@hotmail.com

[3] Orientadora: Prof.ª Carolina Bunn Bartilotti, Dra.

ARANHA, 1997; SEGABINAZZI, 2007). Para Aranha (1997) e Felix Junior, Schlindwein e Calheiros (2016) é por meio do trabalho que as pessoas aprendem a se relacionar umas com as outras, a superar dificuldades, a administrar a vida financeira, enfrentar conflitos, além de ser um contexto da vida que proporcionar experiências, sentimentos e vivências de prazer.

Contudo, para algumas pessoas o trabalho pode não ser proporcionador de prazer, mas ao contrário, ele acaba sendo considerado apenas um mal necessário para a sobrevivência humana, sendo que essa relação pode levar o trabalhador a desenvolver problemas de saúde (CSIKSZENTMIHALY, 2004; MENDES; CRUZ, 2004). De outra forma, as pessoas que investem excessivamente dedicação e esforço no trabalho, mostram-se mais vulneráveis ao surgimento de desgaste físico e emocional, características da síndrome de *burnout* (FREUDENBERGER, 1974 apud MENDES; CRUZ, 2004). Assim, conforme Silva (2015), deve-se considerar que o trabalho, além de fonte de prazer e constituidor da subjetividade, também proporciona sofrimentos físicos e psíquicos.

A partir da reflexão acerca da relação existente entre prazer e sofrimento promovidos pelo trabalho, é importante ressaltar que o tempo dedicado ao trabalho ocupa grande parte do dia das pessoas, e consequentemente representa uma parte significativa de suas vidas (CSIKZSENTMIHALYI, 2004; TAMAYO, 2004; ANTUNES, 2009; COUTO; PASCHOAL, 2012). Assim, torna-se fundamental estudos acerca do bem-estar no trabalho, a fim de potencializar os aspectos positivos proporcionados pelo trabalho (SOBRINHO; PORTO, 2012).

Em função desta pesquisa direcionar-se para o estudo do bem-estar no trabalho, adotar-se-á o conceito das autoras Siqueira e Padovam (2008) que definem o bem-estar no trabalho a partir de três componentes principais: a satisfação no trabalho, o envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional afetivo. Esses três conceitos são pautados em aspectos positivos da relação com o trabalho e com a organização, ou seja, trata-se de olhar principalmente para as experiências prazerosas no contexto do trabalho, diferenciando-se assim, de estudos que, em geral, o foco está no sofrimento psíquico e/ou adoecimento no trabalho (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

A **satisfação no trabalho** caracteriza-se como 'um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou experiências de um trabalho' (LOCK, 1976, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 206). Siqueira e Padovam (2008) esclarecem que a satisfação no trabalho é classificada como um vínculo afetivo da relação entre o indivíduo e o trabalho. Sendo essa referida relação estabelecida por fatores relacionados tanto pelas

características individuais do trabalhador, como pelas condições de trabalho (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004).

Nesse sentido, Siqueira e Padovam (2008) apontam que a satisfação no trabalho forma um conceito multidimensional composto por cinco fatores de satisfação com a chefia, os colegas, o salário, as promoções e a natureza do trabalho. O relacionamento estabelecido com a chefia e colegas de trabalho, referem-se ao ambiente social do local de trabalho; o salário e as promoções referem-se à retribuição e reconhecimento da organização ao trabalhador, e a natureza do trabalho refere-se às particularidades do trabalho realizado (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004).

Para Siqueira e Gomide Junior (2004), promover a satisfação no trabalho tem sido de interesse de muitos gestores. Para os autores esse interesse é de cunho econômico e se justifica pelo impacto positivo gerado no orçamento da organização que fora promovido pelo comportamento de trabalhadores satisfeitos. Uma vez que o trabalhador satisfeito tende a faltar menos no trabalho e ter um melhor desempenho na função que realiza, a organização se beneficia com um menor índice de rotatividade e maior produtividade (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004; WEYMER; MACIEL; MEMORIAM, 2014). Além das consequências no contexto laboral, a satisfação no trabalho também perpassa para a vida social, familiar e pessoal dos indivíduos. Assim, quem se sente satisfeito com o trabalho tende a apresentar melhores condições físicas e psicológicas, como também um melhor relacionamento com a família e a sociedade onde vive (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004), contribuindo com a saúde integral do sujeito.

O **envolvimento com o trabalho** caracteriza-se como o 'grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua auto-estima' (LODAHL; KEJNER, 1965, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 206). Siqueira e Padovam (2008) investiram nos estudos de Csikszentmihalyi (1999), sobre o que o autor denominou de estado de fluxo para compreender o envolvimento com o trabalho. Segundo o autor, o estado de fluxo costuma ocorrer nos momentos em que uma pessoa realiza uma atividade pela qual tem interesse, sentindo-se motivada como se estivesse desenvolvendo uma "ação sem esforço" (p.36). Este estado, permite que o trabalhador entre em completa concentração, sem distrair-se com pensamentos aleatórios, como também altera a percepção de tempo para uma sensação de horas serem apenas minutos (CSIKSZENTMIHALYI, 1999).

De acordo com Csikszentmihalyi (1999), é comum que essa alteração na noção de tempo ocorra quando "[...] uma pessoa encara um conjunto claro de metas que exigem respostas

apropriadas" (p.36). O autor usa como exemplo os jogos como xadrez, tênis, ou pôquer para explicar a ocorrência de estado de fluxo, em que, segundo o autor, esses jogos "possuem metas e regras para a ação que tornam possível ao jogador agir sem questionar o que deve ser feito e como fazê-lo" (p.36). Além do estabelecimento de metas claras, a experiência de estado de fluxo ocorre em conjunto com a compatibilidade entre as metas estabelecidas e a habilidade do indivíduo em alcançá-las, como também é necessário o recebimento de *feedback* imediato após a ação realizada (CSIKSZENTMIHALYI, 1999).

O estado de fluxo proposto por Csikszentmihalyi (1999) pode ocorrer nas mais diversas situações, desde que atendam aos critérios citados acima. Para Siqueira e Padovam (2008), a experiência de estado de fluxo se assemelha às experiências desenvolvidas no trabalho. Assim, um indivíduo que possui estado de fluxo nas atividades laborais desenvolvidas, reconhecerá que o trabalho lhe proporciona satisfação, que as horas que passa trabalhando são tidas como agradáveis, que considera a natureza do seu trabalho importante, e que, via de regra, vê o trabalho como um fim para a sua realização pessoal (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2013).

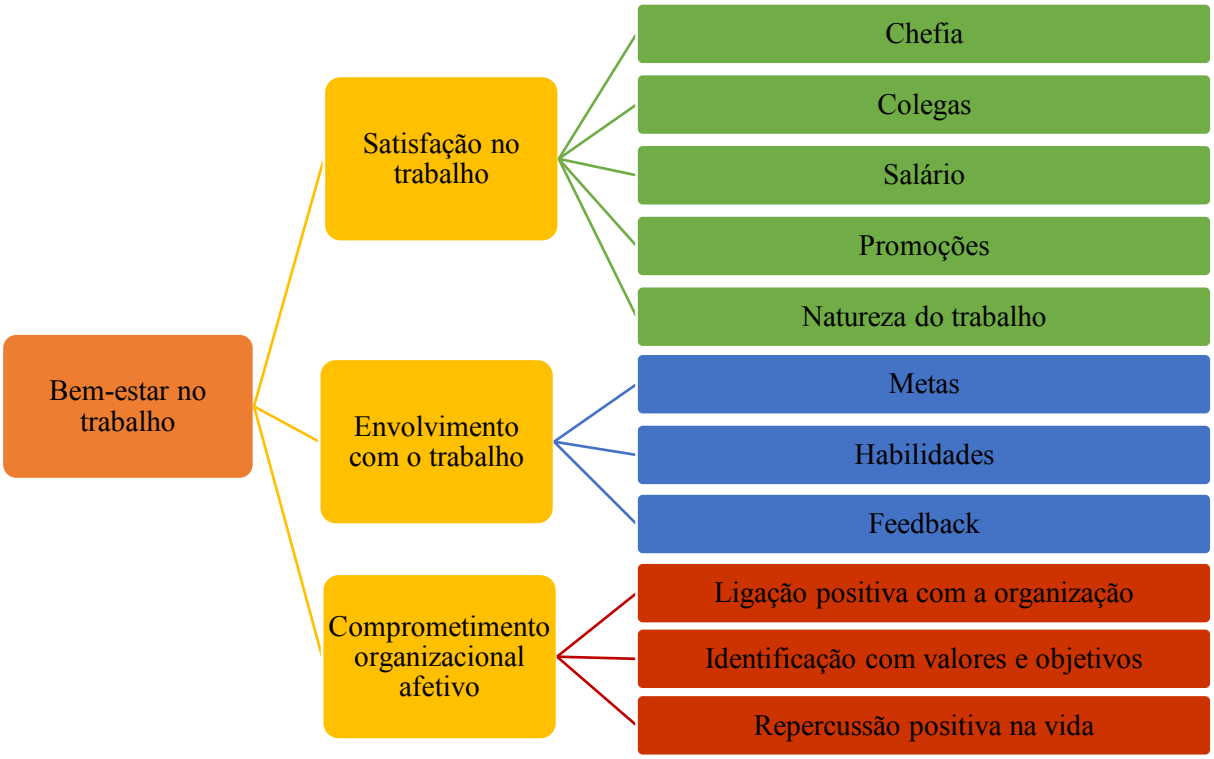
O **comprometimento organizacional afetivo** caracteriza-se como 'um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos' (MOWDAY; STEERS; PORTER, 1979, apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008, p. 206). Ao contrário de satisfação e envolvimento que se referem ao vínculo do indivíduo com o trabalho, o comprometimento organizacional refere-se ao vínculo estabelecido com a organização (SIQUEIRA; GOMIDE JUNIOR, 2004).

Mowday, Steers e Porter (1979) e Borges-Andrade (1994) citado por Siqueira e Padovam (2008), entendem que o comprometimento organizacional afetivo se baseia em três fatores. Para os autores, o primeiro fator refere-se à ligação positiva do trabalhador com a organização; o segundo refere-se à alta identificação do trabalhador com os objetivos e valores da organização, desejando manter-se vinculado com ela a fim de realizar tais objetivos; e o terceiro fator refere-se ao reconhecimento do trabalhador que estar vinculado a determinada organização pode repercutir positivamente em sua vida.

De acordo com Siqueira e Gomide Junior (2004), o comprometimento organizacional afetivo reflete em uma menor taxa de absenteísmo e rotatividade, bem como melhor desempenho nas atividades realizadas. Além disso, quando o indivíduo é comprometido afetivamente com seu trabalho, experimenta sentimentos como entusiasmo, orgulho e contentamento, estabelecendo uma relação de confiança e dedicação com a organização (SIQUEIRA, 1995 apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Em suma, viu-se que a satisfação no trabalho se refere aos sentimentos positivos da interação com o ambiente de trabalho, o envolvimento com trabalho é a harmonia entre as habilidades profissionais e metas impostas pelo trabalho, e por último, o comprometimento organizacional afetivo se refere aos sentimentos positivos nutridos pela organização (SIQUEIRA, ORENGO; PEIRÓ, 2013). Portanto, o conceito de bem-estar no trabalho composto por estes três componentes engloba tanto o ambiente de trabalho, a natureza do trabalho realizado, bem como a própria organização, conforme demonstra a Figura 1.

Figura 1 - Visão multidimensional de bem-estar no trabalho, proposto por Siqueira e Padovam (2008).




Fonte: Elaboração da autora, 2018.

Estudar a relação com o trabalho a partir dessa perspectiva positiva do trabalho pode ser uma forma de caracterizar os indicadores de bem-estar nesse contexto, e assim se tornarem uma fonte de consulta para as organizações que desejam potencializar o bem-estar no trabalho e evitar as consequências decorrentes da falta deste. Os autores Sousa e Coleta (2012) e Rothmann e Cooper (2017) apontam que o bem-estar prejudicado pode causar efeitos físicos, psicológicos e/ou comportamentais. Segundo Rothmann e Cooper (2017), os efeitos físicos podem ser dor de cabeça, indigestão, pressão alta, dores musculares, alterações no sono, de apetite e do desejo sexual. Já os efeitos psicológicos são sentimentos como raiva, ansiedade, nervosismo, tédio, tristeza, e até mesmo depressão (ROTHMANN; COOPER, 2017). Ainda

segundo os autores, os efeitos comportamentais podem apresentar-se na forma de absenteísmo e rotatividade. Contudo, segundo Rothmann e Cooper (2017), não se pode generalizar estes efeitos para todas as pessoas, pois cada um tem uma forma de reagir as mesmas situações. Assim, pode-se dizer que algumas pessoas conseguem lidar melhor do que outras em uma mesma situação, essa particularidade pode ser o ponto divisor entre uma situação proporcionar sofrimento ou prazer.

Nesse sentido, como a presente pesquisa trata especificamente do bem-estar de profissionais técnicos que atuam em um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), serviço de Proteção Social Especial de média complexidade ofertado pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), cabe problematizar que o trabalho desenvolvido neste local, corresponde a uma oferta de um trabalho especializado para as famílias e indivíduos que passaram ou estão passando por algum tipo de situação de violência, mas que não tiveram ainda seus vínculos familiares e comunitários rompidos, devendo assim, ter suas ações voltadas para a reconstrução desses vínculos (BRASIL, 2005; BRASIL, 2011a).

Segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistencias (BRASIL, 2013), os serviços referenciados ao CREAS, são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS), Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias (SEPREDI). O CREAS onde realizou-se a presente pesquisa contava com os serviços PAEFI e SEPREDI apenas.

Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) as situações das famílias e dos indivíduos acompanhados pelo CREAS envolvem tudo o que se refere às violações de seus direitos, como: violência sexual, trabalho infantil, pessoas em situação de rua e até mesmo violência contra pessoas idosas e pessoas deficientes (BRASIL, 2011a). Atender a essas demandas é um trabalho complexo e requer que os profissionais que atuam neste contexto tenham capacidades e habilidades específicas para lidar com essa população vulnerável, como por exemplo: escuta qualificada, acompanhamento especializado, realização de visitas familiares, acolhimento, articulação com a rede, dentre outras (BRASIL, 2011a). Ainda segundo o MDS (BRASIL, 2011a) os profissionais técnicos do CREAS devem ter no mínimo formação de nível superior em Serviço Social, Psicologia ou Direito.

Sendo assim, entendendo a natureza do trabalho desenvolvido pelos profissionais técnicos do CREAS, toma-se como hipótese que o fato desses profissionais lidarem diariamente

com situações de violência, é um fator que pode prejudicar o nível de bem-estar no trabalho. Tal como revelam estudos realizados com profissionais que também lidam com situações de violência, porém em outros contextos, como a pesquisa realizada por Natividade em 2009 com Bombeiros Militares. A referida pesquisa buscou discutir a configuração da identidade profissional de Bombeiros Militares, o estudo afirmou que esses profissionais colocam suas vidas em risco no desempenho de suas atividades profissionais, e também lidam com situações de violência, como tragédias e mortes (NATIVIDADE, 2009). Assim, por meio dessa pesquisa, a autora identificou que o fato dos Bombeiros Militares conviverem cotidianamente com essas situações, pode interferir negativamente na sua qualidade de vida (NATIVIDADE, 2009).

A partir dessa perspectiva, podemos pensar: e se os profissionais técnicos do CREAS tiverem seu bem-estar no trabalho prejudicado, como eles poderão oferecer um serviço de qualidade para as famílias e os indivíduos que buscam atendimento? Gil-Monte (2004) aponta que é importante pensar em cuidar daquele que cuida, porque a exposição perante "riscos de caráter psicossocial" (p.137) no trabalho, pode proporcionar adoecimento físico e psicológico para os profissionais comprometidos com a função de cuidar do próximo, como é o caso dos profissionais técnicos que atuam no CREAS. Barreto (2011) afirma que o ato de cuidar e ser cuidado se caracterizam como experiências recíprocas, ou seja, aquele que cuida também deve receber cuidado, pois também são vulneráveis ao sofrimento e enfermidades.

Diante do que foi exposto surge o questionamento: é possível que exista bem-estar no trabalho de profissionais que lidam diariamente com situações de violência? Parte-se da hipótese de que sim, afinal os profissionais prepararam-se teórica e tecnicamente para exercer suas funções, então supõe-se que seja algo que possa proporcionar prazer. E que mesmo frente às dificuldades da prática profissional cotidiana, os profissionais técnicos demonstram compromisso em enfrentá-las, conforme identificou um estudo realizado em Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) em 7 Estados brasileiros, pelos autores Degenszajn, Couto e Yazbek em 2012.

Nesse sentido, essa pesquisa tem como premissa responder à pergunta: **Quais os fatores que contribuem para o bem-estar no trabalho de profissionais técnicos que atuam em um CREAS?** Para atender tal questionamento, seguirá o objetivo geral de "caracterizar os fatores que contribuem para o bem-estar no trabalho de profissionais técnicos que atuam em um CREAS" e os objetivos específicos de "identificar os fatores que contribuem para a satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo de profissionais técnicos que atuam em um CREAS.

## 2 MÉTODO

A classificação da presente pesquisa configurou-se como natureza **qualitativa**, delineamento como um **estudo de caso**, o objetivo é de uma pesquisa **descritiva** e corte do tipo **transversal**. Foi realizado contato pessoal com a gerência de um CREAS da Grande Florianópolis, e após o seu consentimento para a pesquisa obtida por meio da declaração de ciência e concordância, bem como após a aprovação do projeto de pesquisa pelo sistema Comitê de Ética em Pesquisa da universidade em questão (CEP-UNISUL) obtida por meio do parecer de nº: 2.878.680, entrou-se em contato com os sujeitos participantes desta pesquisa.

Para a **seleção** dos sujeitos participantes, definiu-se alguns critérios de inclusão, como: no mínimo seis meses de atuação no CREAS pesquisado, bem como a concordância de gravação de voz na entrevista para coleta de dados. Conforme pretendido, foram entrevistados **cinco** profissionais que compõe a equipe técnica de um CREAS da Grande Florianópolis (Quadro 1) que voluntariamente se ofereceram para participar da pesquisa, ressalta-se que todos atendiam aos critérios de inclusão. Vale ressaltar também que todos os profissionais foram do sexo feminino, contudo esse dado ocorreu por coincidência e não por critério de inclusão.

Quadro 1 – Caracterização dos sujeitos da pesquisa.

| PARTICIPANTE[4] | IDADE | FORMAÇÃO | TEMPO DE FORMAÇÃO | TEMPO NO CREAS PESQUISADO | SERVIÇO INSERIDO |
|---|---|---|---|---|---|
| P1 | 26 | Psicologia | 3 anos | 1 ano e 6 meses | PAEFI |
| P2 | 57 | Psicologia | 16 anos | 3 anos | SEPREDI |
| P3 | 30 | Pedagogia | 6 anos | 1 ano e 6 meses | PAEFI |
| P4 | 27 | Serviço Social | 5 anos e 6 meses | 1 ano e 6 meses | PAEFI |
| P5 | 29 | Serviço Social | 4 anos | 1 ano e 6 meses | Acolhimento[5] |

Fonte: Elaboração da autora, 2018.

Utilizou-se como **instrumento de coleta de dados** nesta pesquisa, uma entrevista semiestruturada composta por **29 perguntas** elaboradas à luz do conceito de bem-estar no trabalho, proposto por Siqueira e Padovam (2008) e dados sociodemográficos. Antes de iniciar a coleta de dados realizou-se um pré-teste do instrumento com uma pessoa da rede de

[4] Os nomes dos sujeitos participantes foram substituídos por números antecedidos pela letra "P" que significa participante.

[5] O Serviço de Acolhimento não está descrito nas Orientações Técnicas do CREAS, dentre os serviços socioassistenciais de Proteção Social Especial de Média Complexidade, contudo o acolhimento é um serviço que atende à demanda espontânea que chega ao CREAS. Nesse sentido, ao conhecer a demanda de atendimento, encaminha o usuário para o serviço que atenda sua necessidade, seja dentro ou fora do CREAS.

relacionamento da pesquisadora, com o intuito de aperfeiçoá-lo. A única modificação deu-se pela alteração na ordem de algumas perguntas para que melhor se encadeassem entre si.

Com o intuito de complementar a coleta de dados, além da entrevista, os sujeitos participantes também foram submetidos, de modo presencial, a aplicação de Escalas em sua versão reduzida[6], elaboradas por Siqueira (2008) para aferir os níveis dos componentes de bem-estar no trabalho, conforme Siqueira e Padovam (2008). A Escala de Satisfação no Trabalho (EST), conta com 15 itens de mensuração, a Escala de Envolvimento com o Trabalho (EET), conta com 5 itens de mensuração, e a Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (ECOA), conta com 5 itens de mensuração; todas as escalas foram preenchidas manualmente. O tempo de coleta de dados teve uma média de 45 minutos de duração, foram realizadas no próprio local de trabalho dos sujeitos participantes e gravadas em áudio.

No que se refere à **organização e análise** dos dados coletados, as entrevistas foram transcritas, para a realização da leitura flutuante das respostas. Assim, categorias de análise foram construídas a *priori* à luz da dimensão teórica de bem-estar no trabalho das autoras Siqueira e Padovam (2008), e outras categorias construídas a *posteriori* a partir dos preceitos da análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). Já as subcategorias foram todas construídas a *posteriori*, também pensadas a partir da dimensão teórica estudada e pela análise de conteúdo escolhida, Bardin (2011).

Com relação à organização e análise dos dados coletados por meio das escalas, estes foram tabulados em planilha do programa Microsoft Office Excel[7]. Obteve-se os escores médios, realizando a soma dos valores assinalados pelos sujeitos participantes em cada um dos itens que integra cada dimensão de bem-estar no trabalho, e dividindo o resultado pelo número de itens da dimensão (SIQUEIRA, 2008).

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No trecho que segue, a pesquisa teve sua análise dividida em três eixos fundamentados a partir dos componentes que envolvem o bem-estar no trabalho, segundo as autoras Siqueira e

[6] As escalas que mensuram o bem-estar no trabalho da autora Siqueira (2008) possuem duas versões: uma versão reduzida, com menos itens de mensuração; e uma versão completa com mais itens de mensuração. Considerando que a aplicação das escalas foram uma complementação da presente pesquisa e não o instrumento principal, optou-se por utilizar as escalas em sua versão reduzida a fim de facilitar a aplicação e tabulação dos resultados, em razão das escalas terem sido aplicadas na forma impressa e não por meio digital.

[7] Editor de planilhas para computador produzido pela empresa Microsoft.

Padovam (2008). Sendo assim, a satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo são os respectivos eixos de análise.

## 3.1 SATISFAÇÃO COM O TRABALHO

Foram abordados os cinco indicadores de satisfação no trabalho citados por Siqueira e Padovam (2008), além de incluir mais um indicador conforme necessidade do campo de pesquisa. Assim, o eixo de satisfação no trabalho é integrado por cinco categorias construídas a *priori:* chefia, colegas, salário, promoções e natureza do trabalho, e uma categoria construída a *posteriori*: usuários, conforme demonstra o Quadro 2.

Quadro 2 – Categorias e subcategorias da Satisfação no Trabalho.

| **SATISFAÇÃO NO TRABALHO** | | | |
|---|---|---|---|
| **CATEGORIA** | **SUBCATEGORIA** | **FREQ.** | **SUJEITOS** |
| **CHEFIA** | Bom relacionamento | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Confiança técnica | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| **COLEGAS** | Bom relacionamento | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Confiança técnica | 4 | P1, P2, P3 e P5 |
| | Falta de confiança técnica | 1 | P4 |
| **USUÁRIOS** | Bom relacionamento | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| **SALÁRIO** | Falta de valorização profissional | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Benefícios insuficientes | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| **PROMOÇÕES** | Há possibilidades | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Forma injusta de realização | 3 | P2, P4 e P5 |
| | Falta de interesse | 4 | P1, P2, P3 e P5 |
| **NATUREZA DO TRABALHO** | Identificação com as atividades | 4 | P1, P2, P4 e P5 |
| | Falta de identificação com as atividades | 1 | P3 |
| | Limites negativos da atuação profissional | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |

Fonte: Elaboração da autora, 2018.

A primeira categoria construída a *priori* é denominada de **"CHEFIA"** e possui duas subcategorias. A primeira delas denominada de **"bom relacionamento",** fala da relação que é estabelecida entre chefe e subordinados, na visão destes últimos. Foi unânime a satisfação das participantes da pesquisa quanto ao relacionamento delas com a gerência do CREAS: *"É supertranquila, aberta, sempre disposta a ouvir e ajudar" (P1). "É uma pessoa que sempre busca o nosso bem-estar" (P3).* De acordo com Sant'anna, Paschoal e Gosedo (2012), existem diversos estilos de liderar adotados por gestores. No que se refere a gerência do CREAS pesquisado, essa representa ser, por meio dos relatos das participantes, uma gerência voltada para os relacionamentos, conforme denomina Melo (2004). Segundo o autor, esse tipo de

gerência promove um relacionamento de confiança, amizade, respeito, apoio, orientação e interesse pelos sentimentos dos seus subordinados, assim como também tende a potencializar a satisfação no trabalho, conforme indica Hampton (1992).

No que se refere à **"confiança técnica"** que as profissionais têm quanto a capacidade técnica de seus superiores, segunda subcategoria, identificou-se unânime satisfação quanto a capacidade técnica da gerência: *"Com a gerência eu tenho bastante confiança, ela tem conhecimento" (P5).* A capacidade técnica e interpessoal são características que levam os trabalhadores a acreditarem que seu líder é confiável (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010), essas duas características foram apontadas pelas participantes da pesquisa como positivas. Assim, entende-se que o bom relacionamento com a gestão, tal como a confiança técnica que perpassa essa relação, são indicadores que contribuem para o bem-estar no trabalho dessas profissionais. Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), a falta de confiança na capacidade dos líderes, gera nos liderados efeitos negativos, tornando improvável que sigam suas orientações e dependam tecnicamente deles, fatos não identificados no relacionamento entre gerência e técnicas do CREAS.

A segunda categoria do eixo de satisfação no trabalho construída a *priori* é denominada de **"COLEGAS"** e possui três subcategorias. A primeira delas é denominada de **"bom relacionamento"**, e fala da relação que é estabelecida entre os colegas de trabalho, na visão das participantes da pesquisa. Todas consideraram estar satisfeitas com o relacionamento, especialmente entre os colegas que atuam no mesmo turno: *"Me dou bem com todos, não tenho dificuldade de diálogo com ninguém" (P5). "É uma relação boa e tranquila" (P1, P2 e P4).* A literatura refere-se ao relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho como parte integrante de um "suporte social" (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010). Assim, de acordo com os autores Cooper, Dewe e O'Discoll (2001) e Winnubst, Buunk e Marcelinen (1988) citados por Paschoal, Torres e Porto (2010), o suporte social se manifesta nas relações permeadas por cooperação e compreensão entre os colegas de trabalho e produz efeito no bem-estar do trabalhador, tendo em vista que é por meio de um bom relacionamento interpessoal que é possível evitar alguns estressores no ambiente de trabalho (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010), bem como aumentar o grau de satisfação, conforme indica Cohen e Fink (2003).

Com relação à **"confiança técnica"**, segunda subcategoria, identificou-se quatro, das cinco participantes satisfeitas com a capacidade profissional de seus colegas de trabalho: *"As pessoas são bem capacitadas aqui, existem pontos de vistas ideológicos diferentes, mas não se pode colocar em dúvida a capacidade profissional de nenhum deles" (P2).* Apenas uma

participante referiu sentir "**falta de confiança técnica"** com relação a alguns colegas: *"Não confio em todos, alguns colegas eu me sinto um tanto receosa" (P4),* criando assim a terceira subcategoria. Segundo Fares e Martinelli (2001) citado por Alves e Melo (2006) a confiança se estabelece por meio do convívio e da capacidade técnica de cada colega em exercer suas atividades laborais. Conforme já mencionado, o relacionamento entre os profissionais do CREAS é positivo, além disso é quase unânime a confiança técnica nesta essa relação. Assim, identificou-se por meio dos relatos, que mesmo diante de divergências quanto aos métodos e técnicas de intervenção de cada profissional, a confiança quanto a capacidade profissional não é afetada.

Além do bom relacionamento com a chefia e os colegas de trabalho, as profissionais entrevistadas também apontaram **"bom relacionamento"** com os **"USUÁRIOS"** que frequentam o CREAS, dando forma a terceira categoria do eixo de satisfação no trabalho construída a *posteriori,* com apenas uma subcategoria. Na visão das participantes a relação com os usuários é positiva: *"É uma relação tranquila, a gente acolhe e eles devolvem" (P1). "Tem que estabelecer vínculo com a família para que ela possa aderir voluntariamente ao atendimento, que ela entenda que esse espaço é um direito dela (P4).* O vínculo estabelecido entre profissionais e usuários da assistência social é de suma importância para a efetividade do serviço prestado, conforme indica a pesquisa de Pereira e Guareschi (2016). Quando essa relação é positiva, ela se torna benéfica não só para o serviço prestado aos usuários, como também para os próprios trabalhadores (LIMA et al., 2014). Nesse caso, os autores falavam da relação entre profissionais da saúde e seus pacientes, mas entende-se que é possível comparar com a assistência social devido a relação de cuidado com o outro que permeia essa relação.

Saindo dos componentes que envolvem ambiente social do local de trabalho, adentra-se agora para os componentes de retribuição e reconhecimento da organização ao trabalhador, conforme caracteriza Siqueira e Gomide Junior (2004), quando se referem ao salário e as promoções. Assim, a quarta categoria do eixo de satisfação no trabalho construída a *priori* é denominada de **"SALÁRIO"** e possui duas subcategorias. Na primeira delas, identificou-se que todas participantes se sentem insatisfeitas com a remuneração recebida, tendo essa insatisfação ligada à percepção de **"falta de valorização profissional"**: *"É um salário muito baixo para um técnico de ensino superior, pelo tanto que a gente estuda e trabalha" (P5).* Segundo Paschoal (2008), há uma tendência em comparar o salário com as habilidades, esforços, qualificação profissional e carga horária dedicada ao trabalho. Nesse sentido, entende-se que a satisfação com o salário não diz respeito somente ao valor em dinheiro, mas sim a

quanto esse valor corresponde, ou não, aos aspectos citados. As profissionais do CREAS consideram o salário não compatível com a qualificação que dispõem: *"É muito pouco, não atende a exigência e a bagagem profissional que tem que ter para trabalhar no CREAS" (P2).*

Ainda com relação ao salário, a segunda subcategoria denominada de **"benefícios insuficientes"** também apresentou unânime insatisfação por parte das participantes. Os benefícios oferecidos são: plano de saúde, plano odontólogo, vale alimentação e gratificação mensal. Dentre os benefícios, o que causa mais insatisfação é a gratificação mensal, que segundo as participantes "*antes era de R$1.000,00 passou a ser R$600,00"*. Além da redução da gratificação, essa é recebida apenas por meio do alcance de uma meta de trabalho. Isto é, além de considerarem o salário fixo como insuficiente, as profissionais ainda lidam com a instabilidade de receber, ou não, no final de cada mês, uma gratificação mensal, sendo que a mesma foi diminuída em 40% pela Prefeitura de um Município da Grande Florianópolis, região onde situa-se o CREAS. Conforme o entendimento de Sant'anna, Paschoal e Gosendo (2012), características como dinheiro podem influenciar negativamente o bem-estar, quando percebidas como insatisfatórias. É perceptível que as participantes da pesquisa são afetados dessa maneira, visto que colocam em risco sua saúde para complementar a insuficiência salarial, conforme indica a fala de umas das entrevistas: *"Eu trabalho em outro local pela questão financeira, para poder agregar ao meu salário, mas ao mesmo tempo que é positivo aumentar a renda, é também adoecedor" (P4)*, assim como também, alguns declararam que deixam de aderir aos planos de saúde em razão dos descontos realizados na folha de pagamento: *"Eu particularmente não aderi, porque é bem caro, uma porcentagem grande do salário (P4)*.

Com relação às **"PROMOÇÕES",** quinta categoria do eixo de satisfação no trabalho construída a *priori,* identificou-se pontos de satisfação e insatisfação. Composta por três subcategorias, a primeira delas é denominada de **"há possibilidades"**, na qual revelou que os todas as profissionais estão satisfeitas quanto às possibilidades de ascensão existentes para os cargos de *"coordenação e gerência"*. Esse é um dado positivo com relação às promoções, pois trata-se de um dos aspectos determinantes para o bem-estar no trabalho (WARR, 2007 apud PASCHOAL, 2008). Contudo, três participantes apontaram para uma **"forma injusta de realização"** dessas promoções, sendo essa a segunda subcategoria: *"Eu vejo que as coisas não acontecem de forma democrática, [...] as coisas aqui estão se dando muito por indicação" (P5).* As profissionais percebem que para progredir hierarquicamente é necessária indicação política, e não ter a competência técnica exigida pelo cargo. Assim, entende-se que a

insatisfação quanto às promoções é respaldada na forma de realização e não nas oportunidades disponíveis para ascensão.

Assim, entende-se que os aspectos quanto ao salário e às promoções estão ligados a uma "percepção de injustiça" (ASSMAR; FERREIRA; SOUTO, 2005), por parte das profissionais entrevistadas. Segundo os autores, emoções como raiva e ressentimento são geradas nos percebidos como injustiçados, assim como pode ocasionar sentimentos de tensão e culpa por parte daqueles que receberam certas vantagens. No caso das participantes dessa pesquisa, a percepção de injustiça atingiu o desejo de quatro profissionais, gerando **"falta de interesse"** em ascender hierarquicamente, conforme relatos apresentados na terceira subcategoria: *"[..] não é democrático. Acho bom quando tem a valorização de quem já é do serviço, penso que a equipe deve conversar para saber quem é a pessoa mais adequada" (P5)*. Essa falta de interesse também se liga à falta de autonomia que o cargo de gerência está exposto: *"Já fui gerente daqui, mas não gostei. Porque não tem poder de decisão, estava aqui dentro só para dizer que tem gerente (P2).* A falta de autonomia também é um indicador negativo para o bem-estar no trabalho, conforme aponta Warr (2007) citado por Paschoal (2008).

Já na última categoria do eixo, a satisfação no trabalho passa novamente a ter indicadores que contribuem para o bem-estar no trabalho. Referindo-se às particularidades do trabalho realizado, a **"NATUREZA DO TRABALHO",** categoria construída a *priori* e composta por três subcategorias. A primeira delas é denominada de **"identificação com as atividades"**, em que quatro, das cinco profissionais entrevistadas, mostraram-se satisfeitas quanto ao trabalho que realizam no CREAS: *"Ver a evolução das famílias, a resolução dos problemas, é gratificante" (P1).* De maneira geral, as profissionais declararam satisfação com as atividades laborais devido ao fato destas contribuírem com a sociedade e gerarem reconhecimento profissional por parte dos cidadãos. Entende-se que ao experimentar valorização e prestígio social decorrente de sua atuação profissional, o trabalhador se depara com a relevância da sua atividade laboral, contribuindo de forma positiva para o bem-estar no trabalho (PASCHOAL, 2008).

Apenas uma das profissionais apresentou **"falta de identificação com as atividades"** laborais, segunda subcategoria. A insatisfação não perpassa pela formação acadêmica, mas sim pela atuação profissional como técnica do CREAS: "*Eu sinto que minha atuação como pedagoga não é atuante como eu gostaria, pelo fato de ter que suprir o papel de outros profissionais e minha função de pedagoga acaba ficando em segundo plano (P3).* Acredita-se que essa falta de identificação tenha origem nos desafios da atuação do pedagogo para além dos

espaços formais de educação, conforme apontou a pesquisa de Nascimento e outros (2010). Segundo os autores, o processo educativo não é exclusivo das escolas, sendo possível a atuação do pedagogo no âmbito social, hospitalar, empresarial, entre outros. Entretanto, ainda existem desafios que impactam na atuação deste profissional em espaços não escolares, como a falta de reconhecimento da importância do trabalho pedagógico nesses espaços, às vezes, por parte dos próprios pedagogos (NASCIMENTO et al., 2010), conforme constatou-se na presente pesquisa.

Além de pesquisas como a de Nascimento e outros (2010) apontarem para os diversos campos de atuação do profissional da Pedagogia, também consta na Resolução nº17/2011 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) (BRASIL, 2011b) que o CREAS ainda pode contar com a integração de outros profissionais em sua equipe técnica, quando estes se julgarem necessários para o aprimoramento do serviço, tais como: Antropólogo, Economista Doméstico, Pedagogo, Sociólogo, Terapeuta Ocupacional e Musicoterapeuta. Entende-se assim, que o trabalho interdisciplinar no CREAS é importante devido às situações complexas que estes profissionais atendem, portanto, receber contribuições de diferentes profissionais é um dos pilares essenciais na realização de um atendimento de qualidade (BRASIL, 2011a).

Acrescido ao fato dessa profissional da Pedagogia declarar falta de identificação com a natureza do trabalho, em razão dos desafios apontados, ela ainda deve lidar com os **"limites negativos da atuação profissional"** como técnica do CREAS, juntamente com suas colegas de trabalho, que ao contrário dela, identificam-se com as atividades laborais. Nessa segunda subcategoria, foi unanime a insatisfação, mesmo as profissionais que possuem identificação com o trabalho mostram-se insatisfeitas quanto a ineficiência da política pública, situação que traz limitações na atuação profissional: *"A rede socioassistencial não funciona como deveria funcionar" (P5). "Atendemos violência, e nos deparamos com mais violência institucional da própria rede [...]. Isso é frustrante" (P2).* Degenszajn, Couto e Yazbek (2012) apontam que as políticas sociais brasileiras são pouco efetivas e impõe condições precárias de trabalho, resultados que coadunam com a pesquisa. Mendes e Cruz (2004), por sua vez, entendem que condições precárias de trabalho diminuem o prazer, mas que boas condições não tornam o trabalho necessariamente prazeroso. Os autores entendem que é necessário um investimento "psicoafetivo" que está para além de boas condições de trabalho, premissa essa que não atinge uma das profissionais técnicas do CREAS.

Mesmo diante de aspectos negativos, a natureza do trabalho está entre os fatores que contribuem para a satisfação no trabalho, ao lado da chefia, colegas e usuários. Esses fatores foram identificados por meio da análise qualitativa das respostas, bem como pela análise dos

resultados da Escala de Satisfação no Trabalho (EST). Na qual a média[8] dos itens referente à chefia (m=6,4); colegas (m=5,9) e natureza do trabalho (m=5,4) também indicaram satisfação.

Entretanto, os fatores salário e promoções não contribuem para a satisfação no trabalho. Quanto as promoções, identificou-se respostas que indicam insatisfação quanto à forma de realização das promoções, já na análise da EST, essa questão indicou indiferença (m=4,0), mas ainda entende-se que esse resultado não aponta para a satisfação. Já quanto às oportunidades de promoção (m=5,4) e número de vezes em que as promoções foram ofertadas (m=5,8), identificou-se satisfação tanto na análise de conteúdo das respostas, quanto na análise da EST.

Destaca-se que esse resultado é aparentemente contraditório, visto que as promoções foram consideradas um fator negativo para o bem-estar no trabalho. Contudo, apesar de não haver insatisfação quanto às possibilidades de promoção e número de vezes em que estas foram ofertadas, as profissionais mostram-se insatisfeitas quanto à FORMA que a organização realiza essas promoções, sendo essa caracteristica especifica responsavel por afetar o bem-estar no trabalho das profissionais do CREAS. Por último, o componente que mais indicou insatisfação é o salário (m=1,8 a 2,0), tanto na análise de conteúdo das respostas, quanto na análise da EST. Conforme os dados apresentados, conclui-se que existem mais fatores que contribuem para a satisfação do que para a insatisfação no trabalho.

## 3.2 ENVOLVIMENTO COM O TRABALHO

Foram abordados os três indicadores de envolvimento com o trabalho citados por Siqueira e Padovam (2008), além de incluir mais um indicador conforme identificado nos resultados obtidos, bem como pela inferência e interpretação à luz da dimensão teórica sobre o estado de fluxo, de acordo com Csikszentmihalyi (1999). Assim, o eixo de envolvimento com o trabalho é integrado por três categorias construídas a *priori:* metas, habilidades e feedback; e uma categoria construída a *posteriori*: tarefas, conforme demonstra o Quadro 3.

Quadro 3 – Categorias e subcategorias do Envolvimento com o trabalho.

| **ENVOLVIMENTO COM O TRABALHO** | | | |
|---|---|---|---|
| **CATEGORIA** | **SUBCATEGORIA** | **FREQ.** | **SUJEITOS** |
| **METAS** | Além da carga de trabalho | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Cumprimento burocrático | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| **HABILIDADES** | Habilidades necessárias | 4 | P2, P3, P4 e P5 |

[8] A EST tem seu resultado em médias que variam entre 1 e 7 (1= totalmente insatisfeito; 2= muito insatisfeito; 3= insatisfeito; 4= indiferente; 5= satisfeito; 6= muito satisfeito e 7= totalmente satisfeito) (SIQUEIRA, 2008).

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Falta de habilidades necessárias | 1 | P1 |
| | Necessidade de capacitação técnica | 3 | P1, P3 e P4 |
| **FEEDBACK** | Feedback periódico da gestão | 3 | P2, P4 e P5 |
| | Falta de feedback da gestão | 2 | P1 e P3 |
| | Feedback frequente na dupla | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Feedback frequente dos usuários | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| **TAREFAS** | Interesse e concentração | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Tempo passa rápido | 4 | P1, P2, P4 e P5 |
| | Tempo demora a passar | 1 | P3 |

Fonte: Elaboração da autora, 2018.

A primeira categoria construída a *priori* é denominada de **"METAS"** e possui duas subcategorias. A primeira delas refere-se à meta considerada **"além da carga de trabalho"**, na qual identificou-se a existência da meta de atendimento de um número de 30 famílias por mês, que as profissionais reunidas em dupla devem cumprir. Para as profissionais: *"O número de famílias por equipe é muito alto para atingir um padrão de qualidade de atendimento" (P2). "É humanamente impossível atender trinta famílias com uma regular frequência" (P4).* A sobrecarga de trabalho descrita pelas profissionais encaixa-se no que Warr (2007) citado por Paschoal (2008) denominou de sobrecarga de trabalho quantitativa, segundo o autor esse tipo de sobrecarga diz respeito ao excesso de tarefas que o trabalhador deve cumprir, estando também dentre os principais estressores ocupacionais (PASCHOAL, 2008). É importante ressaltar que para além do atendimento das trinta famílias, os profissionais também devem planejar anteriormente o atendimento individual ou familiar, registrar as informações em prontuários e relatórios, avaliar os atendimentos realizados, bem como realizar visitas familiares quando necessário, conforme destaca as Orientações Técnicas do CREAS (BRASIL, 2011a). Nesse contexto, a meta de atendimento mensal de 30 famílias acaba extrapolando a carga horária, a demanda de trabalho além de comprometer a eficiência dos atendimentos.

Somando-se a sobrecarga quantitativa de trabalho, os profissionais também têm de lidar com o **"cumprimento burocrático"** das metas, que são cumpridas apenas para atender à exigência e ganhar a gratificação mensal, estabelecida para complementar o salário. Mesmo as profissionais alegando que a meta é quantitativamente alta, todo mês, segundo elas, estão com as trinta famílias ligadas ao serviço, "cumprindo" a meta. Entretanto, ressaltaram que não é possível atender de fato essa quantidade de famílias por mês, explicando: *"A família tem que estar em acompanhamento, mas não é cobrado o número de atendimento" (P1).* Assim, para conseguir atingir a meta, as profissionais acabam deixando *"algumas famílias desassistidas, não atendo da forma como deveria, assim tem famílias que demandam muito e outras ficam mais de lado" (P3).* É possível identificar duas situações que ficam prejudicadas em decorrência

do cumprimento dessa meta, uma delas é o bem-estar dos trabalhadores, que é impactado por um estresse ocupacional ao ter que cumprir metas quantitativamente alta, num curto período de tempo (PASCHOAL, 2008). Outra é a eficiência do atendimento prestado aos usuários, que acaba não tendo a qualidade tal como deveria ter.

A segunda categoria construída a *priori* é denominada de **"HABILIDADES"** e possui três subcategorias. A primeira delas é denominada de **"habilidades necessárias"**, na qual, quatro, das cinco participantes percebem-se competentes o suficiente para o bom desempenho da função que exercem: *"Tenho conhecimento, comprometimento e ética. Acho que são três coisas importantes" (P2). "Considero que tenho bastante capacidade para atuar [...] ganhei na universidade e na prática" (P5).* De acordo com Spector (2003), funcionários com essas características terão consequentemente mais sucesso e satisfação no trabalho. Apenas uma participante alega sentir que **"falta habilidades necessárias"** para atuar no CREAS, segunda subcategoria: "*Algumas coisas não sei o que fazer, porque são demandas muito complexas [...]. Não acho que é falta de habilidade da profissão, mas sim falta de capacitação, tem que ter, afinal é um centro especializado, atendemos situações complexas, como violência sexual, física e de Estado" (P1)*. Diante dessa situação, os trabalhadores podem ser afetados por estados de estresse, caso não disponha das habilidades exigidas pelo trabalho que exerce (KRISTOF, 1996 apud PASCHOAL, 2008).

É importante ressaltar que as profissionais, em condição quase unânime, percebem que possuem as habilidades necessárias para a execução do trabalho no CREAS. Contudo, elas também apontam para a **"necessidade de capacitação técnica"**, terceira subcategoria. Isso não significa dizer que as profissionais não são competentes na sua atuação profissional, mas reconhecem que para trabalhar em um serviço complexo como os que são ofertados pelo CREAS, é necessário o desenvolvimento de habilidades específicas, três profissionais apontaram para essa necessidade: *"Não é falta de habilidade da profissão, mas sim falta de capacitação. Deveria ser investido, afinal é um centro especializado, atendemos situações complexas" (P1).* Problematiza-se essa situação, conforme os achados de Wilson, Dejoy, Vandenberg, Richardson e McGrath (2004) citado por Paschoal (2008), em que os autores explicam que a percepção positiva do trabalhador quanto às oportunidades disponíveis para desenvolver suas habilidades, bem como adquirir novas, está associada positivamente ao bem-estar. Contudo, identificou-se que as profissionais técnicas do CREAS encontram restrições quanto a essas oportunidades, pois segundo elas, a Prefeitura do Município onde situa-se o CREAS, não tem investido em capacitações.

Luz (1995) aponta que o interesse e responsabilidade no desenvolvimento das habilidades dos funcionários perpassa tanto pela organização, quanto pelos próprios funcionários. Diante da falta de apoio da Prefeitura, as profissionais tentam por conta própria, uma forma de capacitar-se: *"A demanda bate aqui na porta, surgem novos desafios, e se a gente enquanto profissional não corre atrás [...] para poder lidar com aquilo a gente continuaria com ponto de interrogação (P4)*. Contudo, capacitações exigem custo e tempo disponível para realizá-las (LUZ, 1995), requisitos que as profissionais do CREAS não possuem. Afinal, percebem-se mal remuneradas e geralmente trabalham em outros locais além do CREAS, impactando no tempo disponível para realizar capacitações fora do expediente de trabalho, conforme apontaram seus relatos.

Unindo-se as metas e as habilidades, o terceiro fator necessário para gerar envolvimento com o trabalho é o **"FEEDBACK"**, sendo essa a terceira categoria construída a *priori,* com quatro subcategorias. A primeira delas é denominada de **"feedback periódico da gestão"**, na qual três profissionais relataram que recebem feedback por parte da gestão, tanto em momentos informais, quanto em períodos formais, realizado semestralmente: *"A gerente tem esse perfil de chamar para conversar e dar feedback [...], não precisa de um momento oficial para isso" (P5).* Entretanto, por outra perspectiva, duas profissionais entendem que não ocorre feedback por parte da gestão em momentos informais, apenas semestralmente e devido a requisição da Prefeitura em avaliar o desempenho de profissionais em estágio probatório, formando a segunda subcategoria, **"falta de feedback da gestão"**: *"Normalmente ninguém vem falar do nosso trabalho" (P3). "É uma coisa que falta, porque todo mundo tem algo a melhorar e algum potencial a ser identificado" (P1).*

Segundo Cohen e Fink (2003) o feedback é um processo no qual são fornecidas informações para alguém sobre as consequências de suas ações. Entende-se que existe uma divergência por parte dos profissionais sobre a forma de realização do feedback, alguns entendem que momentos informais de conversa contam como feedback, outros consideram apenas a avalição de desempenho como um feedback: *"A gerente está sempre conversando com a gente, mas feedbacks são bem poucos" (P3)*. Nesses casos, a falta de feedback gera insegurança nos funcionários, pois estes ficam sem saber como estão desempenhando seu trabalho (LUZ, 1995). Apesar disso, prevalece entre as profissionais entrevistadas a percepção de que o feedback é uma prática comum da gestão, ressaltaram também o quanto este é relevante: *"Eu considero muito importante, [...] porque as vezes a gente não observa algumas coisas, tanto de atendimento, quanto de postura profissional, então é importante porque a gente*

*se olha" (P5)*. Nesse sentido, entende-se que é necessário que os profissionais tenham informações sobre seu desempenho, de modo que possam aprimorá-los, alterá-los ou mantê-los de acordo com a necessidade, conforme indica Spector (2003).

Robbins, Judge e Sobral (2010), assinalam que tradicionalmente o feedback é de responsabilidade dos gestores, contudo é possível que colegas, clientes, usuários e até mesmo os próprios trabalhadores participem de sua avaliação. No caso das profissionais do CREAS, estas têm o habito de trocar **"feedback frequente na dupla"** de trabalho, terceira subcategoria. Identificou-se que é frequente a troca de feedback após cada atendimento realizado, sendo unânime entre as participantes da pesquisa: *"Entre a dupla sempre fazemos feedback" (P2)*. Além disso, também se apresentou de forma unânime o **"feedback frequente dos usuários"**, quarta subcategoria: *"Quando o usuário dá uma devolutiva do atendimento ou encaminhamento que fazemos, ficamos contentes, porque é o reflexo do nosso trabalho" (P5).* Em outras situações, os profissionais percebem que o feedback por pare dos usuários, ocorre mais como forma de agradecimento pela atenção e dedicação que permeiam os atendimentos.

Para além dos três componentes de envolvimento com o trabalho: metas, habilidades e feedback, criou-se uma quarta categoria construída a *posteriori,* denominada de **"TAREFAS"** e possui três subcategorias. Apresentou-se de forma unânime o despertar de **"interesse e concentração"** das tarefas, dessa forma criou-se a primeira subcategoria. Segundo alguns relatos, o interesse e a concentração deriva-se do fato de gostar do que faz. Luz (1995) aponta que quando uma pessoa não gosta e não tem interesse pelo trabalho que realiza, gera um desajuste funcional, assim esse modo de se relacionar com o trabalho favorece a manifestação de doenças e de sofrimento psíquico. Entretanto, esse não é o caso das profissionais entrevistadas, pois até mesmo quem declarou não se identificar com as atividades, também aponta que consegue se interessar e se concentrar por elas. Além disso, reconhecem a necessidade de estarem concentradas e interessadas durante os atendimentos, pois atendem pessoas em situações de violência, assim demonstra-se respeito aos usuários.

A segunda e terceira subcategoria falam a respeito da percepção de tempo durante a realização das atividades laborais. Quatro, das cinco profissionais apontaram que o **"tempo passa rápido"**, segunda subcategoria. E apenas uma apontou que o **"tempo demora a passar"**, terceira subcategoria. De acordo com a perspectiva teórica do envolvimento com o trabalho/estado de fluxo, o autor Csikszentmihalyi (1999, p.40) propõe que é possível identificar a ocorrência desse fenômeno, fazendo a seguinte pergunta: "Você se envolve em algo tão profundamente que nada mais parece importar, a ponto de perder a noção de tempo? "

Identificou-se que as profissionais costumam experimentar essa sensação, porém os resultados da análise da Escala de Envolvimento com o Trabalho[9] revelaram uma média baixa para o item referente as horas de trabalho percebidas como as melhores do dia (m=3,4). Ou seja, as profissionais percebem que o tempo passa de forma rápida, o que indica envolvimento com o trabalho, porém não consideram que estas horas são as melhores do seu dia. Além desse, outros itens obtiveram médias baixas, como o referente as coisas mais importantes que acontecem na vida e se estas envolvem o trabalho (m=3,2) e satisfações no trabalho (m=3,6).

Os itens que tiveram a maior média foram com relação à ligação pessoal (m=5,4) e respeito pelo trabalho (m=4,8). Isto é, os profissionais concordaram que se sentem ligados e respeitosos com relação ao seu trabalho atual. Nesta análise dos resultados da EET apontou mais fatores que prejudicam o estado de envolvimento com o trabalho, mas de acordo com os dados apresentados na análise qualitativa das respostas, objetivo metodológico desta pesquisa, conclui-se que apenas um fator prejudica o envolvimento com o trabalho, que são as metas de trabalho. Já as habilidades, feedback e tarefas podem ser caracterizadas como fatores que contribuem para o envolvimento com o trabalho das profissionais técnicas do CREAS.

## 3.3 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL AFETIVO

Neste eixo de análise foram abordados os três indicadores de comprometimento organizacional afetivo citados por Siqueira e Padovam (2008). Sendo assim, é integrado por três categorias construídas a *priori:* ligação com a organização, identificação pessoal com valores e objetivos da organização e repercussão na vida, conforme demonstra o Quadro 4.

Quadro 4 – Categorias e Subcategorias do Comprometimento Organizacional Afetivo.

| **COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL AFETIVO** | | | |
|---|---|---|---|
| **CATEGORIA** | **SUBCATEGORIA** | **FREQ.** | **SUJEITOS** |
| **LIGAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO** | Sentimentos positivos | 5 | P1, P2, P3, P4 e P5 |
| | Sentimentos negativos | 2 | P1 e P3 |
| **IDENTIFICAÇÃO COM VALORES E OBJETIVOS** | Alta identificação | 4 | P1, P2, P4 e P5 |
| | Desconhecimento dos valores e objetivos | 1 | P3 |
| | Desejo em manter-se vinculado à organização | 1 | P4 |
| | Desejo em desvincular-se da organização | 4 | P1, P2, P3, P5 |
| | Repercussão positiva | 3 | P1, P2 e P3 |

[9] A EET tem uma média entre 1 e 7 (1= discordo totalmente; 2= discordo moderadamente; 3= discordo levemente; 4= nem concordo, nem discordo; 5= concordo levemente; 6= concordo moderadamente e 7= concordo totalmente) (SIQUEIRA, 2008).

| | | | |
|---|---|---|---|
| **REPERCUSSÃO NA VIDA** | Repercussão negativa | 3 | P1, P4 e P5 |

Fonte: Elaboração da autora, 2018.

A primeira categoria construída a *priori* é denominada de **"LIGAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO"** e possui três subcategorias. Na primeira identificou-se que todas profissionais entrevistadas nutrem **"sentimentos positivos"** pelo CREAS, como: *"amor" (P1 e P3), "realização" (P2), "pertencimento" (P4) e "afetividade" (P5).* Duas profissionais apontaram que também nutrem **"sentimentos negativos"** pelo CREAS, segunda subcategoria. O sentimento negativo refere-se ao inverso do amor, o *"ódio" (P1 e P3),* a participante P1 alegou esse sentimento devido as *"demandas pesadas"* de atendimento no CREAS e a P3 devido à falta de identificação com as atividades laborais. Para Siqueira e Padovam (2008) e para Siqueira, Orengo e Peiró (2013) o comprometimento organizacional afetivo traz para o conceito de bem-estar no trabalho a ideia de que a relação do indivíduo com a organização proporciona vivências prazerosas, bem como permite manter sentimentos positivos. Essa perspectiva, encaixa-se nos achados dessa pesquisa, em que se constatou que a ligação com a organização apresentou mais sentimentos positivos do que negativos.

A Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (ECOA)[10] também abordou os sentimentos que as profissionais nutrem pelo CREAS, revelando uma média de 3,6 para todos os itens do eixo. Ou seja, os profissionais sentem-se "muito" animados, interessados, entusiasmados, contentes e orgulhosos pela organização em que trabalham. Essa análise da escala complementa a análise qualitativa das respostas, nesta última se identificou que todos os profissionais nutrem sentimentos positivos pelo CREAS, e pela análise da escala foi possível identificar a intensidade desses sentimentos.

Além de nutrir sentimentos positivos pelo CREAS, também compõe o comprometimento organizacional afetivo a **"IDENTIFICAÇÃO COM VALORES E OBJETIVOS",** segunda categoria construída a *priori,* com quatro subcategorias. A primeira delas é a **"alta identificação"** que as profissionais têm pelos valores a objetivos do CREAS, bem como do SUAS, enquanto política macro em que o serviço está inserido. Quatro, das cinco profissionais referem que se identificam tanto com os valores e objetivos de um, quanto de outro: *"O meu comprometimento é com a garantia de direitos das pessoas. [...] Então o CREAS está dentro de uma política que é de garantia de direitos" (P5).* Contudo, as profissionais

[10] A Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo tem seu resultado entre 1 e 5, pois trata-se de uma escala de 5 pontos (1= nada; 2= pouco; 3= mais ou menos; 4= muito e 5= extremamente) (SIQUEIRA, 2008).

também se sentem *"frustradas"* pela falta de efetividade da política pública: *"A política foi muito bem escrita, mas o problema é como elas são aplicadas" (P5).* Ou seja, as profissionais possuem identificação com os valores e objetivos, mas não vêm na prática a efetividade destes. Ainda que não ocorra efetivamente na prática, entende-se que a identificação com os valores e objetivos da organização, são indicadores de comprometimento organizacional afetivo, entre as profissionais técnicas do CREAS.

Ressalta-se que das cinco profissionais, uma não teve subsídio para apontar sua identificação ou não, pois alega **"desconhecimento dos valores e objetivos"**, segunda subcategoria. Paschoal (2008) aponta que sintomas de estresse podem surgir nos casos em que os valores do trabalhador diferem dos valores da organização, afetando dessa forma o bem-estar no trabalho. Contudo, não foi possível identificar se os valores e objetivos vão contra os desta participante, ou se apenas não soube nomeá-los. Porque entende-se que ao exercer a prática profissional, é necessário entrar em contato com os valores e objetivos, bem como segui-los.

Diante da identificação com os valores e objetivos do CREAS, era esperado que os profissionais também apontassem para o **"desejo em manter-se vinculado à organização"**, terceira subcategoria. Contudo, apenas uma profissional declarou esse desejo: *"Estou satisfeita aonde eu estou" (P4).* Segundo Spector (2003), quando o trabalhador possui ligação emocional positiva com a organização, é mais voltado a permanecer trabalhando nela. Mas, segundo o autor, para que isso ocorra, é necessário que o trabalhador vivencie experiências favoráveis no trabalho. Todas outras quatro profissionais, declararam **"desejo em desvincular-se da organização"**, devido as experiências negativas no trabalho, como: *"desvalorização salarial" (P5), "falta de identificação com a Assistência Social" (P3)*, e por acreditar que *"trabalhar no CREAS tem começo, meio e fim. Tem uma data de validade para não surtar" (P1)*. Assim, entende-se que o desejo em se desvincular do CREAS permeou-se por outras questões, e não pela falta de identificação com os valores e objetivos.

Outro fator que compõe o comprometimento organizacional afetivo é a **"REPERCUSSÃO NA VIDA",** terceira categoria construída a *priori* com duas subcategorias. A primeira delas refere à **"repercussão positiva"**, na qual três profissionais relataram que trabalhar no CREAS reflete *"[...] no olhar mais atento [...], cuidado com as situações que envolvem crianças. [...] Porque no mundo em que eu vivia até um tempo atrás, não existia violência sexual, eu não via tão presente" (P3).* Bem como, *"me ensina que eu não tenho problemas. Porque os casos são tão graves, que quando eu olho para o meu problema ele fica*

*do tamanho de um grão de areia perto de uma montanha (P2).* O reconhecimento de que o trabalho repercute de forma positiva na vida é um dos indicadores que contribuem para comprometimento organizacional afetivo, conforme aponta Siqueira e Padovam (2008). Identificou-se que a maioria das profissionais entrevistadas aponta para essa percepção, contudo destaca-se que ocorreu empate nessa categoria, diante do fato de uma participante ter apontado tanto repercussão positiva, quanto **"repercussão negativa"**, segunda subcategoria.

Identificou que três profissionais, declaram vivenciar repercussão negativa na vida em decorrência de trabalhar no CREAS: *"É difícil dissociar, passar por essa porta e deixar tudo o que vivi aqui dentro e lá fora estar com a minha cabeça zerada. Não tem esse botãozinho, tem momentos em que afeta, porque a gente acaba sendo um filtro, o resíduo do problema de todas as pessoas. Se a gente não encontra formas de ter uma válvula de escape disse, a gente também adoece" (P4).* Esse dado vai ao encontro da pesquisa realizada por Santos (2016) que estudou a saúde dos trabalhadores da Assistência Social. A autora identificou um processo de adoecimento nestes trabalhadores, apontando para a necessidade de implementação de uma gestão do trabalho pautada na saúde dos trabalhadores, com a intenção de prevenir e minimizar os efeitos do processo de adoecimento pelo trabalho. Tal necessidade, também se mostra essencial para as profissionais técnicas do CREAS.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise e discussão dos resultados, identificou-se que os fatores que contribuem para a **satisfação no trabalho** são referentes à chefia, colegas, usuários e natureza do trabalho. Já fatores referentes ao salário e promoções não foram identificados como contribuintes da satisfação no trabalho, mas ao contrário, geram insatisfação e acabam prejudicando a total ocorrência desse componente de bem-estar no trabalho.

Relativo à chefia e aos colegas, as profissionais referiram um bom relacionamento entre essas pessoas, sendo que este relacionamento também é permeado por confiança na capacidade técnica dos colegas e da gerência na atuação profissional. Ressalta-se que no momento em que ocorreram as entrevistas, as participantes desta pesquisa tinham como referência de chefia apenas a gerente do CREAS. Contudo, ainda existe outros cargos ligados à chefia/gestão: coordenação técnica do serviço, atualmente vago; cargo de gerência da média complexidade[11]

[11] Nível de proteção social especial que o CREAS está inserido.

e o cargo de Secretária da Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS). Diante da gerência do CREAS ser a chefia imediata e que convive diariamente com as profissionais, priorizou-se em analisar a contribuição dessa relação para o bem-estar no trabalho.

Quanto à natureza do trabalho, outro fator que contribui para a satisfação no trabalho, pode-se observar que as profissionais possuem identificação com as atividades, bem como relacionam essa identificação em razão de o trabalho contribuir para os problemas sociais e transformar a realidade dos usuários do serviço. Contudo, percebeu-se que os fatores limitantes inerentes ao contexto de trabalho que envolvem as políticas públicas, como é o caso do CREAS, são fatores que prejudicam o bem-estar no trabalho.

Nessa perspectiva, se o bem-estar no trabalho pode advir da expectativa das profissionais de contribuir para a sociedade, o contrário também pode advir de todos os limites e dificuldades encontrados na prática profissional cotidiana. Degenszajn, Couto e Yazbek (2012), citam que essas limites e dificuldades são: condições precárias de trabalho, serviços terceirizados, estrutura física que não garante acessibilidade e privacidade aos usuários, rotatividade de trabalhadores, falta de efetivação na intersetorialidade das políticas públicas, dentre outras questões que apontam contradições do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) quanto a sua implementação e a realidade em que é conduzido. Ainda assim, mesmo diante de fatores prejudiciais à satisfação no trabalho, conclui-se que as profissionais são permeadas por mais fatores de satisfação do que insatisfação no trabalho.

No que tange ao **envolvimento com o trabalho**, identificou-se que os fatores contribuintes são referentes à habilidade, *feedback* e tarefas**.** Já a meta foi identificada como o fator mais prejudicial para o estado completo de envolvimento com o trabalho, devido a sua carga quantitativa que não corresponde ao trabalho subjetivo realizado pelas profissionais. Além disso, constatou-se a ocorrência de feedback por parte da gestão, dos colegas e dos usuários do serviço, assim como as tarefas realizadas conseguem despertar o interesse e a concentração, alterando também a percepção de tempo. Essas características apontam para um estado de envolvimento com o trabalho, conforme explicam as autoras Siqueira e Padovam (2008). Assim, percebeu-se que as metas afetam esse estado, mas sobressaíram-se mais fatores que contribuem para o envolvimento com o trabalho.

Quanto ao **comprometimento organizacional afetivo**, identificou-se que os fatores contribuintes estão relacionados à ligação positiva com a organização e identificação com os valores e objetivos da mesma. Já o fator referente à repercussão do vínculo com a organização na vida pessoal, identificou-se que este é mais voltado para uma repercussão negativa, mesmo

que traços de repercussão positiva tenham sido apontados. Assim, entende-se que dos três componentes que envolvem o comprometimento organizacional afetivo, apenas este último foi identificado como prejudicial ao bem-estar no trabalho das profissionais do CREAS.

Entretanto, mesmo sendo constatados mais fatores que contribuem para o comprometimento organizacional afetivo, chama-se atenção para o fato das profissionais apresentarem identificação com os objetivos e valores da organização, mas também apontarem para o desejo em se desvincular dela. Tal desejo, vai contra ao comprometimento organizacional afetivo, pois quem experimenta esse tipo de comprometimento, deseja permanecer trabalhando na organização devido a uma ligação emocional, conforme aponta Spector (2003). Dessa forma, se as profissionais do CREAS se identificam com os valores e objetivos do CREAS e do SUAS, nutrem sentimentos positivos pelo CREAS e identificam-se com as atividades laborais, conforme identificado na análise. Por qual motivo desejam desvincular-se do CREAS. O que se pode pensar dessa contradição?

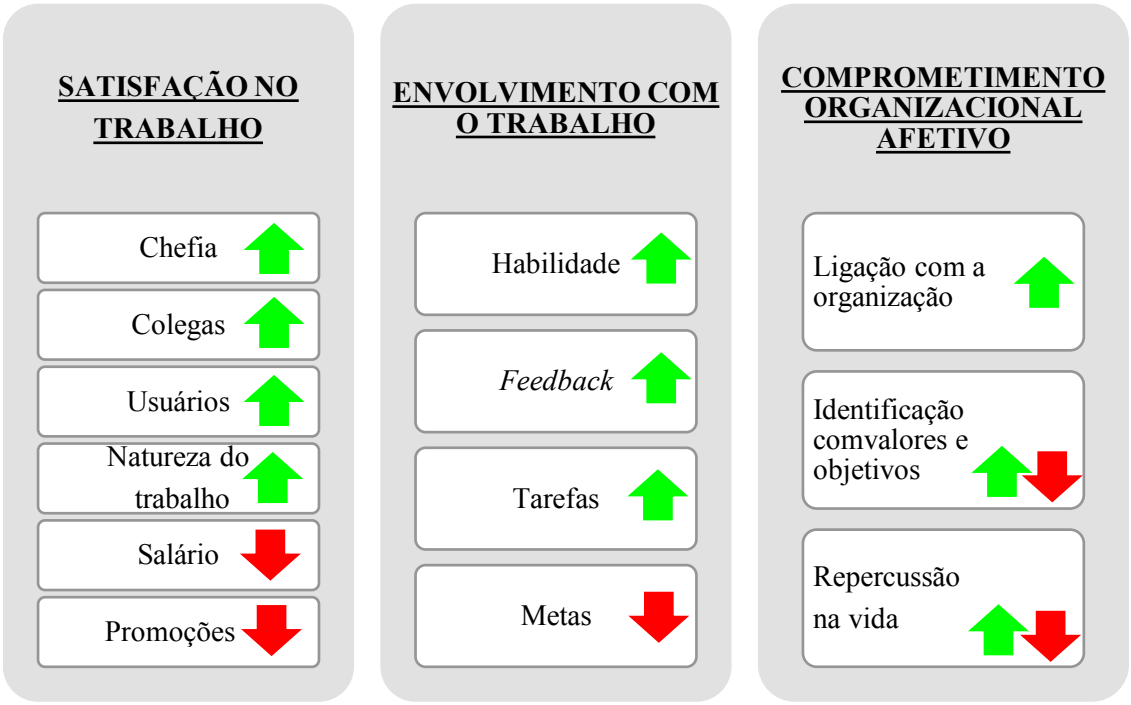
De acordo com Siqueira e Gomide Junior (2004), um indivíduo que se encontra satisfeito com o trabalho, também está propenso a ter níveis altos de envolvimento com o trabalho e comprometimento com a organização. Ou seja, os três componentes do conceito de bem-estar no trabalho utilizado nesta pesquisa estão correlacionados entre si. Portanto, se algum fator referente a esses componentes estiver afetado negativamente, pode não só afetar o componente do qual faz parte, como consequentemente pode também afetar os demais.

Nesse ponto de vista, acredita-se que as profissionais desejam desvincular-se do CREAS decorrente da insuficiência salarial, identificada no componente de satisfação no trabalho. Ou seja, não desejam desvincular-se do CREAS, absolutamente, por falta de comprometimento organizacional afetivo, mas principalmente, pelo impacto da insatisfação quanto à valorização profissional e financeira que essa organização oferece. Essa situação pode ser considerada como prejudicial ao bem-estar no trabalho, uma vez que o salário se apresenta mais relevante para as profissionais do que gostar do que faz e onde faz. Assim, não se pode deixar de ressaltar a necessidade de valorização desses profissionais, para que situações como essa não ocorram.

Assim, mesmo tendo sido constatados fatores que prejudicam o bem-estar no trabalho, conclui-se que as profissionais técnicas do CREAS são permeadas por este fenômeno. Contudo, é interessante ressaltar que isso não significa que elas estejam totalmente satisfeitas no trabalho, envolvidas com o trabalho e comprometidas afetivamente com a organização, dado que existem fatores dessas dimensões, conforme demostra a Figura 2, que poderiam ser ajustados para que

passem a contribuir com o bem-estar no trabalho, e os demais fatores devem ser mantidos visando a garantia bem-estar no trabalho das profissionais técnicas do CREAS.

Figura 2 – Fatores que contribuintes e prejudiciais ao bem-estar no trabalho.




Fonte: Elaboração da autora, 2018.

Pode-se apontar que é possível o bem-estar no trabalho de profissionais que lidam diariamente com situações de violência, confirmando a hipótese inicial da pesquisa. Ainda que seja uma característica de trabalho que contribui, não é determinante para afetar negativamente o bem-estar no trabalho das profissionais do CREAS, em razão de que os fatores que mais prejudicam estão principalmente ligados insatisfação com o salário quando comparado à complexidade do serviço. Acrescido a isso, estão os limites e dificuldades inerentes à prática profissional, afetada pela ineficiência das políticas públicas de assistência social, bem como de outras que compõem a rede intersetorial: saúde, educação e judiciário.

Por fim, ressalta-se que mesmo diante da confirmação de que é possível o bem-estar no trabalho de profissionais que lidam diariamente com situações de violência, hipótese inicial da pesquisa, é importante alertar para a necessidade de realizar intervenções com esses profissionais, que tenham a perspectiva de **"cuidar de quem cuida".** Já se presumia e apontava-se para tal necessidade desde o início desta pesquisa, e agora, em razão de relatos das profissionais entrevistadas, é possível assegurar essa necessidade. Segundo a P4: "*O SUAS está em declínio com adoecimentos dos profissionais por conta da sobrecarga de trabalho, e não há um cuidado com esses profissionais no sentido de formação profissional, capacitação e*

*saúde"*. Essa profissional ainda relatou que faz parte dos aspectos negativos do CREAS: "*A complexidade do nosso trabalho, e a falta de compreensão de que* ***a gente cuida e também deveria ser cuidado"***. Nesse sentido, entende-se que ações com a perspectiva de **"cuidar de quem cuida"** são fundamentais e podem prevenir adoecimentos e promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores.

## REFERÊNCIAS


ALVES, Marília; MELLO, Renata Avelar de. Trabalho em equipe entre profissionais da enfermagem em um centro de terapia intensiva. **Ciência, Cuidado e Saúde**, Maringá, v. 5, n. 3, p.299-308, set. 2006. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/235332775_trabalho_em_equipe_entre_profissionais_da_enfermagem_em_um_centro_de_terapia_intensiva>. Acesso em 08 novembro 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho.** 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009. 287 p.

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. Trabalhar pra quê? In: KUPSTAS, Marcia. **Trabalho em debate.** São Paulo: Editora Moderna, 1997. Cap. 1. p. 21-37

ASSMAR, Eveline Maria Leal; FERREIRA, Maria Cristina; SOUTO, Solange de Oliveira. Justiça organizacional: uma revisão crítica da literatura. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 18, n. 3, p. 443-453, Dec. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722005000300019&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 15 novembro 2018.

BARRETO, Alexandre Franca. Sobre a dor e a delícia da atuação Psicológica no SUAS. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 406-419, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932011000200015&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 26 março 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo.** São Paulo: Edições, 2011. 279 p. Tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). **Orientações Técnicas:** Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Brasília: Gráfica e Editora Brasil Ltda, 2011**a**. 120 p. Disponível em: <aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez.pdf>. Acesso em 05 abril 2018

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). **Política Nacional de Assistência Social (PNAS) / Norma Operacional Básica (NOB/SUAS).** Brasília, 2005. 178 p. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nob_suas.pdf>. Acesso em 24 abril 2018.

BRASIL. **Resolução nº 17, de 20 de junho de 2011**. Ratificar a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhecer as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Brasília, DF, 20 jun. 2011b. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/legislacao/resolucoes/arquivos-2011/arquivos-2011/>. Acesso em 26 abril 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.** Brasília, 2013. 64 p. Disponível em:

<http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. >. Acesso em 24 abril 2018.

COUTO, Priscila Roriz; PASCHOAL, Tatiane. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. **Psicologia Argumento**, v. 30, n. 70, 2012. Disponível em: http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/pa?dd1=6145&dd99=view&dd98=pb. Acesso em 24 abril 2018.

COHEN, Allan; FINK, Stephen. **Comportamento organizacional:** conceitos, estudos de caso. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. O conteúdo da experiência. In: CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. **A descoberta do fluxo:** a psicologia do envolvimento com a vida cotidiana. Rio de Janeiro: Rocco, 1999. Cap. 2. p. 25-40. Tradução de Pedro Ribeiro. Disponível em: <https://kupdf.com/download/a-descoberta-do-fluxo-csikszentmihalyi-mihaly_58ee0d87dc0d609f04da97f1_pdf>. Acesso em 05 maio 2018.

CSIKSZENTMIHALY, Mihaly. **Gestão qualificada: a conexão entre felicidade e negócio.** Porto Alegre: Bookman, 2004. 179 p. Tradução de: Raul Rubenich.

DEGENSZAJN, Raquel Raichelis; COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita. O SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL NO BRASIL: apresentando a pesquisa, problematizando a política social. **Revista de Políticas Públicas**, São Luís - MA, p.453-460, out. 2012. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/1398>. Acesso em: 28 jun. 2018.

FELIX JUNIOR, Itamar José; SCHLINDWEIN, Vanderléia de Lurdes Dal Castel; CALHEIROS, Paulo Renato Vitória. A relação entre o uso de drogas e o trabalho: uma revisão de literatura PSI. **Estud. pesqui. psicol.**, Rio de Janeiro , v. 16, n. 1, p. 104-122, jul. 2016 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812016000100007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 21 março 2018.

HAMPTON, David R. **Administração contemporânea:** teoria, prática e casos. 3. ed. São Paulo: Mcgraw-hill, 1992

GIL-MONTE, Pedro R. Cuidando de quem cuida. **Psicol. estud.** Maringá, v. 9, n. 1, p. 137-138, Apr. 2004. Disponivel em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722004000100017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 11 abril 2018.

LIMA, Cássio de Almeida et al. Relação profissional-usuário de saúde da família: perspectiva da bioética contratualista. **Rev. Bioét.**, Brasília , v. 22, n. 1, p. 152-160, Apr. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-80422014000100017&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 08 novembro 2018.

LUZ, Ricardo Silveira. **Clima organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

MELO, Eleuní Antonio de Andrade. Escala de avaliação do estilo gerencial (EAEG): desenvolvimento e validação. **Rev. Psicol. Organ. Trab.** Florianópolis, v. 4, n. 2, p. 31-

62, dez. 2004. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572004000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 08 novembro 2018.

MENDES, Ana Magnólia; CRUZ, Roberto Moraes. Trabalho e saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas. In: TAMAYO, Alvaro. **Cultura e saúde nas organizações.** Porto Alegre: Artmed, 2004. Cap. 2. p. 39-55.

NASCIMENTO, Aretha Soares et al. A atuação do pedagogo em espaços não escolares: desafios e possibilidades. **Pedagogia em Ação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p.61-65, jun. 2010. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/view/4481/4606>. Acesso em 08 novembro 2018.

NATIVIDADE, Michelle Regina da. Vidas em risco: a identidade profissional dos bombeiros militares. **Psicol. Soc.**, Florianópolis, v. 21, n. 3, p. 411-420, Dec. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822009000300015&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 28 junho 2018.

PASCHOAL, Tatiane. **Bem-estar no trabalho:** relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas, e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. 2008. 180 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia Social do Trabalho e das Organizações, Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/5551>. Acesso em: 08 nov. 2018.

PASCHOAL, Tatiane; TORRES, Cláudio V; PORTO, Juliana Barreiros. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 14, n. 6, p. 1054-1072, dez. 2010. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552010000700005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 08 novembro 2018.

PEREIRA, Vinicius Tonollier; GUARESCHI, Pedrinho Arcides. O CRAS em relação: profissionais e usuários (as) em movimento. **Fractal, Rev. Psicol.** Rio de Janeiro, v. 28, n. 1, p. 102-110, Apr. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-02922016000100102&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 08 novembro 2018.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional.** 14. ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2010.

ROTHMANN, Ian; COOPER, Cary. Bem-estar no trabalho e comportamento disfuncional nas organizações. In: ROTHMANN, Ian; COOPER, Cary. **Fundamentos da psicologia organizacional do trabalho.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017. Cap. 13. p. 255-281. Tradução de: Luiz Claudio de Queiroz

SANT'ANNA, Liliane Lima; PASCHOAL, Tatiane; GOSENDO, Eliana Elisabete Moreira. Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 16, n. 5, p. 744-764, Oct. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552012000500007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 08 novembro 2018.

SANTOS, Natasha Guabiraba dos. **Saúde do/a Trabalhador/a da Assistência Social:** Uma experiência no Creas Partenon (Porto Alegre - RS). 2016. 36 f. TCC (Graduação) - Curso de Serviço Social, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

SEGABINAZZI, Catia. Identidade e trabalho na sociedade capitalista. **Revista Textos & Contextos.** Porto Alegre v. 6 n. 1 p. 2-18. jan./jun. 2007. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/1042/3229>. Acesso em 11 abril 2018.

SILVA, Ana Beatriz Ribeiro Barros. Acidentes, adoecimento e morte no trabalho como tema de estudo da História. In: (ORG.), Tiago Bernardon de Oliveira. **Trabalho e trabalhadores no Nordeste análises e perspectivas de pesquisas históricas em Alagoas, Pernambuco e Paraíba Tiago Bernardon.** Campina Grande - PB: EDUEPB, 2015. Cap. 8. p. 215-240. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/xvx85>. Acesso em 11 abril 2018.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; GOMIDE JUNIOR, Sinésio. Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. Cap. 9. p. 300-328.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. 344 p.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; ORENGO, Virginia; PEIRÓ, José M. Bem-estar no trabalho. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Novas medidas do comportamento organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014. Cap. 3.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília , v. 24, n. 2, p. 201-209, June 2008 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722008000200010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 11 abril 2018.

SOBRINHO, Fábio Rocha; PORTO, Juliana Barreiros. Bem-Estar no Trabalho: um Estudo sobre suas Relações com Clima Social, Coping e Variáveis Demográficas. **RAC - Revista de Administração Contemporânea** [en linea] 2012, 16 (Marzo-Abril). Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84023050006>. Acesso em 11 abril 2018.

SOUSA, Alline Alves de; COLETA, Marilia Ferreira Dela. O Bem-Estar no Trabalho de Psicólogos em Serviços de Saúde Pública. **Psicol. ciênc. prof**; 32(2): 404-421, 2012. Disponível em: http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-643811. Acesso em 16 março 2018.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações.** 2. ed. Florida: Saraiva, 2003. Solange Aparecida Visconte.

TAMAYO, Alvaro. Introdução. In: TAMAYO, Alvaro. **Cultura e saúde nas organizações.** Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 11-16.

VOLNOVIVH, Jorge Ruben. Subjetividade e organizações: o discurso neoliberal. In: DAVEL, Eduardo Paes Barreto; VASCONCELLOS, João Gualberto Moreira de. **Recursos Humanos e Subjetividade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1995. Cap. 3. p. 61-67

WEYMER, Alex Sandro Quadros; MACIEL, Cristiano de Oliveira; MEMORIAM, Belmiro Valverde Jobim Castor. A influência da Sobrequalificação e da Aprendizagem sobre a Satisfação do Indivíduo no Trabalho. **Rev. bras. gest. neg.** São Paulo, v. 16, n. 50, p. 96-109, mar. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-48922014000100096&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 13 maio 2018