

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL  
ERLÂNDIA SILVA PEREIRA



TRABALHADOR DE CONTRATO TEMPORÁRIO NO CENTRO DE CONTROLE  
DE ZONÓSES DE UBERLÂNDIA E O SERVIÇO SOCIAL  
COM COLETIVO: UMA APOSTA NA INVENÇÃO

GOIÂNIA  
2011

ERLÂNDIA SILVA PEREIRA

TRABALHADOR DE CONTRATO TEMPORÁRIO NO CENTRO DE CONTROLE  
DE ZONOSSES DE UBERLÂNDIA E O SERVIÇO SOCIAL  
COM COLETIVO: UMA APOSTA NA INVENÇÃO

Dissertação apresentada ao Curso de  
Mestrado em Serviço Social da Pontifícia  
Universidade Católica de Goiás (PUC) sob a  
orientação da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Margot Riemann  
Costa e Silva

GOIÂNIA  
2011

P436t Pereira, Erlândia Silva.

Trabalhador de contrato temporário no Centro de Controle de Zoonoses de Uberlândia e o Serviço Social com coletivo : uma aposta na invenção [manuscrito] / Erlândia Silva Pereira. – 2011.

161 f. : il. colors

Bibliografia: p.128-132

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2011.

Orientação da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Margot Riemann Costa e Silva”.

Inclui lista de figuras, gráficos, siglas e abreviaturas.

Inclui anexo

1. Trabalhador – contrato temporário – qualidade de vida – Centro de Controle de Zoonoses – Uberlândia (MG). 2. Saúde do trabalhador. 3. Serviço social – coletivo. I. Título.

CDU:

364:613.6(815.1Uberlândia)(043.3)

331.484

# ERLÂNDIA SILVA PEREIRA

Trabalhador de contrato temporário no Centro de Controle de Zoonoses de Uberlândia e o Serviço Social com coletivo: uma aposta na invenção.

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC) como requisito para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Área de Concentração: Serviço Social, Política Social e Movimentos Sociais.

Goiânia, 11 novembro 2011.

Banca Examinadora:

---

Profª Drª Margot Riemann Costa e Silva (PUC Goiás)  
Orientadora

---

Profª Drª Rosuita Frattari Bonito (UFU)

---

Profª Drª Liliana Patrícia L. S. Pereira (PUC Goiás)

---

Profª Drª Constantina Ana Guerreiro Lacerda (PUC-Goiás)

Dedico este estudo a vocês que estão do lado de lá, de lá deste mar, deste céu azul: meu pai, homem trabalhador que continua a inspirar em mim o desejo de continuar o trajeto e aos meus tios Roque e Zenita, que me conduziram à vida cristã. Minha eterna saudade! Vocês estarão sempre presentes, pois a partida não apaga as palavras ditas e o afeto construído.

À minha mãe, mulher forte e humilde, que tem me ensinado sobre a vida e me permitido atentar à voz daqueles que não são ouvidos.

Aos meus irmãos, Enilton e Rosália, simplesmente presentes, independentemente das circunstâncias.

À minha filha Natália, com quem tenho desenvolvido o ato de amar.

## AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Profª Drª Margot Riemann Costa e Silva (PUC Goiás), minha gratidão por ter tido o interesse ético e acadêmico pela minha pesquisa. Agradeço por você disponibilizar sua magnitude intelectual para direcionar-me na tentativa de falar de minha experiência profissional. Nessa busca de “pequenos corredores”, suas palavras iluminaram meu vale escuro nos momentos em que mais necessitei.

À Profª Drª Liliana Patrícia L. S. Pereira (PUC Goiás), meu agradecimento pelas contribuições na fase de créditos, qualificação e defesa, pela seriedade ética e por suas relevantes sugestões. À Profª Drª Rosuita Frattari Bonito, profissional da saúde a quem admiro e respeito: obrigada por ter aceitado contribuir na minha defesa. Aos demais professores do Programa de Mestrado em Serviço Social da PUC Goiás, quero agradecer em nome da Profª Drª Regina Sueli de Sousa pelo acolhimento que recebi, bem como pelas contribuições relevantes para minha formação.

Às colegas de mestrado, na pessoa de Lila de Fátima de Carvalho Ramos, pela partilha de novos conhecimentos. Em especial, à minha colega Marília Nogueira Neves, companheira, amiga das idas e vindas nessa estrada. À Juliana Espíndola de Castro, secretária do Programa de Pós Graduação do Mestrado em Serviço Social da PUC Goiás, que de forma carinhosa e eficiente contribuiu comigo nas atividades administrativas.

Aos alunos e ex alunos do curso de serviço social da Faculdade Católica de Uberlândia sendo estímulo na minha opção em fazer a pós-graduação. Ao Prof. Pedro Alves Fernandes, professor da Faculdade Católica de Uberlândia, por ter acreditado no meu trabalho possibilitando a minha trajetória acadêmica. A Profª. Maria Izabel da Silva, coordenadora da graduação e do curso serviço social da Faculdade Católica de Uberlândia, uma amiga que tem me incentivado e apoiado nesta caminhada.

Ao diretor do Centro de Controle de Zoonoses - CCZ, Adalberto Pajuaba, que acreditou no meu trabalho, permitindo não somente minha atuação profissional, mas também o desenvolvimento da pesquisa. Ao coordenador do Programa de Controle da Dengue, José Humberto Arruda, por disponibilizar os trabalhadores para a participação na pesquisa e pelo apoio ao meu trabalho. Aos colegas, Teilor, Jean e Yosef do CCZ, que contribuíram na coleta de dados documentais desta pesquisa. Ao Rogério da UFU pelo apoio estatístico.

Finalmente, aos trabalhadores sujeitos desta pesquisa, aqueles que não têm o direito de falar, meu respeito e agradecimento pela confiança.

## Palavras

*Titãs*

Palavras não são más  
Palavras não são quentes  
Palavras são iguais  
Sendo diferentes  
Palavras não são frias  
Palavras não são boas  
Os números pra os dias  
E os nomes pra as pessoas  
Palavra eu preciso  
Preciso com urgência  
Palavras que se usem  
em caso de emergência  
Dizer o que se sente  
Cumprir uma sentença  
Palavras que se diz  
Se diz e não se pensa  
Palavras não têm cor  
Palavras não têm culpa  
Palavras de amor  
Pra pedir desculpas  
Palavras doentias  
Páginas rasgadas  
Palavras não se curam  
Certas ou erradas  
Palavras são sombras  
As sombras viram jogos  
Palavras pra brincar  
Brinquedos quebram logo  
Palavras pra esquecer  
Versos que repito  
Palavras pra dizer  
De novo o que foi dito  
Todas as folhas em branco  
Todos os livros fechados  
Tudo com todas as letras  
Nada de novo debaixo do sol

## RESUMO

A abordagem investigativa pretende analisar a percepção da qualidade de vida dos trabalhadores sob regime de contrato temporário no Centro de Controle de Zoonoses do Município de Uberlândia – CCZ. O questionamento que direcionou este estudo é relativo ao fato de que o trabalho por contrato temporário interfere negativamente na qualidade de vida do trabalhador, repercutindo em sua saúde, relações sociais, atividade laboral e vida cotidiana. Nesse sentido, a partir de uma atuação crítica e resguardadas as limitações próprias das condições objetivas de trabalho, o assistente social poderia desenvolver com o *coletivo* alternativas de enfrentamento das demandas trazidas nos atendimentos profissionais. A investigação foi estruturada por meio de pesquisa-ação, colhendo dados qualitativos (depoimentos) nas rodas de conversas durante doze encontros. Colhemos dados quantitativos em dois momentos: antes e após as rodas de conversa, utilizando o questionário da OMS, *WHOQOL-bref* – (*World Health Organization Quality of Life*), em modelo simplificado, o qual tem por finalidade de medir estatisticamente a percepção da Qualidade de Vida. Posteriormente, confrontamos os dados e pudemos constatar que o regime de contrato temporário, uma das modalidades do trabalho flexível dentre outras estratégias da reestruturação produtiva, precariza a qualidade de vida destes trabalhadores. No que se refere à intervenção do Serviço Social, observamos que o trabalho com coletivos apresentou resultados satisfatórios no sentido de promover junto a estes trabalhadores uma sensível melhora da percepção sobre a qualidade de vida, embora seja claro ao nosso estudo o peso da questão social na vida cotidiana destes trabalhadores.

Palavras-Chave: Trabalhador temporário. Serviço social. Qualidade de Vida. Coletivo.



## ABSTRACT

The investigative approach intends to examine the perception of quality of life of workers under temporary contract at the Zoonosis Control Center of the Municipality of Uberlândia - CCZ. The research question raised the question that the temporary contract job infers in the quality of life of the worker, reverberating in health, social relationships, work and daily life activity and that the social worker, from a critical role, safeguarding the limitations of the objective conditions of the work, with the collective could develop alternative coping demands brought from the professionals care. The investigation was structured through action research collecting qualitative data (testimonies) in the meetings for twelve times. We collect quantitative data on two occasions, before and after the meetings, using the OMS questionnaire, WHOQOL-bref-World Health Organization Quality of Life (simplified model) that aims to statistically measure the perceived quality of life. Later, we confront the data and we can see that the system of temporary contracts, one of the types of flexible working, among other strategies of productive restructure, undermines the quality of life of these workers. As regards the intervention of social work, we can observe that the collective work achieved satisfactory results promoting in the workers a significant improvement in the perception of the quality of life although it is clear to our study the weight of the social question in everyday life of these workers.

**KEYWORDS:** Temporary worker, social service, quality of life, collective

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Desenho retratando o significado de Qualidade de Vida	73
FIGURA 2 – Desenho retratando significado de Qualidade de Vida	80
FIGURA 3 – Desenho retratando o significado de Qualidade de Vida	80
FIGURA 4 – Desenho retratando significado de Qualidade de Vida	81
FIGURA 5 – Desenho retratando significado de Qualidade de Vida	81
FIGURA 6 – Desenho retratando significado de Qualidade de Vida	82
FIGURA 7 – Desenho retratando significado de Qualidade de Vida	82
FIGURA 8 – Desenho retratando o significado de Qualidade de Vida	83
FIGURA 9 – Desenho retratando significado de Qualidade de Vida	107

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Casos Notificados de Dengue por ano, Uberlândia-MG (até 07/2011).....	61
GRÁFICO 2 – Percepção dos trabalhadores referente à Qualidade de Vida Momento 0 e Momento 1 .....	87
GRÁFICO 3 – Avaliação do trabalhador sobre a Qualidade de Vida .....	88
GRÁFICO 4 – Avaliação do trabalhador sobre o nível de satisfação em relação à Saúde .....	89
GRÁFICO 5 – Avaliação do trabalhador sobre a dor física	90
GRÁFICO 6 – Avaliação do trabalhador sobre a necessidade de tratamento médico.....	91
GRÁFICO 7 – Avaliação do trabalhador sobre energia (disposição) para o dia-a-dia .....	91
GRÁFICO 8 – Avaliação do trabalhador sobre sua capacidade de locomoção	92
GRÁFICO 9 – Avaliação do trabalhador sobre satisfação com o sono	93
GRÁFICO 10 – Avaliação do trabalhador sobre a capacidade para desempenhar as atividades do di-a-dia .....	94
GRÁFICO 11 – Avaliação do trabalhador sobre a capacidade para o trabalho	95
GRÁFICO 12 – Avaliação do trabalhador sobre o aproveitamento da vida	96
GRÁFICO 13 – Avaliação do trabalhador sobre o sentido de sua vida .....	97
GRÁFICO 14 – Avaliação do trabalhador sobre a capacidade para concentração	98
GRÁFICO 15 – Avaliação do trabalhador sobre a aceitação da sua aparência física	98
GRÁFICO 16 – Avaliação do trabalhador sobre satisfação consigo mesmo	99
GRÁFICO 17 – Avaliação do trabalhador sobre sentimentos negativos.....	100
GRÁFICO 18 – Avaliação do trabalhador sobre as relações pessoais.....	102
GRÁFICO 19 – Avaliação do trabalhador sobre vida sexual.....	103
GRÁFICO 20 – Avaliação do trabalhador sobre apoio que recebe dos amigos	104
GRÁFICO 21 – Avaliação do trabalhador sobre segurança na vida diária	106
GRÁFICO 22 – Avaliação do trabalhador sobre o meio-ambiente.....	106
GRÁFICO 23 – Avaliação do trabalhador sobre dinheiro para suas necessidades	108
GRÁFICO 24 – Avaliação do trabalhador sobre as informações para o dia-a-dia	109
GRÁFICO 25 – Avaliação do trabalhador sobre oportunidade de lazer.....	110
GRÁFICO 26 – Avaliação do trabalhador sobre condição do local onde mora	111
GRÁFICO 27 – Avaliação do trabalhador sobre acesso aos serviços de saúde	112
GRÁFICO 28 – Avaliação do trabalhador sobre acesso ao meio de transporte	113

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AT - Acidente de Trabalho  
CCZ - Centro de Controle de Zoonoses  
CF - Constituição Federal  
CRESS - Conselho Regional de Serviço Social  
ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente  
EPI- Equipamento de Proteção Individual  
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social  
LT - Líder de Turma  
OIT - Organização Internacional do Trabalho  
OMS - Organização Mundial de Saúde  
PNAS - Política Nacional de Assistência Social  
PNUD - Pesquisa Nacional de Unidade de Domicílios  
QT - Qualidade Total  
QV - Qualidade de Vida  
SPSS – Statistical Package for the Social Sciences (em Português: Programa essencial para trabalhar com estatística)  
SUAS - Sistema Único da Assistência Social  
SUS - Sistema Único de Saúde  
UAI - Unidade de Atendimento Integrado  
*WHOQOL-100 - World Health Organization Quality of Life* (em Português: Organização Mundial de Saúde Qualidade de Vida – questionário completo)  
*WHOQOLBref - (World Health Organization Quality of Life* (em Português: Organização Mundial de Saúde Qualidade – questionário abreviado)

## QUADRO

QUADRO 1 – Percepção dos trabalhadores referente a qualidade de vida no Momento 0 e Momento 1	86
---	----

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 1 – O TRABALHO TEMPORÁRIO NO CONTEXTO CAPITALISTA NEOLIBERAL	19
1.1 Reestruturação produtiva e o trabalho temporário	19
1.2 O trabalhador de contrato temporário, a questão da autonomia e da cooperação	24
CAPÍTULO 2 – O ASSISTENTE SOCIAL ATUANDO NO CONTEXTO DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA	28
2.1 Os movimentos sociais na luta por direitos	28
2.2 Breves considerações sobre os “mínimos sociais”, “básicos de proteção” e “necessidades humanas”	32
2.3 Qualidade de vida e necessidades básicas	35
2.4 A construção política com o serviço social: em busca da saúde do trabalhador, resgate da autonomia e do sentimento de cooperação	40
2.5 A constituição histórica do exercício profissional do assistente social: um técnico operativo mais além do técnico	47
CAPÍTULO 3 – O TRABALHADOR DE CONTRATO TEMPORÁRIO NO CENTRO DE CONTROLE DE ZOONOSES	57
3.1 O Centro de Controle de Zoonoses	57
3.2 O Agente de Controle de Zoonoses e o trabalho de Combate à Dengue	58
3.3 O papel do Serviço Social no CCZ	62
3.4 A pesquisa com coletivo de trabalhadores por contrato temporário: uma experiência aplicada entre qualitativo e quantitativo de dados	64
3.5. Procedimentos éticos da pesquisa	66
CAPÍTULO 4 – O TRABALHADOR DE CONTRATO TEMPORÁRIO NO CCZ, O SERVIÇO SOCIAL E AS RODAS DE CONVERSA	69
4.1 As rodas de conversa em doze encontros	69
4.2 As Rodas de Conversa e a percepção da questão social	71
4.3 Qualidade de vida na percepção do ACZ	79
4.4 A mudança da percepção subjetiva de qualidade de vida registrada pelo instrumental <i>WHOQOL-bref</i>	85
4.5 Análise quantitativa – Percepção da Qualidade de Vida na visão dos trabalhadores	88
4.5.1 Aspecto físico	90
4.5.2 Aspecto psicológico	95
4.5.3 Aspecto social	102
4.5.4 Aspecto meio ambiente	105
4.6 Novos espaços sócio-ocupacionais para o Assistente Social	113
4.7 A força do coletivo recriando vínculos	116
CONSIDERAÇÕES FINAIS	122
REFERÊNCIAS	128
ANEXO A – AÇÕES REALIZADAS PELO PROGRAMA MUNICIPAL DE CONTROLE DA DENGUE	133
ANEXO B – INSTRUMENTAL DE PESQUISA	136
ANEXO C – A DINÂMICA DAS RODAS DE CONVERSA	142
ANEXO D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	159

## INTRODUÇÃO

Essa dissertação reúne o resultado de minhas reflexões e experiências acumuladas durante os últimos vinte anos atuando em organizações privadas, inicialmente e, posteriormente, correspondendo ao meu maior tempo de trabalho, em organização pública municipal. Essa trajetória no serviço público iniciou-se no ano de 1994, quando fui admitida por concurso como assistente social na Secretaria Municipal de Administração, atuando junto aos trabalhadores. Em 2009 iniciei o trabalho de Assistente Social no Centro de Controle de Zoonoses – CCZ, atendendo às demandas dos trabalhadores dessa Unidade.

O Centro de Controle de Zoonoses no Município está no Plano de gestão da Secretaria Municipal de Saúde, desenvolvendo atividades junto à vigilância epidemiológica. O Centro tem como finalidade o planejamento, coordenação e execução das ações de controle de doenças comuns aos homens e animais, entre elas o combate à dengue.

Em Uberlândia, o segmento que mais emprega assistentes sociais é a Saúde, e esse dado é um indicador importante para localizar a participação do Assistente Social nas discussões deste segmento. O município conta com uma população de 604.013 habitantes, conforme dados do IBGE (BRASIL, 2011), o que o categoriza na gestão plena na disposição dos serviços do Sistema Único de Saúde – SUS. De acordo com o previsto na Política Pública, o território é dividido em cinco setores sanitários para atendimento na Atenção Primária, Secundária e Terciária e conta com um hospital universitário de grande porte, com 500 leitos, que atende a uma macrorregião, bem como, com um hospital municipal com 258 leitos, uma conquista recente, e mais oito Unidades de Atendimento Integral (UAIs) para atendimento na Atenção Primária e Secundária. Além das oito Unidades Básicas de Saúde, há 41 Unidades Básica Saúde da Família para atendimento na Atenção Primária, além de convênios com hospitais privados e laboratórios. Há 11 programas subordinados à Secretaria Municipal de Saúde, dentre eles, a Coordenação de Serviço Social e Serviços de Vigilância em Saúde: Centro Controle de Zoonoses – (CCZ), com 399 Agentes de Zoonoses – sendo 381 contratados e 18 efetivos –, que tem como finalidade fazer vigilância das zoonoses endêmicas através dos Laboratórios de

Animais Peçonhentos, Laboratório de Controle de Qualidade em Saúde Pública, Vigilância Epidemiológica e Vigilância Sanitária.

O Serviço Social iniciou suas ações no CCZ no ano de 2002. Entre as atividades técnico-operativas, identifica-se o atendimento aos trabalhadores da unidade, variando múltiplas ações como: encaminhamentos-acompanhamento, formação visitas domiciliares e, por último, atendimento de alguns casos de pessoas da comunidade.

As demandas se apresentam em duplo caráter. O que identifico como “demanda espontânea” são os casos em que o trabalhador, tanto no âmbito de gestão, como operacional, procura diretamente a colaboração do Serviço Social nas questões que envolvem saúde, situações familiares e relacionamento profissional. Ao segundo caso, identifico-o por “busca ativa”, o qual decorre dos casos em que o trabalhador se encontra afastado, necessitando de acompanhamento e assistência. A intervenção se delinea por intermédio da rede sócio- assistencial e dos setores disponíveis no âmbito da Prefeitura Municipal.

A base da intervenção segue as orientações legais no que se refere aos direitos dos trabalhadores e à normatização das condições previstas no Código de Ética e Regulamentação Profissional. Os atendimentos são realizados em sala específica do Serviço Social, com todo equipamento até hoje solicitado ao gestor da unidade, bem como todo o serviço de suporte necessário à execução das atividades, tais como: motorista, sala de formação com equipamento técnico e suporte de áreas afins, em acordo com o que a demanda exige. O serviço social ao longo desses anos, conquistou um espaço de respeitabilidade em função dos serviços realizados, o que vem ultimamente facilitando a continuidade das ações ali empreendidas.

O universo de pesquisa se inscreve no âmbito do CCZ e representa um espaço peculiar de investigação, com um recorte inscrito junto aos funcionários que atuam no Programa de Prevenção da Dengue, possuindo o maior número de funcionários no regime de contratos temporários, o que se contrapõe à menor quantidade de funcionários estatutários do setor.

O objetivo da pesquisa foi desenvolver uma intervenção que permitisse ao trabalhador refletir e verbalizar a percepção de sua condição como trabalhador e, também, como cidadão. O conceito de “Qualidade de Vida” assumiu um papel central no trabalho de intervenção, pois, ao longo dos atendimentos realizados pelo



Serviço Social, observou-se que essa expressão fazia parte do universo vocabular dos trabalhadores quando estes falavam da questão do desgaste físico e mental. Considerando suas falas, compreende-se que o significado da expressão “Qualidade de Vida” está diretamente associado às necessidades humanas básicas, ou seja: relacionamento familiar, saúde, bem-estar, liberdade e autonomia.

A base da pesquisa é inscrita na “pesquisa-ação” (THIOLLENT, 1986), vinculando-se os aportes teóricos-metodológicos para configurar um processo de investigação aplicado. Os atendimentos profissionais foram realizados por meio de oficinas com coletivos de trabalhadores denominados “Rodas de Conversa”, espaços de fala livre para a verbalização da realidade.

A expressão “coletivo de trabalhadores” é utilizada ao longo do trabalho com o objetivo de recuperar a condição de classe trabalhadora, como “classe que vive do trabalho” e, no trabalho, se reproduz como ser social. Evitou-se usar o termo tradicional “grupo”, pois a palavra poderia ser associada à trilogia funcionalista da década de 1960: caso, grupo e comunidade. Assim, a noção “coletivo de trabalhadores” facilitou-nos uma aproximação da epistemologia marxiana que tem o trabalho como eixo ontológico do ser social. Ao pensar o trabalho como uma categoria social, portanto coletiva, a proposta de se valer dessa expressão pretendeu resgatar a significação da condição de classe, indo na direção oposta da competição, prerrogativa predatória do capitalismo. No coletivo, recupera-se o conceito de cooperação discutido no final d’*O capital*, v. I livro 1, de Marx (1988), em que os trabalhadores, por estarem numa atividade conjunta, desenvolvem vínculos e experiências compartilhadas, assumindo a dimensão cognoscente e, ao mesmo tempo política de sua história

A investigação compõe o desenvolvimento do meu trabalho como Assistente Social e é inserida no contexto profissional no serviço público com o objetivo de garantir os direitos à saúde do trabalhador a partir da atuação profissional. Procurei desenvolver atividades interventivas com os coletivos de trabalhadores em regime de contrato temporário e parti da hipótese inicial de que o trabalho por contrato temporário interfere negativamente na qualidade de vida do trabalhador, repercutindo em sua saúde, relações sociais, na forma como ele desempenha suas atividades profissionais e vida cotidiana. Diante disso, o objetivo da intervenção junto ao coletivo de trabalhadores, resguardadas as limitações próprias das condições

objetivas de trabalho, é buscar alternativas de enfrentamento das demandas trazidas aos atendimentos profissionais, revividas e explicitadas nas falas das rodas de conversa.

A intervenção junto aos trabalhadores teve também o propósito de mitigação do sofrimento advindo da condição de trabalhador temporário, valendo-se dos processos desenvolvidos nas oficinas com as rodas de conversa, em que ao sujeito se oportuniza a possibilidade de falar de sua realidade e ouvir os demais companheiros para, juntos, encontrarem alternativas e/ou inventar saídas para seus problemas.

Ressalto as limitações impostas ao profissional de serviço social pelas condições objetivas de trabalho, numa esfera de macroestrutura, que atua como agente limitadora das potencialidades individuais e coletivas. No entanto, advogo a posição de que a Assistente Social deve buscar, em suas ações interventivas, a reflexão e ação crítica por parte dos trabalhadores. É preciso descolar-se do maniqueísmo de que nada é possível e que tudo está perdido, postura imobilizadora que reproduz o modelo de opressão das elites que subjuguam o trabalhador para mantê-lo no circuito de alienação e sem referências críticas que possam empoderá-lo para resistência às condições injustas da relação de trabalho e para a busca da garantia a seus direitos.

Utilizo aqui o conceito de *empoderamento* no sentido do educador Paulo Freire, que difere do sentido da mesma palavra usada na língua inglesa *empowerment* (dar poder a alguém para realização de uma tarefa sem que se precise da permissão de outros). Para Freire (1990), a pessoa, grupo ou instituição empoderada é aquela que realiza, por si mesma, as mudanças e ações que a levam a evoluir e se fortalecer em seus objetivos e necessidades. A diferença marcante que Freire imprime nesta palavra em seus textos é justamente o fato de considerar a posição de sujeito autor, diferente do conceito no inglês, em que alguém doa algo a outro, subsumindo a condição de sujeito. A ênfase de Freire difere da concepção formal pela ênfase no grupo mais do que nos indivíduos, e pelo seu foco na transformação cultural mais do que na adaptação social.

A pesquisa/ação deu-se na forma de realização de doze oficinas de 120 minutos denominadas por mim de “rodas de conversa”, sem roteiro pré-determinado, nas quais ocorreram conversas sobre o cotidiano de vida e de trabalho. Foram

transcritas aproximadamente vinte e cinco horas de registros em áudio-digital e, paralelamente, foram analisados os desenhos feitos ao longo das oficinas com lápis de cor em papel A4.

Utilizei também como recurso de investigação um instrumental da Organização Mundial da Saúde (OMS), o *World Health Organization Quality of Life (WHOQOL)*. De acordo com as informações levantadas na fase bibliográfica, este questionário é utilizado de duas formas: o formulário completo, contendo 100 questões e o abreviado, com 26 questões. Este último foi o utilizado na pesquisa para aferir as respostas referentes aos aspectos da qualidade de vida e coletar os dados das questões fechadas em função de suas características de abordagem no enfoque da “multidimensionalidade”, ou seja, a abordagem das dimensões física, psíquica, do meio-ambiente e social do ser humano, que traduzem importantes referências da realidade do público-alvo pesquisado.

A pesquisa bibliográfica para apoio conceitual se delinea entre vários autores que discutem o conceito de Saúde, Saúde do Trabalhador e Qualidade de Vida, dentre eles Bravo (2007), Bertani; Rezende (2007), Ferlauto; Kern (1997), Lourenço (2009), Freire (2003) e Fleck (2003). Este último, membro da equipe de pesquisadores que aplicou a metodologia definida como *WHOQOL-100*<sup>1</sup>, utilizada pela OMS e referenciada nessa pesquisa na construção do instrumental.

Pereira (2008) contribuiu com a recuperação de conceitos importantes, com a problematização sobre o que é básico e mínimo, sobre as necessidades humanas básicas e no enfoque para a autonomia do sujeito. Entendo que, além da elucidação conceitual, as conquistas sociais estão intimamente condicionadas à participação popular como fator central de consolidação das políticas públicas.

Do ponto de vista da discussão das questões ligadas ao trabalho e ao sofrimento a ele inerente, encontrei contribuições significativas nos trabalhos de Dejours (1992). Ao discutir a contradição entre capital e trabalho na matriz crítica marxiana, busquei referências nas análises de Iamamoto (1988, 2008a, 2008b), Oliveira (1998), Netto (2007), Mota (2008) e Antunes (1999, 2004, 2006), considerando a centralidade do trabalho e o paradigma de referência. A abordagem

---

<sup>1</sup> *WHOQOL-100* (em Português, “Organização Mundial de Saúde Qualidade de Vida”). Questionário completo.

da instrumentalidade do Serviço Social baseou-se nas discussões do campo técnico-operativo, nos trabalhos de Guerra (2000, 2002).

Quanto à estruturação do presente trabalho, tem-se quatro partes. No primeiro capítulo, desenvolvo uma discussão do trabalho temporário na conjuntura atual de contexto neoliberal e suas repercussões na saúde do trabalhador.

No segundo capítulo, abordo as discussões de qualidade de vida no olhar dos autores que empregam esse conceito, apurando a importante relação da teoria com a prática no trabalho do Assistente Social.

No terceiro capítulo, trago uma apresentação do Centro de Controle de Zoonoses no contexto institucional, do perfil do Agente de Controle de Zoonoses no Programa de Combate à Dengue e do trabalho do assistente social. Em seguida, discuto os procedimentos éticos de pesquisa quantitativa e qualitativa.

No quarto capítulo, trago a metodologia das Rodas de Conversa e as doze etapas. Busquei capturar a percepção subjetiva do cotidiano dos trabalhadores, o entendimento da qualidade de vida pela oralidade. Ainda, apresento a análise e discussão dos dados das Rodas de Conversa e do instrumental *WHOQOL-bref*. Finalizo o capítulo comentando os novos espaços sócio-ocupacionais para o assistente social decorrentes de minhas observações.

## CAPÍTULO 1

### O TRABALHO TEMPORÁRIO NO CONTEXTO CAPITALISTA NEOLIBERAL

Este capítulo aborda um breve panorama do capitalismo contemporâneo, considerando as transformações decorrentes da reestruturação produtiva e seus reflexos para os trabalhadores. Segue-se uma reflexão sobre os contratos de trabalho temporário com um recorte especial para o setor público, à luz de teóricos contemporâneos que comentam o mundo do trabalho e as posições dos trabalhadores frente às transformações atuais.

#### 1.1. Reestruturação produtiva e o trabalho temporário

Já em 1867, na ocasião da publicação de sua obra “O Capital”, Karl Marx apontava “o aumento crescente do capital constante<sup>2</sup> em relação ao variável” (MARX, 1985, p. 723-724)<sup>3</sup> Na era do capitalismo, em versão neoliberal, acentua-se o processo de redução do “trabalho-vivo” que, de alguma forma, reflete no “mundo do trabalho”. Observa-se uma crescente expansão do assalariamento do setor de serviços e crescente incorporação do trabalho feminino com remuneração inferior ao trabalho masculino. Concomitantemente, há uma expansão do trabalho temporário do trabalho precarizado e das subcontratações das chamadas terceirizações.

O capitalismo contemporâneo revela, a partir das suas contradições internas, a capacidade de regenerar e superar as crises cíclicas. Exemplo disso são os diversos modelos de produção de empregados nas indústrias para que se recupere a lucratividade ameaçada em períodos de recessão. Objetiva-se sempre uma extração crescente e cada vez mais aprimorada da mais-valia. Dentre os modelos de produção apresentados pelo capitalismo, destacam-se o taylorismo, o fordismo e o mais recente, toyotismo. Todos têm por objetivo o aumento de produtividade e a expropriação efetiva da força de trabalho, sem, contudo, ampliar postos de trabalho. O “capitalismo dos monopólios” (NETTO, 2007, p. 19) vem reorganizando a

---

<sup>2</sup> Capital constante é o dinheiro investido pelo capitalista para obter área física, equipamentos, matérias-primas e outros meios de produção.

<sup>3</sup> Capital variável é o dinheiro utilizado pelo capitalista para comprar a força de trabalho.

produção exigindo níveis de qualificação crescente e desempenho multifuncional.

A partir da globalização das economias e baseado na hegemonia do capital financeiro e na produção flexível, o capitalismo contemporâneo veio substituir o capitalismo concorrencial do período taylorista-fordista de industrialização vertical. A “acumulação flexível” é apoiada na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados, dos produtos e dos padrões de consumo. Para Harvey (1993, p. 141), a acumulação flexível envolve um novo movimento, ao qual ele chama de “compressão do espaço-tempo”, e algumas implicações tais como “níveis altos de desemprego estrutural”, “rápida destruição e reconstrução de habilidades”, salários reais diminutos – quando existentes – e retrocesso do poder sindical.

A flexibilização vai além da linha de produção, atinge também as relações de trabalho, destrói os postos de trabalho, retira a estabilidade dos trabalhadores e burla a legislação de proteção social com novas formas precarizadas da relação de trabalho. As influências do toyotismo e sua base shumpeteriana priorizam a questão da inovação tecnológica como propulsora das alterações econômicas no ciclo atual do capitalismo. Cabe retomar, a teoria de Joseph Schumpeter defende a importância do surgimento de alguma inovação do ponto de vista econômico no momento das crises cíclicas para que estas possam ser superadas e se ingresse em um processo de expansão (*boom*).

As mudanças da “reestruturação produtiva”, tendo como alimentadoras do processo as inovações tecnológicas, tiveram como consequência a eliminação de postos de trabalho e a criação de novos postos, exigindo uma mão de obra mais especializada. No entanto, verifica-se que, ao contrário do que preconiza o ideário neoliberal, não foi proporcional a geração de empregos criados em relação aos eliminados e, de igual modo, os postos criados não absorveram os contingentes do exército de mão de obra qualificado, isso sem falar daqueles trabalhadores sem escolarização que não conseguem vender sua força de trabalho num mundo amplamente tecnificado.

O fator tecnológico exigiu dos trabalhadores uma maior intelectualização para a realização dos processos de trabalho. Nessa mesma linha, verificou-se, no segundo lustro dos anos 1980, um incremento do trabalho qualificado. Ao mesmo tempo há um processo de desqualificação ou subproletarização de vastos contingentes de trabalhadores. Nesse cenário, o trabalho abstrato cumpre papel

cada vez maior na criação de valores de troca. Para Marx (1985, p. 723-724) o que realmente decorre dessas transformações refere-se à “diminuição do fator subjetivo do processo de trabalho em relação aos fatores objetivos” ou, dito de outro modo, a diminuição do fator subjetivo reduz relativamente, mas não elimina o papel do trabalho coletivo na produção de valores de troca.

Com a diminuição do trabalho vivo na produção e com a redução de postos de trabalho, criou-se a idéia da perda da centralidade no trabalho, que é defendida como um fato pelo neoliberalismo. Friedman (2005) espelha esse ideário quando justifica a falta de compromisso social em nome de uma suposta mão invisível do mercado que a tudo regulará (*sic*). Todo esse processo vai atingir visceralmente a organização dos trabalhadores nas suas organizações sindicais, fragilizando mais ainda a classe “que vive do trabalho”.

Para Oliveira (1998) o processo demandado pela “reestruturação produtiva”, atingiu todos os setores da atividade humana, apresentando maior intensidade a partir de 1980, com a ascensão das doutrinas neoliberais pelo mundo. De modo especial, remete a um investimento emocional, intelectual, com forte apelo ao controle pessoal, centrado no sujeito como o principal responsável pelo sucesso/insucesso no trabalho e mistificando a hierarquização com retóricas de cooperação horizontal, que encobre a versão perversa de expropriação da mais-valia em níveis sempre crescentes. Sobre esse aspecto é importante ressaltar o componente ideopolítico da concepção de gestão presente nas instituições, sejam públicas ou privadas.

Vivem-se formas transitórias de produção, cujos desdobramentos são também agudos, no que diz respeito aos direitos do trabalho. Estes são desregulamentados, são flexibilizados, de modo a dotar o capital do instrumental necessário para adequar-se a sua nova fase. Direitos e conquistas históricas dos trabalhadores são substituídos e eliminados do mundo da produção. (ANTUNES, 2006, p. 24).

No que se refere às ideologias de gestão de pessoas inspiradas no toyotismo, a proposta da “Qualidade Total” vem seduzindo muitos gestores públicos e privados, preconizando-se um tipo de trabalhador polivalente, disponível em diversos horários e disposto a trabalhar com contratos temporários. Para Yamamoto (2008a), esse cenário se constitui da seguinte forma:

[...] é estimulada dentro das empresas a preocupação com a qualidade do produto tendo em vista a competitividade, por meio de novas formas de gestão da força de trabalho, novas políticas gerenciais e administrativas. Fala-se cada vez mais em qualidade total, que é apresentada como 'qualidade nas condições de trabalhos e qualidade de vida', mas visa, de fato, a rentabilidade do capital investido (IAMAMOTO, 2008a, p. 32).

No contexto da reestruturação produtiva se destaca uma forma de precarização do trabalho, o contrato de trabalho temporário, amplamente adotado por empresas e instituições públicas e privadas com objetivo de fugir das obrigações trabalhistas e garantir lucros.

O contrato de trabalho temporário é o meio do qual as instituições públicas e privadas, na era do neoliberalismo, se valem para fugir dos encargos trabalhistas. Este recurso consorcia a outros como: flexibilização da legislação, subcontratação, controle de qualidade total, técnica de gestão para eliminação do desperdício, a ilusão da gerência participativa, sindicalismo de empresa, dentre outros. Estes fazem parte do modelo inspirado em grande medida no toyotismo, que, ao contrário da lógica da integração vertical do fordismo, propugna uma nova lógica horizontalizada nas empresas. Os trabalhadores, sob o regime de contrato temporário, encontram-se em situação juridicamente diferente dos demais trabalhadores e dificilmente procuram filiar-se às organizações sindicais. Primeiro, porque os contratos são de curta duração podendo ser renovados ou não. O que provoca uma solução de continuidade na relação de trabalho. Dessa forma, há uma dificuldade para este trabalhador criar um vínculo histórico com sua classe e, em decorrência disso, firmar-se numa organização sindical. Em segundo lugar, o trabalhador por contrato temporário é permanentemente fiscalizado no que se refere à sua eficiência e conduta no emprego, o que implica: se este trabalhador optar por sindicalizar-se, o empregador deixará de contratá-lo por representar para os demais trabalhadores do grupo uma frente de resistência.

Vale dizer, as políticas neoliberais adotadas nos anos 1990 atingiram também a organização do Estado. Foram desencadeadas nessa década ações de reforma do Estado e das legislações, permitindo a maciça contratação de mão de obra temporária. Segundo a Constituição Federal de 1988, o serviço público é entendido como aquele prestado à coletividade pelo Estado ou por seus delegados, sendo os



trabalhadores que compõem os quadros funcionais denominados “servidores públicos”, que ingressam na administração pública por meio de concurso, conforme os arts. 39 a 41 da C.F./1988, adquirindo estabilidade ao final do período probatório de três anos. A luta dos trabalhadores do serviço público garantiu na Constituição Federal direito à estabilidade nos termos da lei, bem o direito a processos de carreira funcional. Percebe-se a importância das lutas sindicais no sentido da garantia dos direitos sociais ao trabalho e da estabilidade, que permite ao trabalhador ter sua vida planejada a médio e longo prazo, embora valha dizer que o achatamento salarial tenha corrompido os ganhos das lutas sindicais.

A Lei nº 9.983 de 14/07/2000 permitiu ao gestor público a contratação de trabalhadores sem concurso para cargos comissionados ou funções de confiança (SIMÕES, 2010, p. 55). No caso das contratações temporárias, esses trabalhadores não detêm estabilidade e podem ser exonerados *ad nutum*<sup>4</sup>. Todavia, quem exerce cargo, emprego ou função em entidades de natureza estatal e quem trabalha para empresa privada prestadora de serviço contratada ou conveniada tendo em vista a execução de atividade típica da administração pública é equiparado aos agentes públicos.

Entre as modalidades de contratação de serviços, o município também pode utilizar o contrato de trabalho temporário, prestado por pessoa física, para atender a necessidades transitórias de substituição de pessoal regular e permanente ou nos acréscimos extraordinários de serviços. De acordo com o Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Uberlândia, local onde se desenvolveu a pesquisa, assim está definida na Lei Municipal de Contratações Temporárias: “As contratações para atender às necessidades temporárias de excepcional interesse público, especificada em lei, serão feitas mediante contrato de locação de serviços”<sup>5</sup> (UBERLÂNDIA, 1995). O decreto 10.917, de 29 de outubro de 2007, regulamenta o processo seletivo simplificado a que se refere o art. 5º da lei 9.626 de 22 de outubro de 2007, que dispõe sobre a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público do Município de Uberlândia, conforme

---

<sup>4</sup> Sem qualquer motivo.

<sup>5</sup> Cf. Título V, Capítulo Único, artigo 234, *Das Contratações Temporárias*.

se acha registrado no DOU eletrônico do município de Uberlândia<sup>6</sup>.

O regime de contrato temporário conforma uma relação de trabalho precário que fere garantias individuais do trabalhador. Nesse regime, identifica-se a ausência do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, e ainda, constata-se o fato de que o contratado não pode ter duas faltas no mês ou três faltas durante todo o contrato, mesmo com justificativa. O município se justifica com o argumento de que, como estão contratados temporariamente para atender a uma necessidade pública de interesse coletivo em tempo determinado, a ausência, mesmo que justificada, não é permitida.

## **1.2 O trabalhador de contrato temporário, a questão da autonomia e da cooperação**

O trabalho entendido como a fonte de toda a riqueza, afirmam os economistas clássicos. Assim, é eleito como o processo de mudança da natureza, a qual fornece as matérias primas convertidas pelo homem em manufatura e riqueza. O trabalho, porém, é mais do que isso. É a condição básica e fundamental de toda a vida humana. E, em tal grau, até certo ponto podemos afirmar que o trabalho criou o próprio homem (ANTUNES, 1999).

Thomas Hobbes (1588-1679), em sua obra *Leviathan* (1651), expressa a visão burguesa do trabalho quando assinala que “O valor de um homem é, como para todas as outras coisas, o seu preço, isto é, depende de quanto seria dado pelo uso do seu poder” (HOBBS, 2009, p. 71). Assim sendo, a força de trabalho de um homem é consumida, ou usada, gerando o processo de trabalho do ser social, assim como se consome ou se usa uma máquina, fazendo-a funcionar. Portanto, ao comprar o valor diário (ou semanal) da força de trabalho do operário, o capitalista adquire o direito de servir-se dela ou de fazê-la funcionar durante todo o dia ou toda a semana (ANTUNES, 2004).

Desde a revolução industrial, esse processo vem se tornando mais agudo. A transformação do trabalho humano em mercadoria fez com que aqueles que detêm

---

<sup>6</sup> Disponível em [http://www3.uberlandia.mg.gov.br/midia/documentos/procuradoria/2790especial\(f\).pdf](http://www3.uberlandia.mg.gov.br/midia/documentos/procuradoria/2790especial(f).pdf).

os meios de produção sejam os que se beneficiam deste processo, pois conseguem maximizar seu lucro a partir da crescente taxa de extração de mais-valia da classe assalariada. Essa classe, em contrapartida, se distancia progressivamente da repartição da riqueza produzida pelo trabalho, que é gerada coletivamente e acumulada de forma privada pela classe que detêm os meios de produção. Esse processo de reprodução da desigualdade atinge os trabalhadores de todas as maneiras, afeta tanto as condições materiais para sua reprodução como as suas condições subjetivas. Fragiliza a condição de sujeito dos trabalhadores que, nesse momento, olha para sua própria vida e percebe um sofrimento (CODO; SAMPAIO; HITOMI, 1993) que não sabe de onde vem. Não percebe o resultado da precarização ampliada de si mesmo – a coisificação de sua vida – que traz como consequência a alienação pelo trabalho e, no campo político, a perda de sua autonomia como ser social produtor de riquezas.

Pereira discute a autonomia básica como um fator fundamental e constitutivo das necessidades básicas humanas:

Por autonomia básica entendemos a capacidade do indivíduo de eleger objetivos e crenças, de valorá-los com discernimento e de pô-los em prática sem opressões. Isso se opõe à noção de auto-suficiência do indivíduo perante as instituições coletivas ou, como querem os liberais, a mera ausência de constrangimentos sobre preferências individuais incluindo no rol destes constrangimentos os direitos sociais que visam protegê-lo. (PEREIRA, 2008, p. 70).

O entendimento do conceito de autonomia, com o olhar clarificado de Pereira, diverge da perspectiva neoliberal, cujo fundamento é a ideologia alienante baseada no individualismo. Já o conceito de autonomia crítica, segundo Pereira (2008, p.74),

[...] é um estágio mais avançado de autonomia, que deve estar ao alcance de todos. Revela-se como a capacidade das pessoas de não apenas saber eleger e avaliar informações com vista à ação, mas de criticar e se necessário, mudar as regras e práticas da cultura a que pertencem.

Trata-se da conquista de valores que perpassam a vida privada, a saúde, as relações no trabalho. O indivíduo que desenvolve um certo grau de autonomia crítica, descola de sua infância política, passando a possuir uma visão crítica sobre o

mundo dos valores. Circunscreve um processo de estabelecimento de relações sociais solidárias, buscar sonhos e lutar pela cidadania.

A autonomia crítica pode ser também entendida como resultado do estabelecimento de coletivos, quando são compartilhadas potencialidades e fragilidades, aprendendo-se uns com os outros em processos de superação criativa diante de problemas comuns. Conforme o conceito de cooperação em Marx (1988), os trabalhadores unidos no trabalho já cooperam ou trabalham em cooperação. A atividade laboral é mediada por interações entre os trabalhadores, as quais geram vínculos afetivos e, conseqüentemente, se desdobram em relações de pertencimento.

A cooperação está definida no primeiro livro d'*O Capital*, ocupando todo o capítulo XI, em que Marx (1988, p. 246) afirma: “Quando numerosos trabalhadores trabalham lado a lado, seja num único e mesmo processo, ou em processos diferentes, mas relacionados, diz-se que eles cooperam, ou trabalham em cooperação”. A partir daí, tomamos o conceito de cooperação, ligando-o à experiência que o coletivo produziu subjetivamente, referindo-se ao produto gerado nos diálogos das rodas de conversa.

Decorrente deste processo, pensamos na categoria da cooperação como força, como efeito político do coletivo de trabalho. Para Marx (1988, p. 249) “quando o trabalhador coopera sistematicamente com outros livra dos grilhões de sua individualidade e desenvolve as possibilidades de sua espécie”.

Agnes Heller aprofunda o conceito da cooperação de Marx

[...] esse amadurecimento para a cotidianidade começa sempre “por grupos” (em nossos dias, de modo geral, na família, na escola, em pequenas comunidades). E esses grupos *face-to-face* estabelecem uma mediação entre o indivíduo e os costumes, as normas e a ética de outras integrações maiores. O homem aprende no grupo os elementos da cotidianidade. (HELLER, 1989, p. 19).

Valendo-nos do conceito de cooperação empregado por Marx e da idéia de Heller, de que “o homem aprende no grupo”, foi proposto, no Centro de Controle de Zoonozes de Uberlândia, o compartilhamento das vivências individuais dos trabalhadores com contrato temporário em Rodas de Conversa. O objetivo foi estabelecer, entre os trabalhadores, uma relação social, dialógica, uma experiência

de cooperação-político-social, mediada pelo conjunto das histórias pessoais do coletivo. A história contada do cotidiano da vida poderia ganhar a dimensão da cooperação partilhada. Se, na trama da cotidianidade, a alienação do trabalho consome as possibilidades de o trabalhador desvencilhar-se de suas amarras alienantes e alienadoras, esse trabalhador, quando tem a oportunidade de retomar o efeito cooperativo de seu coletivo, encontra a cooperação política como característica central de sua classe. A fala de uma trabalhadora nas Rodas de Conversa expressa essa perspectiva:

A sabedoria da vida vale mais que a dos livros, a fala de cada um aqui é importante. As pessoas precisam aprender a conhecer a gente como somos e não como elas vêem a gente. A gente faz aquilo que a gente pode tentando acertar e hoje o que foi dito aqui me tocou muito. O grupo tem me ajudado muito a ter forças para suportar tudo que estou passando, a melhorar minha vida buscando melhor qualidade de vida e ter mais sabedoria. Independente das nossas falhas nós temos muita coisa boa. Tudo que a gente vai fazer, fazer da melhor maneira possível, a gente se sente melhor [...]. (T9, 10/12/10).

As Rodas de Conversa puderam constituir, para os trabalhadores, uma estratégia de dar voz, encontrar identidades e construir laços, que a rotina de trabalho normalmente não permite construir, dadas as especificidades da situação do trabalhador de contrato temporário.

Entendo que o espaço do coletivo politiza e é uma ferramenta fundamental para o processo de enfrentamento das lutas cotidianas. O coletivo constitui um espaço privilegiado onde o indivíduo prepara-se para o exercício da política e pode resgatar sua autonomia

## **CAPÍTULO 2**

### **O ASSISTENTE SOCIAL ATUANDO NO CONTEXTO DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA**

Neste capítulo, pretendo recuperar os apontamentos tecidos por Pereira (2008), que estabelece uma ponte singular na discussão de assistência social, rebatendo o olhar sobre a política pública à luz das “necessidades humanas”. Estabeleceremos um paralelo entre os apontamentos de Pereira no que diz respeito às necessidades humanas e à qualidade de vida. Pretendo também discutir os conceitos de qualidade de vida, significantes para a pesquisa-ação que foi desenvolvida.

Finalmente, é tecida uma breve abordagem sobre a constituição histórica do exercício profissional do assistente social com ênfase na crítica do aspecto técnico-operativo (mero executor de políticas), tendo em vista a importância da criatividade decorrente do seu olhar crítico e propositivo.

#### **2.1 Os movimentos sociais na luta por direitos**

A globalização e o neoliberalismo na década de 1990 provocam a piora dos indicadores sociais que já vinham retrocedendo desde a crise de meados de 1970. Entre 1980 e 2000, o desemprego salta de 2,8% para 15,0%; o emprego precário, por sua vez, de 34,1% para 40,4%, e o emprego informal, de 13,6% para 20,9% (POCHMANN, 2005, p. 50). Essa deterioração se dá paralelamente a uma reação dos movimentos sociais a partir também da década de 1980.

A VIII Conferência Nacional de Saúde em 1986, a promulgação do texto da Constituição Federal de 1988, da Lei Orgânica da Saúde em 1990, do Sistema Único da Saúde em 1990 e da Lei Orgânica da Assistência Social em 1993 foram divisores de água no que se refere às conquistas dos movimentos sociais na direção da garantia dos direitos.

Relatando os movimentos pelo direito universal à saúde, apontamos que, desde a Ditadura Militar, vinham sendo agravadas as demandas na área da saúde em função do modelo econômico privatista impresso pelo governo militar. A respeito

deste período de anti-democracia, Bravo (2007) afirma:

Houve o desenvolvimento de um Estado estranho, estrangeiro, inimigo, que anulou o cidadão, mantendo a grande maioria da sociedade civil sob controle e exploração. Baniu a débil representação das classes subordinadas (em especial, dos operários urbanos e rurais e dos camponeses) de todas as esferas do aparelho estatal, representação conquistada nas décadas anteriores a 1964. (BRAVO, 2007, p. 40)

No Brasil, o movimento pela Reforma Sanitária se dá no final da década de 1970, culminando com a VIII Conferência de Saúde no ano de 1986. Esse processo envolvendo a sociedade civil e os movimentos sociais organizados propõe que a saúde seja um direito do cidadão e dever do Estado, e que seja de caráter universal. Esse entendimento resultou em duas diretrizes basilares do Sistema Único de Saúde: a universalidade do acesso e a integralidade das ações. Nos anos 1970, o mundo passa um momento de crise econômica que atingiu todos os países, de modo especial os países de economia frágil como o Brasil, que, nesse período, já acumulava altos índices de endividamento externo. Tem-se, nesse momento, uma conjuntura agressiva em que ainda se vive os últimos suspiros do “milagre econômico” da Ditadura Militar.

*A crise do “milagre econômico” brasileiro, que se evidenciou a partir de 1974, e seus efeitos sobre a população brasileira permitiram o reaparecimento, no cenário político, de forças sociais que lutavam para recuperar o espaço vedado com o golpe de 1964, cabendo destacar o sindicalismo operário, aliado às categorias profissionais dos estratos médios; os trabalhadores rurais, uma parcela da Igreja, que se posicionou em favor das classes trabalhadoras, e entidades da sociedade civil, como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), a Associação Brasileira de Imprensa (ABI), a Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC), bem como os movimentos sociais urbanos. (BRAVO, 2007, p. 46).*

Por outro lado, a assistência médica curativa no Brasil tradicionalmente foi caracterizada pela compra de serviços no “mercado de saúde”, seja pelas vias de convênios privados ou pelo atendimento de empresas de saúde. A mercantilização da saúde, em paralelo com a tecnificação crescente da medicina, favoreceu a criação de *lobbies* privados, o que gerou um crescimento desordenado de gastos públicos com a saúde sem, contudo, haver uma ampliação da assistência à saúde com qualidade.

As pressões impetradas pela sociedade ao Estado, tendo em vista melhorar os serviços de saúde para o conjunto da população brasileira foram exercidas tanto pelas classes populares quanto por trabalhadores da saúde. Bravo (2007) analisa o movimento social pela saúde pública promovido pelos trabalhadores da saúde:

alguns profissionais da saúde, nesse momento, iniciaram uma reação pretendendo transformar o setor através de modificações no sistema atual (caracterizado pela dicotomia das ações estatais, predominância do setor privado, ênfase no atendimento hospitalar e corrupção), mas enfrentaram embates constantes com os interesses empresariais e industriais que eram hegemônicos nas definições da política de saúde, tendo como um dos articuladores a Federação Brasileira de Hospitais (FBH), que congregava os interesses do setor privado. (BRAVO, 2007, p. 57).

Podemos afirmar que a reforma sanitária provocou mudanças consideráveis no sistema de saúde, bem como no padrão nacional de política social. A universalização do acesso à saúde e mudanças na estrutura organizacional e de poder no setor representaram avanços importantes. Processos esses que geraram novas formas de financiamento, atribuição de novos papéis às distintas esferas de governo que culminaram em modelos de gestão incluindo a participação social. Embora essas mudanças sejam muito significativas, o sistema ainda exhibe baixos níveis de financiamento e de qualidade dos serviços, fatores que não asseguram o necessário impacto na melhoria da saúde à população. O que podemos observar na atualidade é que um importante segmento da população ainda tem que buscar serviços fora do sistema público pelo fato de que o SUS não consegue atender toda a demanda na medida da necessidade dos cidadãos.

Não obstante ter conseguido alguns avanços, o SUS real está muito longe do SUS constitucional. Há uma enorme distância entre a proposta do movimento sanitário e a prática social do sistema público de saúde vigente. O SUS foi se consolidando como espaço destinado aos que não têm acesso aos subsistemas privados, como parte de um sistema segmentado. A proposição do SUS inscrita na Constituição de 1988 de um sistema público universal não se efetivou. (BRAVO, 2008, p. 106).

Esse conjunto de avanços normativos oriundos das lutas dos movimentos sociais rebateram no trabalho do assistente social que atua na saúde considerando,



a articulação intersetorial com as demais políticas públicas.

O final de 1980 foi marcado por intensa mobilização de trabalhadores em vários países do mundo. Esse momento coincide também com um período de acirramento do neoliberalismo em âmbito mundial. No Brasil, tem-se o período das “Diretas já”, do fim da Ditadura Militar em 1985 e da retomada democrática dos governos civis. É também nessa década que aconteceu a virada epistemológica no serviço social, o projeto ético-político, o rompimento com o conservadorismo e a opção pela matriz marxiana (IAMAMOTO, 2008). Assim, forças progressistas e conservadoras entram em confronto por hegemonia no cenário social. No caso brasileiro, a denominada Constituição Cidadã (BRASIL, 1988) foi um marco para dar bases jurídicas à sociedade organizada na mobilização por direitos sociais represados pela política monetarista dos anos da Ditadura.

Na Constituição de 1988, a Seguridade Social brasileira está garantida e envolve Previdência, Saúde e Assistência Social. Por estarem estas garantidas no mesmo artigo, o processo de luta social em busca da Seguridade está estreitamente ligado à luta dos direitos trabalhistas. Já a Previdência Social Brasileira é oriunda das políticas trabalhistas e, até a promulgação da Constituição de 1988, a Saúde também estava diretamente vinculada a Previdência.

No final do século XIX, alguns países capitalistas da Europa Central, seguiram tendências de políticas sociais inspirados nos modelos bismarckiano, da Alemanha, e beveridgiano, da Inglaterra; alguns países seguiram a lógica dos dois modelos, como é o caso do Brasil. (BOSCHETTI, 2009, p. 35).

O modelo bismarckiano é caracterizado pelo sistema de seguro social, em que o cidadão tem direito ao benefício mediante prévia contribuição vinculada à Folha de Pagamento. Nesse modelo, as políticas sociais são financiadas pelo próprio trabalhador, o Estado apenas gerencia as contribuições. O modelo beveridgiano, por sua vez, é caracterizado pelo conceito de direito universal, em que os benefícios são destinados a todos os cidadãos, independentemente de contribuição; o financiamento das políticas sociais propostas por esse modelo são provenientes dos impostos fiscais.

O modelo de Seguridade Social brasileiro segue tendências tanto do modelo bismarckiano quanto do modelo beveridgiano. Ao se considerar a saúde e a assistência social como políticas públicas não contributivas, prevalece o modelo

beveridgiano e, ao vincular previdência social à contribuição em Folha de Pagamento, caracterizando-a como seguro social, prevalece o modelo bismarckiano.

Boschetti; Salvador (2006) avaliaram a ligação entre lutas trabalhistas e garantia da seguridade social na Constituição de 1988:

[...] a movimentação no mercado de trabalho tem imbricações diretas na Seguridade Social no Brasil, visto que com o modelo de seguros instituídos no Brasil a partir do início do século XX, baseado no sistema bismarckiano alemão, tinha por objetivo garantir maior segurança ao trabalhador assalariado e à sua família em situações de perda da capacidade laborativa, no contexto da sociedade urbana crescente. (BOSCHETTI; SALVADOR, 2006, p. 27).

A Constituição de 1988 é o resultado de uma forte mobilização popular que materializa os esforços da sociedade organizada nos seus movimentos sociais, para consolidar uma política de direitos, envolvendo saúde, previdência, assistência social, trabalho, dentre outros. Por outro lado, as políticas neoliberais globalizantes interferem no mundo do trabalho não apenas no Brasil, mas em todo mundo. Como resistência a esse movimento de não-direitos, começam a se manifestar organizações internacionais como a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Organização Mundial de Saúde (OMS), ambas de fundamental importância nos processos internos para a garantia de direitos nos vários países.

## **2.2 Breves considerações sobre os “mínimos sociais”, “básicos de proteção” e “necessidades humanas”**

Uma política de direitos sociais num país sem história de direitos, implantada sob influências políticas conservadoras dificilmente contemplaria de imediato e em profundidade os interesses da grande maioria a quem a política se destina. E dificilmente conseguiria implantar um patamar justo de cobertura, fosse nas políticas de transferência de renda ou outros benefícios públicos.

*Necessidades Humanas: subsídios a crítica dos mínimos sociais*, de Potyara A. Pereira, traz importante crítica sobre o texto original da Lei Orgânica da Assistência Social no que se refere à definição de mínimos sociais, em que o “mínimo tem a conotação de menor e de menos na sua concepção mais ínfima,

identificada com patamares de satisfação de necessidades que beiram a desproteção social”. (PEREIRA, 2008, p. 26).

Para a autora, num contexto de desigualdades extremas, a garantia das necessidades básicas não se realizará para os sujeitos-alvo da política por partir de uma visão minimalista, tradicionalmente alimentada numa concepção de cidadania regulada. Assim, o que está previsto na política pública e denominado “mínimos”, em seu nascedouro, segue uma representação social que beira uma realidade minimalista, considerando que não coincide com o real das necessidades sócio-históricas dos segmentos pauperizados.

Acompanhando o texto de Pereira (2008, p. 57) na identificação que a autora cunha em relação ao termo “necessidades básicas” encontram-se importantes demarcações:

- a) Entendidas como diferentes dimensões da vida humana: física ou biológica, social, cultural, política, psicológica, moral, afetiva. Autores hierarquizam as necessidades a partir de uma dimensão primária biológica ou psicológica.
- b) Como fenômeno passivo, mas também ativo, ou como motivação em busca do preenchimento de alguma falta ou lacuna.
- c) Heller se fundamenta em Marx e afirma as necessidades naturais não constituem um conjunto de necessidades, mas um conceito limite, um “nível bestial”, indigno do homem. Para Heller, tais necessidades não podem ser definidas como naturais, já que são susceptíveis de interpretação como necessidades concretas no seio de um contexto social determinado.
- d) Marx foi um dos que, antes de falar de necessidades humanas, introduziu o conceito de necessidades existenciais relacionadas ao instinto de autoconservação, havendo ainda diferenciações fundamentais entre os seres humanos e os animais. Marx deixava entrever que necessidade era um conceito extraeconômico (histórico, filosófico e antropológico), no qual o bem-estar humano estaria acima dos interesses do capital.
- e) Na concepção da Pesquisa Nacional de Unidade de Domicílios (PNUD), o desenvolvimento humano é um processo de ampliação de oportunidades, tanto individual como coletivo, para que se possa desenvolver potenciais e

levar uma vida produtiva e criativamente, conforme necessidades e interesses.

- f) Doyal; Gough (1991 apud PEREIRA (2008, p. 66-72) rejeitam as convencionais concepções naturalistas, relativistas e culturalistas das necessidades e sustentam que todos os seres humanos, em todos os tempos e lugares, têm necessidades básicas comuns, contrapondo-se à concepção naturalista e, de certo modo, utilitarista, incluindo a concepção da “Nova Direita”, que toma o mercado como paradigma para necessidades, preferências e desejos. Os autores se contrapõem aos culturalistas e, em particular, aos fenomenólogos. Assim, as necessidades humanas básicas estipulam que as pessoas devem conseguir evitar sérios e prolongados prejuízos, pois a satisfação dessas necessidades é uma condição necessária à prevenção de tais prejuízos. Para os autores, existem dois conjuntos de necessidades básicas objetivas e universais: saúde física e autonomia. Essas necessidades não têm um fim em si mesmo, mas são pré-condições para alcançarem objetivos universais de participação social. A autonomia consiste em possuir capacidade de eleger opções informadas sobre o que se tem que fazer e como finalizar, ser capaz de eleger objetivos e crenças, valorá-los e sentir-se responsável por suas decisões e atos. Doyal e Gough identificam três as categorias-chaves que afetam a autonomia individual na sua forma mais elementar: 1) O grau de compreensão que uma pessoa tem si mesma, de sua cultura e do que se espera dela como indivíduo na cultura. 2) A capacidade psicológica que a pessoa possui de formular opções para si mesma e 3) as oportunidades objetivas que lhe permitam atuar. Doyal; Gough (1991 apud PEREIRA 2008, p. 71-72).
- g) Para Little (1998 apud PEREIRA, 2008, p. 69), os dois princípios chaves que orientam as necessidades humanas básicas são a participação e a libertação humana.

Seguindo a crítica realizada por Pereira (2008), ao olhar para a atual política da assistência social, percebe-se que há distorções nos processos de aplicação da política que entram em conflito com as diretrizes da Política Nacional de Assistência

Social (PNAS). Por exemplo, a ingerência do Executivo ou do Legislativo Municipal em vários municípios, que se valem dos programas de transferência de renda para granjear apoio político e, assim, distorcem as finalidades ético-político-metodológicas previstas na política pública. Criam-se os balcões de favores e é bloqueada a intersetorialidade, que tem o papel de costura com as demais políticas sociais para potencialização das ações. A execução na ponta invariavelmente fortalecerá as características minimalistas do Programa.

A partir da LOAS, a noção de mínimos sociais está associada à noção de necessidades humanas básicas (cidadania e ética). A Assistência Social é direito do cidadão, dever do Estado, e não contributiva. Assim, entende-se “Mínimo” como “provisão”: provisão de bens, serviços e direitos em relação às necessidades a serem providas. Por “básico”, entende-se o atendimento das necessidades básicas, dos quais nenhum indivíduo pode abrir mão em sua vida social.

Dessa forma, Mínimo e Básico são equiparados no plano político-decisório, mas conceitualmente não o são, pois, Mínimo é identificado nos patamares que beiram a desproteção social e Básico é algo fundamental, principal, que serve de sustentação, é indispensável ao exercício cidadão. Mínimo pressupõe supressão ou cortes de atendimentos (do ideário neoliberal). Básico, requer investimentos sociais de qualidade com lastro de orçamento que o suporta, enquanto que o Mínimo pressupõe negar o “ótimo de atendimentos”. Assim, o Básico pressupõe uma ação concreta quanto à satisfação básica de necessidades humanas. A autora defende que o Básico deve assumir o lugar do mínimo para garantir a efetividade da provisão social, propõe conceber provisões e necessidades como conceitos correlatos. Para Pereira (2008, p. 32) há propositura da busca do ótimo, ou seja: “o básico é direito indisponível (isto é, inegociável) e incondicional de todos, e quem não tem, por falhas do sistema socioeconômico, terá que ser ressarcido desse *déficit* pelo próprio sistema”.

### **2.3 Qualidade de vida e necessidades básicas**

A expressão “qualidade de vida” faz parte do campo semântico identificado nas falas dos trabalhadores ao se referirem às suas necessidades básicas. Opto por

usá-la como conceito central ao longo do processo da pesquisa. Na fase de recuperação bibliográfica desse conceito, encontrei uma discussão que se aproximou da abordagem teórico-metodológica e, convertida para os dados da pesquisa, apontou interessantes aproximações com o discurso dos trabalhadores. Doyal; Gough (1991 apud PEREIRA 2008, p. 75) identificam a expressão em inglês *satisfiers* (“satisfadores” de bens, serviços, atividades, relações, medidas, política), que, em maior ou menor extensão, pode ser empregada para atender a essas necessidades. Entre os “satisfadores”, nove deles se aplicam indistintamente a todas as pessoas, e os identifiquei no discurso dos trabalhadores. São eles: a) alimentação nutritiva e água potável; b) habitação adequada; c) ambiente de trabalho desprovido de riscos; d) ambiente físico saudável; e) cuidados de saúde apropriados; f) relações primárias significativas; g) segurança física; h) segurança econômica; i) educação apropriada. Pereira (2008, p. 75), ao utilizar os conceitos destes autores, se vale deles para tecer sua abordagem sobre necessidades humanas básicas.

Percebi, nas entrevistas, que esses “satisfadores” aparecem como significado do conceito de qualidade de vida para os trabalhadores. Foi possível identificar uma relação entre o conceito de necessidades básicas de Pereira e o conceito de necessidades psicossociais, presente em todas as culturas e definido em documentos da Organização Mundial da Saúde (OMS): necessidade de carinho e segurança implicando relações estáveis, contínuas e seguras de pais ou responsáveis; necessidades de novas experiências com desenvolvimento cognitivo, social e emocional; necessidade de reconhecimento e apreciação de uma atenção positiva dentro do marco de normas claras e justas; e, por último, a necessidade de estender paulatinamente responsabilidades (DOYAL; GOUGH, 1991 apud PEREIRA 2008, p. 79). Mesmo que a aplicabilidade desses quatro itens esteja direcionada ao público infantil, em certa medida, pude observá-los também em níveis diferenciados, verbalizado, por parte dos trabalhadores pesquisados.

De acordo com a representação significativa que o termo qualidade de vida assume nos múltiplos contextos, vai sendo composta uma percepção de seu significado e, então, ele se generaliza, estendendo sentidos para os que o empregam. Quando Pereira discute provisão social, a autora pretende abstrair uma racionalidade que se objetiva por intermédio de “interrelações ou nexos orgânicos”

entre as diversas medidas de proteção que visam incrementar a qualidade de vida e de cidadania dos segmentos sociais desprotegidos. (PEREIRA, 2008, p. 28).

As pesquisas na área da saúde do trabalhador realizadas por Bertani (2007) apontam para a importância de recuperar o conceito de qualidade de vida a partir das relações sociais, focando bem-estar, liberdade e autonomia.

[...] a questão da saúde relacionada com qualidade de vida dá-se no conjunto das relações sociais. Viver bem é uma aspiração humana, e só isso já justificaria as tentativas em atendê-la, buscando-a nas possibilidades do corrente estágio da civilização. Qualidade de vida, apesar de contar com uma multiplicidade de definições, muitas vezes até controversas, é e deve ser relacionada com saúde, bem estar, liberdade e autonomia (BERTANI, 2007, p. 20).

Confrontando o conceito de “qualidade de vida” citado por Bertani (2007) à realidade vivida por trabalhadores de contrato temporário, percebi, na escuta das queixas, nos atendimentos individuais e coletivos, que os trabalhadores se tornavam vulneráveis devido à instabilidade dos postos de trabalho. É perceptível que, sem perspectiva de emprego estável e de qualidade, inviabiliza-se a possibilidade de planejar-se na vida, o que provoca ansiedades e sofrimentos que repercutem na saúde, pois o trabalhador vive na incerteza de conseguir suprir suas necessidades básicas de alimentação, educação, lazer, dentre outras.

Para Bertani (2007), a “saúde passa a ser definida como vida do ser humano no planeta terra a partir desse conceito abrangente e multidimensional, não há debate possível que possa ser realizado à margem das condições da saúde humana” (BERTANI, 2007, p. 21). A autora dá uma dimensão de totalidade a partir das abordagens subjetivas, sem, contudo, fugir do eixo epistemológico que discute a contradição capital *versus* trabalho. A qualidade de vida está, portanto, diretamente associada à autonomia e liberdade de planejar a vida profissional e pessoal.

Pensar a qualidade de vida sem autonomia de decidir a própria vida soa vago na representação imaginária dos sujeitos; portanto, é necessário compor novas percepções aplicadas a uma Qualidade que não se vê na Vida. Os mitos são construídos sob os véus da ideologia para omitir a verdade sobre as relações injustas no trabalho. Para tanto, não é suficiente fazer conhecer os direitos, as leis ou os benefícios, ou mesmo todas as demais “vantagens” institucionais. Faz-se

necessário percorrer um caminho no e com o mundo desses sujeitos, conhecendo suas angústias pessoais, que se misturam às angústias profissionais, o conjunto inseparável do mundo pessoal e do mundo profissional. Processo esse que exige do assistente social reconhecer o sujeito em sua singularidade, que emerge no atendimento, e que não se pode ignorar como se fosse algo à parte; ao contrário, é no diálogo trazido para ser digerido nas oficinas de atendimento – em que a singularidade do trabalhador passa a ser reelaborada na força da coletividade pelo uso da palavra, no apoio dos demais, na partilha de suas limitações e, principalmente, de suas potencialidades – que se vai tecer o caminho novo, desvelado com o apoio dos demais.

Ferlauto; Kern (1997) fundamentam o caminho metodológico tomado quando optei por partir da vivência subjetiva das expressões da questão social:

Os dados subjetivos oportunizam conhecer a visão do próprio trabalhador em relação às suas aspirações, necessidades e interesses. Essa identificação de prioridades feita pelo próprio sujeito insere-se dentro da linha teórica da qualidade de vida, pois através de seu depoimento de sua visão global dos problemas, recursos e soluções, poderá haver seu engajamento ativo e participativo na dinâmica social. (FERLAUTO; KERN 1997, p. 13-14)

O trabalhador, quando ouvido e chamado a verbalizar coletivamente suas aspirações, necessidades e interesses, torna-se capaz não apenas de refletir sobre sua condição, mas é possibilitado a ele assumir novas propostas para sua reprodução como ser social de modo crítico e sintonizado com seu desejo.

O reconhecimento da singularidade do sujeito é potencializado na riqueza do debate no coletivo. Perceber a importância em desvendar seu modo de vida por meio de suas experiências faladas norteou a metodologia adotada na pesquisa-ação. Identificar singularidades, modos de vida e experiência social coletiva pressupõe aproximar-se de uma leitura de totalidade, pois o sujeito não está desvinculado de seu mundo particular e/ou coletivo. Da mesma forma como ele percebe a si próprio, ele vê o outro, seu igual, nas mesmas condições de desigualdade.

Perceber o trabalhador na trama do cotidiano, quando ele reporta suas queixas e sofrimentos oriundos do trabalho, é apropriar-se de dados inerentes ao conflito capital *versus* trabalho. Se o assistente social que atua com trabalhadores



não está atento para perceber a complexa trama cotidiana dessa demanda que se lhe apresenta, perde um importante espaço de cidadania que o código de ética lhe assegura.

Dejours (1992, p.138) ressalta a importância da verbalização dizendo: “é na palavra, e através dos sistemas defensivos, que é preciso ler o sofrimento operário”. Ainda, aponta uma perspectiva teórico-metodológica:

Considerando o lugar dedicado ao trabalho na existência, a questão é saber que tipo de homens a sociedade fabrica através da organização do trabalho. Entretanto, o problema não é, absolutamente criar novos homens, mas encontrar soluções que permitiriam por fim à desestruturação de um certo número deles pelo trabalho (DEJOURS, 1992, p. 139).

Elegi as Rodas de Conversa – espaços de fala livre, mediadas pelo(a) assistente social, onde pudesse separar-se o mítico do real – como instrumental que favorecesse a verbalização do cotidiano por parte dos trabalhadores.

A expressão “qualidade de vida”, ao emergir no discurso espontâneo dos trabalhadores, despertou-me para a importância de recuperar esse conceito numa matriz crítica, instrumentalizando-o apropriadamente como uma mediação nas oficinas a partir das falas colhidas nas rodas de conversa.

Esse exercício de fala proporcionou aos trabalhadores uma melhor elucidação sobre o contexto profissional e vida pessoal. O diálogo nas oficinas permitiu uma dimensão de construção de conhecimento, ao mesmo tempo em que funcionou como um operador reflexivo de situações cristalizadas que, trazidas para o debate, assumiam novas configurações e desvendamentos. Assim, o debate provocou a entrada em cena do mítico confrontando o concreto em consequência dos diálogos travados coletivamente sobre os ganhos com o trabalho, as perdas a ele atribuídas e a vida cotidiana dos participantes.

Esse processo proporcionou ao coletivo, em certa medida, a desmistificação ideológica de leituras ingênuas sobre o trabalho na perspectiva da qualidade de vida, sem negar o vocabulário dos sujeitos, mas permitindo que os debates revelassem pontos que uma leitura superficial não permitiria, pois se avançava na direção de repensar a “qualidade de vida” para um processo ampliado que remeteu à categoria da autonomia dos trabalhadores, pensando essa possibilidade por meio

da percepção histórica do trabalho.

#### **2.4 A construção política com o serviço social: em busca da saúde do trabalhador, resgate da autonomia e do sentimento de cooperação**

A importância de desenvolver um paralelo entre a concepção de mínimo e básico em relação às necessidades humanas, se revela quando adentramos o cotidiano dos trabalhadores do CCZ por meio de suas falas no atendimento do Serviço Social. Percebi que o coletivo de trabalhadores possui necessidades básicas que não são atendidas, e que os mínimos que conseguem com o seu trabalho estão distantes do que esperam na atividade laboral.

O contato com os trabalhadores permitiu identificar, nos atendimentos, a presença de um tipo de sofrimento advindo do trabalho em função da instabilidade gerada pelos contratos temporários, pelas condições de trabalho inadequadas (vestuário, instrumentos entre outros), agravados pela ausência de reconhecimento da população. Considerando os apontamentos de Pereira (2008), a recuperação do conceito de básicos de proteção social foi percebida numa relação próxima ao que foi relatado pelos trabalhadores pesquisados.

Como complicador conjuntural, constata-se, pelas falas no atendimento, que a questão social pesa sobre o cotidiano dos trabalhadores, agravando-lhes os problemas da vida já precarizada por baixas condições econômicas. Soma-se a isso as desigualdades funcionais em decorrência das estratégias de contratação da reestruturação produtiva manifesta nas precarizações e flexibilizações. Ainda, há complicadores de gestão – a emergência da contradição em relação às diferenças entre os trabalhadores efetivos (concursados da Prefeitura) e em regime de contrato temporário. Os segundos se sentem desvalorizados em relação aos primeiros, considerando que exercem a mesma função. Os primeiros possuem conquistas trabalhistas que são negadas aos segundos, embora estes realizem o mesmo trabalho. As condições do contrato temporário funcionam como um controlador automático em virtude do medo da demissão. Sobre esse ponto pesa a crise sindical que envolve a maioria dos trabalhadores contemporâneos. A esse respeito, Antunes (2006, p.70) reitera:

Um outro elemento decisivo no desenvolvimento e expansão da crise sindical é encontrado no fosso existente entre os trabalhadores “estáveis”, de um lado, e aqueles que resultam do trabalho precarizado etc., de outro. [...] reduz-se fortemente o poder sindical, historicamente vinculado aos trabalhadores “estáveis” e, até agora, incapaz de aglutinar os trabalhadores parciais, temporários, precários, da economia informal etc.

Considerando todos esses fatores, identifica-se um cenário preocupante no que se refere a direitos e garantias violadas em função do processo de flexibilização trabalhista, um dos aspectos da questão social, no recorte do mundo do trabalho.

Assim sendo, considerando a centralidade do trabalho para a reprodução dos homens como sujeitos sociais históricos, os aportes de Pereira (2008) sobre as necessidades básicas despertaram-nos a percepção da importância destas no que se refere à isonomia de direitos entre trabalhadores de mesma função, sendo o trabalho uma necessidade básica que qualifica as relações profissionais.

O ambiente de trabalho é outro espaço que compõe o *habitat* do indivíduo e que, com maior frequência afeta sua saúde. Três tipos graves à saúde do trabalhador podem derivar das suas condições de trabalho: a) jornada prolongada, b) ambiente inseguro c) formas de trabalho suscetíveis de limitar a autonomia do trabalhador, dando lugar a depressão, ansiedade e falta de autoestima. Este é um aspecto que deverá ser considerado quando se eleger indistintamente o trabalho como um fator de auto-sustentação e de *empowerment* individual e, inclusive, como um contraponto sempre positivo à assistência social pública (PEREIRA, 2008, p. 78).

O agente de controle de zoonose, em contato com os elementos da “vida cotidiana”, depara-se com as circunstâncias de sua atividade “humano-genérica” (HELLER, 1989) ao estabelecer uma proximidade com a população. Este processo desencadeia um despertar crítico das contradições decorrentes do processo de objetivação de sua função profissional no combate à dengue. Ao se deparar com as lutas da população, percebe que também são as suas lutas, ou seja, a questão social atinge a todos.

Embora sua função esteja restrita ao controle da dengue, ele é confrontado com questões que extrapolam sua atribuição. Ao se deparar com a questão social (criança e idoso abandonados, violência intra-familiar, drogadição, enfermidades etc.), sente-se afetado como cidadão, como sujeito que se vê espelhado em muitas

dessas demandas apresentadas. Sua rotina laboral o coloca diante do outro cidadão vivendo em condições de sofrimento ou necessitando de apoio e reconhecimento de suas necessidades humanas.

Outra situação conflituosa que se apresenta para o ACZ é relativa ao fato de que a população o identifica como representante do Estado, muitas vezes ausente, transferindo a esse trabalhador seu descontentamento e “justa raiva” (FREIRE, 2000). Assim, o agente é agredido verbalmente ou sua presença hostilizada no domicílio. O ACZ está ali para cumprir uma função pública, assalariada, com uma finalidade objetiva. Receber o rechaço da população gera nele um sofrimento relativo a um não reconhecimento, pois, em verdade, o que a população recusa é o Estado ausente que, naquele momento, o agente representa.

Na escuta dos atendimentos, deparei-me com os impasses ético-políticos e econômico-sociais, observei esta dupla contradição em que os agentes ora estão na condição de supostos salvadores da população, ora na condição de anátema. Tais fatos do cotidiano não podem ser ignorados, pois compõem a realidade de seu trabalho, e requisitam do assistente social uma estratégia política e uma resposta ética. Se assim não for, a profissão do assistente social também repete a contradição de ser ausente estando presente, descumprindo o código de ética profissional, que intima o profissional a assumir uma posição junto aos segmentos excluídos.

Os agentes de controle de zoonoses, testemunhando os problemas da questão social, sentem-se impotentes, angustiados, pois nada podem fazer. Tais situações criam rebatimentos na relação de trabalho de modo indireto, pois, embora não seja de sua competência resolver as demandas que aparecem, a angústia do sofrimento alheio provoca impotência nos agentes frente à dor do outro.

Todo este conjunto processual da relação laboral envolvendo os agentes, a população e o trabalho da assistente social geram, além das demandas já existentes, novas demandas, provocando a emergência de condutas criativas em face da especificidade dos problemas.

Os agentes de controle de zoonoses relatam sua insegurança em relação ao “ambiente inseguro” (PEREIRA, 2008, p. 78), percebida na nossa discussão por dois flancos distintos: o primeiro deles refere-se às condições objetivas de trabalho, materializada na inadequação dos equipamentos de proteção individual (EPIs) e o

segundo refere-se à natureza do contrato de trabalho temporário. Portanto, há uma dupla instabilidade que vai das necessidades materiais objetivas do trabalhador às necessidades vinculadas ao emocional psíquico, reproduzindo uma carga de sofrimento neste trabalhador, “controlado” pela ameaça da demissão eminente.

Pode-se observar que, na “reestruturação produtiva” (OLIVEIRA, 1998), o capitalismo predatório ainda se vale de práticas do século XIX, reeditando as jornadas estendidas de trabalho para atingir as metas cada vez maiores, com número de trabalhadores cada vez menor. Na reestruturação produtiva, passou-se ao trabalhador o ônus do não cumprimento das tarefas atribuídos à sua equipe. Os gerentes agora responsabilizam o coletivo de trabalho em relação ao pressionamento individual para atingir as exigências impostas ao grupo de produção. Se, no século da industrialização, os chefes eram os fiscais dos operários, agora, no “capitalismo dos monopólios” (NETTO, 2007, p. 19), os fiscais são os próprios companheiros de trabalho pressionados pela “meta”.

Tais estratégias de gestão camuflam a exploração do trabalhador por meio do binômio competência *versus* incompetência, colocando os trabalhadores uns contra os outros, o que repercute no enfraquecimento da organização classista. Na relação de trabalho ocorre a desarticulação da boa convivência dos coletivos, prejudicando o fortalecimento da cooperação e a fragilização da organização sindical como categoria. Pode-se observar que há um arrefecimento no processo de organização classista, conforme afirma Antunes (2006, p. 149-150), estão em processo de declínio em face à flexibilização fabril e desconcentração da produção, tendo como consequência a crescente diminuição da massa empregada e, conseqüentemente, a descaracterização sindical, que se transformaram no “sindicalismo de participação” em lugar do “sindicalismo de classe”.

[...] Implicitamente, o sindicalismo aceita que a condição operária permaneça como uma condição subalterna de homens explorados, oprimidos e alienados em seu trabalho. Limita-se a reivindicar no domínio do consumo individual, do prazer, em suma, do *não trabalho*, compensações para o fato de permanecer ele como um não-homem no trabalho. (GORZ, 1968, p.25).

Os trabalhadores relatam que não é respeitado o descanso semanal remunerado, além de haver um excesso de horas-extras. Tais fatores são

limitadores da autonomia básica, pois diminuem “a capacidade do indivíduo eleger objetivos e crenças de valorá-los com discernimento e de pô-los em prática sem opressão” (PEREIRA, 2008, p.70). Todos esses fatores reunidos revelam a característica predatória do capitalismo monopolista, que anula o trabalhador nas potencialidades da “classe que vive do trabalho”.

Considerando a fala de Pereira (2008) no que se refere às necessidades básicas, estabeleci um paralelo desse conceito com a discussão na abordagem do mundo do trabalho. Haverá racionalidade e garantia de direitos se houver um processo em que se articulam as “diversas medidas de proteção” assegurando cidadania. No mundo do trabalho as necessidades básicas dos trabalhadores estão diretamente ligadas à centralidade do e no trabalho. Se o trabalhador não consegue perenidade na relação de emprego, estará sendo agredido na sua necessidade mais básica enquanto ser social.

Ao desenvolver a reflexão sobre o conceito de necessidades básicas, muitas das queixas se dirigiam às necessidades fisiológicas. Percebi angústia nos relatos quando mencionavam a necessidade de ir ao banheiro. Nas ruas, como poderiam satisfazer suas necessidades mais elementares, mais básicas como pessoa? Solicitar, em alguma residência, o uso do sanitário era constrangedor para o Agente e, em certa medida, para o morador, que abria sua casa a uma pessoa estranha, mesmo que uniformizada e documentada.

A saúde do trabalhador é importante na discussão que estamos desenvolvendo, principalmente porque o CCZ tem como objetivo funcional levar saúde a toda uma comunidade. Na relação de trabalho, o ACZ se pergunta: “E a minha saúde, como está?” Essa é uma pergunta que recorrentemente escuto no atendimento. O serviço social comprometido com o projeto ético-político vai se especializando em responder perguntas que não têm respostas porque, ao abrir a porta de atendimento para receber o trabalhador, entra com ele a questão social: trabalho precário, alto índice de contratos temporários, baixos salários, poucos benefícios, alta complexidade das tarefas executadas, sobrecarga de atividades, jornada excessiva, inadequabilidade do equipamento de trabalho às condições de ergonomia, esforço físico e o ambiente de trabalho, dentre outros, são fatores que interferem no desempenho profissional. As demandas aqui registradas são as que mais reincidem no atendimento. Essas várias situações não refletem a totalidade

das queixas, mas representam alguns recortes cotidianos da esfera laboral.

Foram necessários alguns anos de profissão para materializar o que aprendi na universidade como consciência de classe. Na época da graduação parecia ser muito difícil compreender o pensamento de Marx; às vezes, era como se os professores falassem de algo muito distante, embora eu soubesse que o mistério daquelas idéias escondia coisas que falavam de minha realidade. A consciência de classe, quando passa a ser corporificada pelo trabalhador, permite-lhe uma compreensão em profundidade histórica. Nesse momento, a aproximação do código de ética profissional assume uma nova dimensão, ou seja, permite-me ir além da letra ao referir a importância de nos posicionarmos como classe junto aos demais trabalhadores.

É em meio a esse quadro complexo que se vê a premência da ampliação do debate acerca das condições de trabalho dos profissionais da saúde, tema amplamente discutido no IV Seminário Anual de Serviço Social de 2011<sup>7</sup>. Uma questão atual que retoma a pauta da formação, qualificação e saúde, abordando as condições do ambiente de trabalho.

Escutar dos trabalhadores suas demandas requer do profissional em Assistência Social uma preparação que vai além do tradicional corolário funcional-positivista, posto que trabalhar com a complexidade da questão social deixa poucas possibilidades para atender esse usuário numa base teórica conservadora. Nossa profissão, em sua gênese histórica, foi criada no capitalismo para atender a finalidade de “amenizar problemas” (*sic*). Deparamos-nos com a realidade de que há pouco para se fazer quando as expressões da questão social crescem mais que as alternativas oferecidas pelas condições objetivas e subjetivas de trabalho.

Dado que o trabalho é uma categoria dialética, o desdobramento profissional dos assistentes sociais acaba encontrando nas demandas caminhos não imaginados. Tais brechas de intervenção são possíveis quando o profissional consegue estabelecer uma relação de proximidade com um importante segmento a quem destina seus serviços, os trabalhadores, e foi neste ponto de ligação que o serviço social reconceituado se enganchou na matriz crítica do pensamento

---

<sup>7</sup> Com o tema “Crise do capital, trabalho e lutas de resistência: Assistentes sociais no enfrentamento da super exploração e do desgaste físico e mental”, realizado em 16 de maio de 2011, em São Paulo-SP.

marxiano, desenvolvendo sua práxis até chegar ao serviço social aplicado da atualidade.

O assistente social se vê numa camisa de força imposta pelo “atravessador”, o empregador, e é a partir desta crise própria da materialidade ao serviço social (SERRA, 2000, p. 161), gerada na relação de trabalho, que os assistentes sociais estão inventando na contemporaneidade o seu *quefazer* profissional, conquistando um espaço junto à população e se descolando do conservadorismo, historicamente impregnado na relação de trabalho profissional e que, por muitos anos, impôs aos assistentes sociais uma subalternidade estrutural.

Minha trajetória profissional não permite denegar o aprendizado conquistado em Serviço Social e desenvolvido nas organizações por onde trabalhei, mesmo porque, esse trabalho de mais de vinte anos me permitiu um enfrentamento possível de vários desafios e decepções, entre erros e acertos. Porém, em alguma medida, possibilitou-me, por meio da atividade junto aos trabalhadores, desenvolver algumas estratégias geradas em grande parte pelas contradições do capital. O que posso dizer em relação às respostas possíveis é que não foram as melhores, mas afirmo com certeza que, apesar das inúmeras limitações, aprendi que decidir coletivamente é um caminho possível.

Quando em contato com a questão social, no cotidiano de trabalho muitas das alternativas encontradas pelo assistente social são resultado direto da relação que esse profissional estabelece com o cidadão por meio das condições objetivas e subjetivas de trabalho e pelo desvendamento das potencialidades que os trabalhadores atendidos no serviço conseguem visualizar na discussão de seus problemas e demandas.

O serviço social brasileiro conta apenas com aproximadamente sete décadas de atividades no mundo do trabalho, e pode-se dizer que somente a partir dos anos 1960 efetivamente o lastro teórico-metodológico dessa profissão teceu uma trajetória mais consistente. A aproximação com a base marxiana permitiu a maturidade para a construção de uma instrumentalidade sintonizada com as demandas do seu público.

Dessa forma, os assistentes sociais vêm inventando o seu *quefazer* profissional que se dá numa relação de estreita proximidade com a população. Por isso defendo o caráter de invenção da atividade profissional, resultado de uma construção ao mesmo tempo singular e coletiva.



Assim, esse cenário complexo de aproximação entre assistente social e trabalhadores cria um constructo interventivo que soma a potencialidade de cada trabalhador mais a potencialidade do assistente social, no sentido de ambos enfrentarem as bases instáveis da realidade, tendo como desafio mitigar o “processo de desgaste humano” (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 23) no trabalho que se desdobra em processos de adoecimento do trabalhador em função de situações de insegurança, entre outros aspectos. Essa percepção é abordada por LOURENÇO (2009) quando afirma que:

[...] a permanente ameaça da perda do emprego acaba inviabilizando as reivindicações por melhores condições de trabalho e, além disso, representa maior subordinação ao capital às condições insalubres e perigosas, aos ritmos e jornadas extenuantes e as expressões de origem variadas. Tudo isso gera instabilidade, medo, insegurança e risco social à saúde (LOURENÇO, 2009, p. 67).

A discussão da relação saúde e trabalho remonta aos primórdios do capitalismo. O que podemos constatar durante todo este processo histórico é que há uma indissociabilidade nesse binômio que exige respostas políticas e teóricas. Contudo, cabe à sociedade e a seus órgãos representativos uma mobilização no sentido de assegurar direitos e garantias fundamentais aos trabalhadores.

## **2.5 A constituição histórica do exercício profissional do assistente social: um técnico operativo mais além do técnico**

No período de expansão de postos de trabalho do serviço social na década de 1940, conforme Iamamoto; Carvalho (1989), a profissão se constituiu numa matriz conservadora que se expandiu em vários segmentos da categoria até o momento da ruptura, emergido no movimento de reconceitualização que encontra nas bases marxianas uma compreensão crítica da sociedade, consolidando-se na sua primeira fase por meio do código de ética de 1986 e ampliando este processo com o atual código de ética de 1993, que, a meu ver, é o eixo estruturante do projeto ético-político do serviço social.

A década de 1990 foi marcada por uma crescente influência do ideário

neoliberal, redução de postos de trabalho, flexibilização da legislação trabalhista, precarização das relações de trabalho e intenso processo de terceirização seguido da ideologia do Estado Mínimo. Essa conjuntura refletiu pesadamente no exercício profissional dos assistentes sociais, considerando que o Estado é o maior empregador da categoria. O Assistente Social se viu pressionado a adequar a visão de direitos do Serviço Social à visão de resultados do aparato técnico e burocrático das empresas, fossem elas privadas ou públicas.

As ideologias liberais têm tentado mostrar a racionalidade do capitalismo contemporâneo, tentando imprimir algum embasamento ideologicamente científico à sua dinâmica predatória. Valorizam o conhecimento não como saber compartilhado para o bem coletivo, mas restrito a círculos de “notáveis”, como bandeira das classes dominantes que travestem a realidade para subjugar as classes subalternas e perpetuar o circuito de exploração do homem pelo homem. O serviço social, nas suas protoformas, assumiu esse lugar quando ainda se escorava numa base funcional-positivista, mistificando o saber científico e tentando aplicá-lo à sua “prática profissional”, escondido atrás de uma suposta neutralidade científica.

Entende-se que, naquele momento, o serviço social estava sintonizado ao que Iamamoto (2002, p. 23) denominou de “conservadorismo” e que se perpetuou mesmo após a reconceituação (1960). Paralelamente, a aproximação com o marxismo permitiu aos assistentes sociais o descolamento do funcional-positivismo, embora ainda se tenha relatos, na profissão, de nichos conservadores que se fiam teoricamente no positivismo-tecnicista, embasados nas teorias de gestão de pessoas.

Historicamente, os assistentes sociais desenvolvem seu trabalho, sobretudo, a partir da implementação de políticas públicas (SERRA, 2000), posicionando-se como mediador final na linha de frente das relações entre população e instituição. Prevalece o perfil de um profissional envolvido em muitas tarefas, mas percebe-se ainda o caráter fortemente assistencialista na rede de atendimento, algo que ocupa o tempo dos profissionais e, às vezes, impede que este desempenhe outros papéis de dimensões mais criativas em relação às demandas da população, instituições e demais atores sociais. Embora o serviço social tenha avançado sob o ponto de vista teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo, percebe-se que persiste uma herança de subalternidade ao longo da trajetória na categoria, característica do

ranço de conservadorismo herdado do funcional-positivismo e do tecnicismo na fase inicial da profissão.

No momento histórico em que predominou a neutralidade, o eixo da intervenção se pautou na técnica, uma marca que Martinelli (1995, p. 96) chamou de “identidade atribuída pelo capitalismo e realizando uma prática por ele determinada”. Nisso, o assistente social foi conservador, pois não conseguiu, nesse momento, localizar-se na sua condição de classe trabalhadora e, conseqüentemente, não vinculou sua prática a uma visão de classe. Não foi capaz de desenvolver um trabalho a partir de uma leitura de totalidade conjugada à demanda que batia em sua porta cotidianamente. Até que, como um pássaro que alça seu primeiro vôo impulsionado pela pressão da demanda, esse profissional se viu diante de um *quefazer* para o qual ele ousadamente alça vôo, provocado por suas crises de identidade frente à realidade social. Nisso, esse profissional foi vanguardista, embora assumisse timidamente a coragem de produzir saber decorrente dos resultados e descobertas de sua intervenção. Deve-se ressaltar que o suporte marxiano foi o grande sustentáculo para essa transformação.

Potencialmente, o assistente social tanto pode contribuir para reforçar a alienação no avesso do seu discurso humanista tradicional, como também pode elucidar e desvendar situações e processos sociais no sentido mais amplo, ou seja, no local de trabalho e na sociedade e, ao mesmo tempo no enfrentamento das contradições, posição que Freire (2003) denomina “avesso do avesso”.

Após a reconceituação desenvolveu-se outro modo de mediar as demandas por meio da base teórica marxiana. Neste momento, o serviço social entra em um campo complexo, se comparado com a prática até então em processo. Nossa cultura conservadora se depara com uma referência teórica que questiona valores consagrados de nossa tradição cristã. O referencial marxiano inaugura no Serviço Social o que José Paulo Netto chama de *ruptura*.

Nada mais natural para uma profissão tão jovem que criar os seus meios de trabalho. O movimento de reconceituação, ocorrido de 1960 a 1980 (IAMAMOTO e CARVALHO, 1988), provocou a puberdade do jovem Serviço Social, e a criança, que nascera da “mãe cidade e do pai industrialização” (ESTEVÃO, 2005, p. 9), fez emergir um jovem Serviço Social marxiano, que se descola da neutralidade e avança para assumir uma posição profissional de classe na maturidade. Agora,

estruturado em um código de ética que qualifica a atividade profissional na direção da democracia, da liberdade, da defesa dos direitos humanos, da equidade, garantia do pluralismo, compromisso com a qualidade dos serviços prestados, consolidação da cidadania, justiça social e da eliminação do preconceito (CRESS, 2006, p. 20-21).

Entre os campos de atuação do assistente social, o segmento de recursos humanos – ou também chamado “talentos humanos” – recebe um bom número de assistentes sociais, que vão atuar nas empresas no sentido de minimizar os conflitos da contradição capital *versus* trabalho. Da década de 1930 para cá, esse espaço sócio-ocupacional atravessa diversas fases e se submete a várias ideologias estruturadoras do processo de intervenção, que vão desde o psicologismo, o funcional positivismo até – após a reconceituação – a matriz crítica marxiana, que sedimenta a base interventiva no materialismo histórico. Nos anos 1980 identifica-se o *boom* neoliberal e, em decorrência disso, várias mudanças se processam nas doutrinas de gestão de pessoas, reflexo dos processos de organização da mão de obra empregada, avanços tecnológicos, e da perspectiva de quadros funcionais enxutos.

Com o crescimento da onda neoliberal, percebe-se na ideologia de “gestão de pessoas” um entendimento de que o indivíduo é responsável pelo próprio fracasso ou êxito, compondo-se as novas doutrinas de disciplinamento alienador do trabalho nos moldes da reestruturação produtiva, combinando com o pensamento de Fayol e Taylor amplamente usado na “gestão de negócios” na fase da industrialização vertical.

Os “problemas no trabalho”, expressão que denomina os desvios de comportamento que afetam diretamente o processo de trabalho, são definidos como resultante da convivência grupal. Dessa maneira, seus indicadores são: a ordem, a disciplina, o aproveitamento do tempo de trabalho útil, a adaptação ao ritmo e ao parcelamento de tarefas (MOTA, 2008, p. 62).

Embora o cenário do assistente social que trabalha com gestão de pessoas seja limitado, um bom número atua nesse espaço sócio-ocupacional. Para que a atividade profissional nesse espaço consiga efetivar-se de forma crítica é importante consolidar algumas prerrogativas fundamentais à operacionalização do trabalho, tais como a garantia de um espaço reservado para atendimento, os recursos básicos

das condições objetivas como transportes e equipamentos de trabalho adequados, dentre outros. Postas essas situações, torna-se importante a adequação das condições subjetivas de trabalho que priorizem não só as demandas institucionais, mas garantam uma intervenção valorativa dos interesses dos trabalhadores, embasada em sólidos referenciais teóricos e consistentes valores éticos.

Os estudos e reflexões sistemáticos no campo da gestão social das organizações são fundamentais, porque é no seu interior e em suas diferentes formas de gestão que são destruídas ou construídas as relações democráticas, seja ampliando a cidadania na relação de trabalho, seja criando novos processos de gestão, seja contribuindo para o avanço dos direitos sociais. Nesse contexto, o Serviço Social é chamado a contribuir para consolidar essas relações do campo democrático por meio da atuação do Assistente Social. Segundo Lourenço (2009, p. 68),

[...] o Serviço Social pode contribuir com o processo de elucidação dos processos de trabalho na relação com a saúde à medida que esta profissão lida cotidianamente com os efeitos das mudanças em voga para a condição de cidadania de homens e mulheres que buscam pelo acesso aos programas e políticas sociais.

Na medida em que tais processos refletem as condições de vida do trabalhador, percebe-se uma demanda do trabalho do assistente social na direção de atender às “necessidades básicas”, pois alguns trabalhadores não possuem uma alimentação adequada, outros não têm moradia ou vivem em espaços insalubres e apresentam problemas de saúde. De acordo com Lourenço (2009), é imputada ao indivíduo a responsabilidade pela própria necessidade, como se dependesse somente dele resolver os problemas que, na verdade, tem uma causalidade conjuntural.

[...] no âmbito dos agravos à saúde dos trabalhadores as análises individuais, os problemas tenderam ao longo do tempo a culpar os indivíduos pelas ocorrências. Mas e hoje, a justificativa das doenças como susceptibilidade individual, não é um modo de culpar o indivíduo? Como se o trabalhador já carregasse o agente causador no seu corpo e, portanto, seria ele e não o processo e organização do trabalho a razão ou a causa do agravo? (LOURENÇO, 2009, p. 75).

Para Freire (2003), em seus estudos do espaço sócio-ocupacional dos assistentes sociais, ao referir-se ao Serviço Social Organizacional no que tange a saúde do trabalhador, estratégias e relações sociais, concebe que

[...] o espaço institucional é considerado como uma dimensão da intervenção do serviço social, tendo em vista compreender e agir sobre problemáticas e estratégias que afetam as relações sociais e a qualidade de trabalho e de vida de todos os sujeitos trabalhadores e usuários da instituição, focos da ação profissional por excelência (FREIRE, 2003, p. 99).

No contexto de atuação institucional encontram-se em relação os atores – assistentes sociais e trabalhadores. Por um lado, o assistente social recebe entre os elementos constitutivos das condições objetivas de trabalho um arcabouço ideológico que reproduz desigualdades, injustiça social, violência estrutural e alienação. Considerando esta limitação,

[...] é claro que o capital como determinada relação social, e o capitalismo, como a organização societária que permite a sua produção e reprodução em escala ampliada, são marcados geneticamente por uma forma de violência de natureza estrutural e por suas múltiplas expressões particulares. [...] atualmente esta violência é generalizada e naturalizada sob a égide da barbárie neoliberal. (SILVA; SILVA, 2010, p. 109).

É em meio a essa configuração estrutural e genética do capitalismo que o assistente social desenvolve uma parceria política com o trabalhador em que ambos, ao tomarem consciência de sua condição de classe, procuram encontrar as possibilidades para a sua reprodução como ser social. É nesse ato de encontro que a condição de classe de ambos possibilitou gestar um caminho entre as inúmeras dificuldades do assistente social e do trabalhador nas instituições.

Paulo Freire, educador que foi professor da Escola de Serviço Social em Pernambuco nos anos 1950, identificou como “inédito-viável” (FREIRE, 1987, p. 94) o corajoso movimento dos educadores na direção de uma educação inovadora. Da mesma forma, o assistente social é convocado ao “inédito-viável” de uma intervenção, dada as condições sempre difíceis de seu trabalho e complexidades da questão social.

Assim, a intervenção profissional pode ser entendida como *inédita* porque é o

resultado de uma microinvenção, a qual implica em uma singularidade, e, *viável*, porque consegue romper, na adversidade do capitalismo, uma possibilidade de reprodução dos sujeitos, ainda que de forma precarizada. Dessa forma, sabe-se que a qualidade de vida almejada não é a que a garantia de direitos deveria assegurar, mas é a *possível*, resultado de uma relação de resistência dos trabalhadores frente à barbárie neoliberal.

Se, para o assistente social que possui uma relativa autonomia – em boa parte controlada pelo “atravessador” (SERRA, 2000, p. 161), entendido pela autora como sendo o empregador – há limitações do agir profissional, quando este profissional estabelece uma relação política com aquele a quem destina o seu serviço, o trabalhador, ambos podem tecer um caminho inédito e possível para sua relação profissional e de classe, visto que se acham sob o controle do capital. Assim, enfrentam uma dificuldade comum em relação à qual somente a consciência de classe pode ajudá-los no desenho de uma nova opção.

Eis a profissão da contemporaneidade, que, ousadamente, estruturou seu corpo teórico-metodológico na direção de um saber que emergiu de sua opção política ao lado dos grupos socialmente excluídos e consagrou sua práxis comprometida com a cidadania na garantia de direitos.

Ao dialogar sobre o Serviço Social e a qualidade de vida do trabalhador faz-se necessário ter em mente a premissa de que a intervenção profissional é condicionada por determinantes sócio-históricos e institucionais e, ao mesmo tempo, por repostas profissionais vinculadas aos projetos coletivos.

Isto quer dizer que hoje, em face do projeto societário delineado pelo capital, o Serviço Social é convocado a “adequar-se” (*sic*) ao novo cenário sob a hegemonia das finanças e seu fetiche (IAMAMOTO, 2008b). Uma condição que incide no exaurir-se em novos espaços sócio-ocupacionais, desdobramento dessas transformações societárias, bem como responder às demandas do mercado de trabalho. Também, em face dos princípios do projeto profissional que acompanhou a curva ascendente do movimento democrático e popular culminando com a Constituição de 1988 e a descentralização das políticas sociais, o Serviço Social vem se envolvendo em novos espaços sócio-ocupacionais como os que advieram do controle social (a exemplo dos conselhos), bem como a implementação de políticas públicas de direitos.

Desta forma, a categoria desenvolve suas atividades em condições e relações de trabalho concretas e dinâmicas, tendo como respaldo a legislação profissional e os fundamentos construídos na formação e no aprimoramento permanente.

Portanto, o trabalho do assistente social não se desenvolve independentemente das circunstâncias históricas e sociais que o determinam de fato. A inserção do Serviço Social nos diversos trabalhos profissionais encontra-se profunda e particularmente enraizada na forma como a sociedade brasileira e os estabelecimentos empregadores do Serviço Social recortam e fragmentam as próprias necessidades do ser social e, a partir desse processo, como organizam seus objetivos institucionais que se voltam para a intervenção sobre essas necessidades (ABEPSS, 1996, p. 36).

Para o assistente social que atua em instituições públicas e privadas, desenvolver uma intervenção crítica implica competências que refletem o resultado da relação teoria com a prática, para não generalizar os procedimentos de trabalho, pois cada contexto social tem suas especificidades e só uma rigorosa base teórica é capaz de permitir uma intervenção mais próxima da realidade. Assim, a ação profissional, em muitas situações, tem característica de pequenas invenções, considerando as limitações das “condições objetivas de trabalho”. O assistente social atua dentro de uma autonomia relativa e está limitado a seguir o que Serra (2000) chama de “determinações do atravessador”, ou seja, o empregador contrata o Assistente Social para objetivos definidos que convergem na direção de manter a lógica da reprodução do capital. Essa constatação foi capturada na fala de uma das entrevistadas, demonstrando que o trabalhador, apesar de estar submetido a processos de alienação, quando oportunizado, em um circuito democrático de fala livre e confiança ética, resgata sua condição de sujeito, recusando a ideologia.

Para não ferir a ética institucional e preservar o trabalho profissional em parâmetros éticos, a assistente social se vê diante da contradição de responder à necessidade imposta pelo capital, ou seja, preservar a força de trabalho, quando, então, a empresa confere legitimidade a sua prática profissional. Por outro lado, ao desenvolver sua atividade laboral numa matriz crítica, a assistente social invariavelmente estará submetida às determinações políticas que essa relação reproduz. Este processo contraditório aproxima dos trabalhadores ao mesmo tempo da condição de classe, rompendo a standardização e verticalização próprias



às relações institucionais de empresa (claro que num âmbito secundário), embora não pretendo afirmar que tal situação se generalize para toda a categoria, cabendo aí outra pesquisa.

[...] apesar das entidades requisitantes esperarem e exigirem de seus assistentes sociais uma organicidade em relação aos seus objetivos, essa adesão (espontânea ou não) esbarra na condição de serem os técnicos também vendedores de força de trabalho. Surgem, pois, de um lado, mecanismos formais de controle e persuasão e, de outro, a inegável convivência cotidiana com as contradições sociais, criando condições para a formação da consciência social/profissional dos seus agentes à base de uma identidade ideológica com os trabalhadores (MOTTA, 1991, p. 42).

A experiência no CCZ permitiu-me, como assistente social, vivenciar corporeamente a condição de classe, pois essa foi a alternativa viável para estruturar um processo de intervenção que respondesse a parte das demandas dos trabalhadores numa perspectiva crítica, ao mesmo tempo em que não colocava as ações por mim empreendidas eticamente ferindo a relação institucional. Quero destacar que, do ponto de vista de minha trajetória profissional, esse encontro identificatório com os trabalhadores no processo de pesquisa tornou-se um divisor de águas entre as perspectivas idealista e concreta, do ponto de vista do trabalho profissional por mim vivenciado.

Muitas vezes leio na literatura atual sobre nossa condição de classe e, até então, não percebia com tamanha intensidade que nossa condição de trabalhadores assalariados nos regula à mesma lógica de exploração dos demais trabalhadores. Esse foi um momento singular da pesquisa; posso dizer até que, nesse ponto, pude perceber-me na dimensão genérica, como Heller (1989) discute em seu trabalho sobre o cotidiano, na qual me vejo na condição de trabalhadora assalariada, reconhecida na fala daqueles que, comigo, constroem o trabalho possível.

A assistente social na área da saúde exerce a profissão à luz da lei de regulamentação da profissão nº 8662, da resolução do CFESS nº 273/93, que institui o Código de Ética Profissional e das Diretrizes Curriculares da ABEPSS de 1996. Especificamente na área da saúde, a profissão também possui legislações que sustentam suas atribuições na área. O Conselho Nacional de Saúde, através da Resolução nº 218, de 06 de março de 1997, considerando as conquistas após a 8ª

Conferência Nacional de Saúde no ano de 1986 e o reconhecimento da importância do trabalho interdisciplinar na área da saúde, reconhece o assistente social um dos profissionais de saúde. Além disso, tem-se a resolução do CFESS nº 383, de 29 de março de 1999, que diz: “[...] considerando que o Serviço Social não é exclusivo da saúde, qualifica o profissional a atuar com competência nas diferentes dimensões da questão social no âmbito das políticas sociais, inclusive a saúde” (BRASIL, 1999).

### **CAPÍTULO 3**

## **O TRABALHADOR DE CONTRATO TEMPORÁRIO NO CENTRO DE CONTROLE DE ZONOSSES**

Neste capítulo, trago uma apresentação do Centro de Controle de Zoonoses no contexto institucional, do perfil do Agente de Controle de Zoonoses no Programa de Combate à Dengue e do trabalho do Assistente Social. Em seguida, discuto os procedimentos éticos de pesquisa quantitativa e qualitativa.

### **3.1 O Centro de Controle de Zoonoses**

O Centro de Controle de Zoonoses (CCZ) de Uberlândia atua diretamente no controle populacional de animais que são transmissores de doenças aos seres humanos e animais peçonhentos. Em Uberlândia, o CCZ é parte integrante dos vários setores ligados à saúde pública do município, estando diretamente ligado a Secretária Municipal de Saúde de Uberlândia.

O Centro de Controle de Zoonoses conta com um total de aproximadamente 520 trabalhadores e é subdividido em seis programas, que vão atender, de forma individual e especializada, cada uma das zoonoses de importância médica que acometem com maior frequência nossa sociedade. Os seis programas são: Programa de Controle da Dengue, Programa de Controle da Raiva Animal, Laboratório de Animais Peçonhentos e Quirópteros, Laboratório de Entomologia, Laboratório de Sorologia, Programa de Controle de Roedores e Agravos.

Cada um dos Programas possui um coordenador que direciona as ações a serem desenvolvidas. Todos os Programas irão atuar na prevenção e/ou identificação das diferentes zoonoses, mas todos respondem diretamente à Coordenação Geral e, logo, à Secretária Municipal de Saúde de Uberlândia. Cabe dizer, controle das zoonoses depende também das mudanças de hábitos da população em relação aos cuidados com os animais, destinação do lixo, limpeza das residências e hábitos alimentares.

### **3.2 O Agente de Controle de Zoonoses e o trabalho de Combate à Dengue**

O perfil do servidor público que atua junto ao Centro de Controle de Zoonoses Programa de Controle da Dengue é, em sua maioria (90%), trabalhadores contratados por tempo determinado pelo município de Uberlândia. Esses trabalhadores possuem as mesmas atribuições, porém não possuem os mesmos direitos que os efetivos.

A qualificação atual exigida para o cargo de Agentes de Controle de Zoonoses é o Ensino Fundamental, apenas, o que significa também uma menor remuneração atribuída a essa classe. O salário base da categoria atualmente (outubro de 2011) é R\$ 715,00 mais o adicional de insalubridade devido às exposições a riscos – tais como manipulação de inseticidas –, que é de vinte por cento (20%) do salário mínimo (atualmente, R\$ 109,00). No caso do servidor contratado, este ainda tem o direito de reivindicar o vale-transporte e, caso tenha filhos menos de 14 anos, tem direito ao salário-família (em média, R\$ 20,00 por filho).

A maioria no quadro de trabalhadores é composta por mulheres; cerca de 80%, e em faixa etária que vai dos 20 aos 50 anos. No quadro de trabalhadores masculinos, a faixa etária também é a mesma. Em relação à escolaridade dos agentes, observa-se uma grande discrepância entre a escolaridade exigida e a escolaridade observada no quadro atual de trabalhadores. Menos de 5% possui apenas o Ensino Fundamental. Mais de 60% possui Ensino Médio, cerca de 15% possui curso técnico, e aproximadamente 20% possui curso superior e até especialização ou pós-graduação.

As ações do Programa de Controle da Dengue são realizadas de forma descentralizada. Os trabalhadores são divididos em equipes que irão atuar em funções e locais diferentes por toda a cidade de Uberlândia, fato que auxilia na melhoria e na agilidade da prestação do serviço. Todas as equipes passam a conhecer melhor as regiões em que estão atuando ao longo das seis vistorias realizadas em todos os imóveis do município durante o ano. O horário de trabalho, em sua maioria, vai das 07h30min às 13h30min de segunda a sexta-feira, com carga horária semanal de 30 horas; quando se faz necessário, os agentes são convocados para atuarem aos sábados, sob o regime de convocação de trabalho e, logo, o

pagamento dessas convocações é feito por horas extras ou compensação em folga, caso seja autorizado pela supervisão direta do agente e pelo coordenador do programa.

As equipes de trabalho, em geral são compostas por 10 agentes e um líder de turma (L.T.), que supervisiona o trabalho feito pelos agentes. As equipes respondem diretamente ao Supervisor de Área, que direciona as ações a serem realizadas e também vistoria o trabalho dos líderes de turmas e dos agentes das equipes. Cada supervisor é responsável, em média, por cinco equipes. Todos os supervisores, juntamente com os líderes de turma, remetem ao Coordenador Geral os problemas e contratemplos ocorridos durante a realização das ações de campo, bem como indicam os locais de maior risco e as possíveis maneiras de solucionar as irregularidades encontradas. No desempenho de suas atividades cotidianas, o contato participativo entre o agente e os cidadãos possibilita melhores resultados no controle dos focos do mosquito, pois percebemos um envolvimento agente-comunidade satisfatório na maioria das ações de prevenção.

Esses trabalhadores ficam expostos a diversos fatores potencializadores e/ou causadores de danos à sua saúde. Dentre eles, a exposição prolongada ao sol, à chuva, ausência de condições adequadas para realização das necessidades fisiológicas (a atividade profissional não se dá em local fixo e a ação de trabalho acontece em um território geofísico amplo).

Além disso, há fatores estressantes advindos do tratamento descortês por parte da população que recebe os agentes nas residências. Pressupomos que a presença de uma pessoa estranha nas residências dos munícipes gera constrangimento, pois a visita não é agendada; sendo assim, o morador pode não ter a disponibilidade naquele momento para atender o agente, mesmo que a causa da visita seja nobre, considerando as ações preventivas de combate a dengue.

No período da República Velha, há relatos históricos de conduta autoritária do serviço público em relação à população. Podemos citar o caso vivenciado pelo médico sanitário Osvaldo Cruz na cruzada contra a malária no Rio de Janeiro, em que a força policial fora utilizada para cumprir as determinações sanitárias da época. A pesquisa não investigou esse aspecto da relação com a comunidade no âmbito do município, porém a situação de hostilidade da população sugere investigações para um maior esclarecimento sobre este problema e sobre as atuais metodologias de

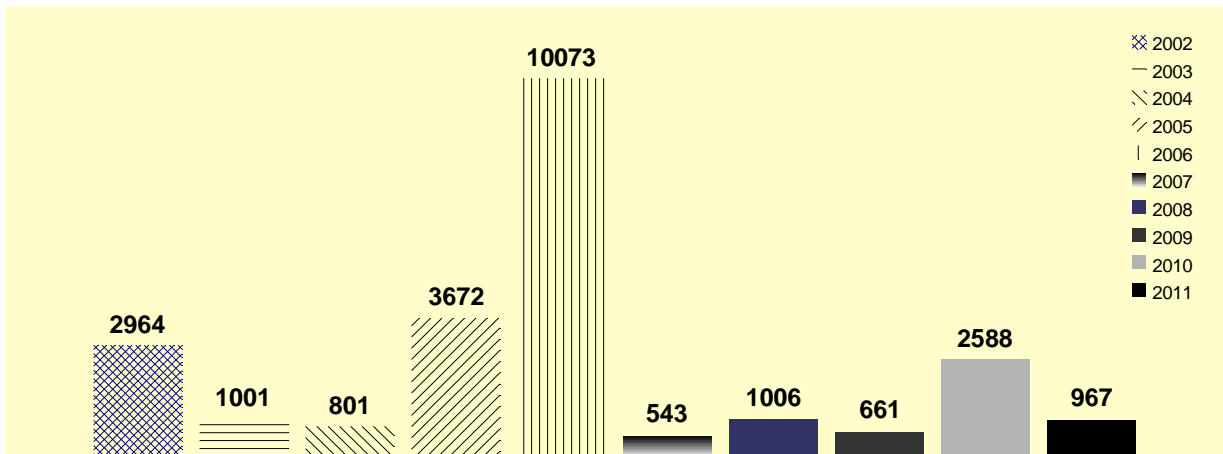
trabalho. Há que se esclarecer que essa hostilidade não é generalizada, embora aconteça cotidianamente.

Por outro lado, verificamos também que o ACZ por vezes recebe do morador requisições que não são de suas competências, circunstâncias que estão minuciadas no Capítulo 2. Tal cobrança por parte da população provoca constrangimentos pela sensação de impotência ante os problemas que o morador expõe ao agente. Todavia, a partir dessa queixa, o profissional de serviço social atento a uma leitura de totalidade não pode ignorar a informação precisa que lhe chega por meio dos trabalhadores. Com respeito a esse processo, estarei discutindo no Capítulo 4 algumas considerações sobre novas intervenções de trabalho do assistente social, identificadas nas rodas de conversa.

Somados às condições de trabalho adversas, esses fatores conflitantes redundam em tensionadores da relação de trabalho, diminuindo a qualidade de vida no ambiente profissional e a autoestima dos profissionais, com conseqüente desqualificação dos serviços prestados. Disso redundará sentimentos de desmotivação por parte do trabalhador. Esse cenário explica o crescimento da demanda no Serviço Social por parte dos trabalhadores temporários, reportando queixas reincidentes na órbita da insegurança e do não reconhecimento do seu trabalho.

O Programa Municipal de Controle da Dengue é o maior setor do Centro de Controle de Zoonoses, devido à frequência com que são diagnosticados os casos da doença não só em Uberlândia, mas em todo o Brasil, devido à quantidade cada vez maior de óbitos relacionados à forma hemorrágica da doença.

A Dengue é uma doença febril, aguda caracterizada, em sua sintomatologia clássica, por dores musculares e articulares intensas, apatia e aparição de minúsculos pontos vermelhos. No ano de 2006 foram registrados 40.547 casos da doença no Estado de Minas Gerais, sendo 15 classificados como Dengue Hemorrágica. No Triângulo Mineiro, região responsável por 57% dos casos do Estado, o município de Uberlândia apresentou 10.073 casos confirmados, o maior número em todo o Estado (GRÁFICO 1).



**GRÁFICO 1** – Casos Notificados de Dengue por ano, Uberlândia-MG (até julho 2011)  
 FONTE: CCZ/PCD (2011).

Como se pode observar no Gráfico 1, o número de casos dos últimos 10 anos demonstram a evolução da endemia, com pico de incidência significativo em 2006. A ação sistemática e o emprego de tecnologias no combate rigoroso aos focos, a ação coordenada e sistemática do serviço posterior a esse ano foram decisivas para alterar o quadro epidemiológico no município, demonstrado pelos evidentes dados exitosos da ação de combate.

Atualmente, o Programa de Controle da Dengue (PCD) conta com aproximadamente 330 trabalhadores que atuam nas mais diversas ações realizadas no sentido de se eliminar os criadouros do mosquito *Aedes aegypti*, os quais se encontram em sua maioria dentro dos imóveis residenciais do município de Uberlândia, onde são feitos trabalhos relacionados ao manejo mecânico dos criadouros (eliminação, vedação, ou acondicionamento dos locais onde a água possa ficar parada) e ao tratamento químico dos locais onde não foi possível realizar o manejo mecânico.

São realizadas 17 ações pelo Programa Municipal de Controle da Dengue: visitas domiciliares, pesquisa larvária, vedação das caixas de água sem a tampa, coleta de pneus, monitoramento de pontos estratégicos (ferros velhos), informação sobre casos suspeitos, monitoramento de imóveis fechados, implantação de peixes, monitoramento de imóveis abandonados, bloqueio de casos suspeitos, educação em Saúde, monitoramento de pontos de ônibus, atendimento via telefone, parceria com o Programa Saúde da Família, cadastro de locais com piscinas, vistoria domiciliar

nos setores de chácaras e distritos, treinamento de funcionários em canteiros de obras. Uma descrição detalhada dessas medidas é apresentada no Anexo A.

### **3.3 O papel do Serviço Social no CCZ**

O serviço social no Centro de Controle de Zoonoses iniciou-se em abril de 2002, contando com uma assistente social, e atende os trabalhadores nas mais variadas demandas: formação, acompanhamento de saúde, atendimento individual e coletivo, acolhimento do trabalhador e da família em suas necessidades, oportunizando uma escuta ativa em situações diversas que exigem a intervenção do Serviço Social. Para esse leque interventivo, complexo e diverso, é necessário desenvolver uma criteriosa análise de conjuntura que possa mediar uma intervenção consistente e crítica.

Entre os elementos técnicos operativos pretende-se implantar fluxos de encaminhamentos e acompanhamento para a rede sócio-assistencial conforme a demanda apresentada pelos trabalhadores e suas famílias. O Assistente Social direciona suas ações operativas no esclarecimento quanto aos direitos sociais e recursos existentes na rede, além de prevenção e promoção da saúde. Desenvolve também pesquisas sobre os determinantes sociais do processo saúde-doença-trabalho, supervisiona estágio curricular de alunos do curso de Serviço Social, promove a interface com a rede de suporte social da comunidade.

Considerando esse universo de atividades do Serviço Social, iniciei uma proposta de trabalho em abril de 2009 na Unidade com trabalhadores do CCZ. Inicialmente, identifiquei a necessidade de aprofundar o conhecimento do cotidiano dos agentes e aprimorar os elementos constitutivos da intervenção, ao mesmo tempo em que pretendi conhecer a realidade desses trabalhadores. As condições subjetivas compreendem o conjunto de procedimentos profissionais de mediação do assistente social no sentido de desenvolver ações interventivas sobre os determinantes sociais do processo saúde-doença-trabalho, apoio subjetivo e orientações para os casos de funeral e óbito, bem como, num plano macro, a realização de pesquisa para ampliar a base de intervenção, conforme determina o projeto ético-político do Serviço Social.



Para efetivar o trabalho, pensei em mecanismos técnico-operativos que se aproximassem das demandas apresentadas nos atendimentos. Entre as estratégias, a escuta das queixas dos trabalhadores ocupou um lugar especial, pois esse momento, sob sigilo profissional, possibilitou conhecer a realidade vivenciada pelo trabalhador, decifrar a demanda e, em seguida, identificar as possíveis estratégias de intervenção. Tais processos que, aparentemente, são simples, na verdade são muito complexos, considerando o volume de variáveis apresentadas na leitura de conjuntura sobre os fatos da realidade.

A visita domiciliar é um instrumental basilar, utilizado para introduzir o profissional no ambiente privado do trabalhador, por isso exige um *quantum* de critérios éticos para que a ação profissional não se configure como fiscalizatória, interrogatória e desconectada da proposta do código de ética. Para contemplar essas exigências o profissional necessita encadear uma sistematização de ações no sentido de criar as bases relacionais de vínculo com o trabalhador visitado.

A partir das demandas geradas pelos trabalhadores, identificadas a mediação das condições subjetivas de trabalho, optei por atuar com coletivos de trabalhadores, considerando que as ações nessa modalidade de intervenção poderiam criar entre eles um espaço de compartilhamento, diálogos e fortalecimentos de relações sociais.

Como a maior demanda do serviço social no CCZ tem sido o atendimento aos trabalhadores de contrato temporário do programa de combate à dengue, entendi que as diretrizes da minha intervenção deveriam seguir a buscas de respostas a estas demandas. O acompanhamento do serviço social tem demonstrado que o trabalho por contrato temporário prejudica a qualidade de vida, com reflexos na saúde, relações familiares, e desempenho profissional, decorrente da insegurança gerada por esta modalidade de contrato flexível. Observa-se que as políticas neoliberais atingem o serviço público, refletindo nas condições objetivas e subjetivas de trabalho (GUERRA, 2002).

### **3.4 A pesquisa com coletivo de trabalhadores por contrato temporário: uma experiência aplicada entre qualitativo e quantitativo de dados**

Quando delimitar o meu objeto de estudo, ou seja, o trabalho por contrato temporário e a intervenção do serviço social por meio das rodas de conversa com intuito de melhorar a qualidade de vida na perspectiva dos trabalhadores na unidade de análise Centro de Controle de Zoonoses, sendo os sujeitos de pesquisa os trabalhadores sob o regime de contrato temporário, vi-me diante da necessidade de definir qual seria a forma mais adequada para coletar os dados, considerando que, de um modo já indireto, eu tinha em minha mente as questões de investigação que foram se formando no processo longo de observação.

A pesquisa foi desenvolvida em três fases, não tratadas de forma estanque, pois elas se interpenetraram em vários momentos do trabalho. A primeira fase corresponde a um estudo exploratório, realizado com a finalidade de delinear com mais clareza o objeto de estudo, explicitando os pontos mais relevantes. Nessa fase, foi desenvolvida pesquisa documental a fim de conhecer e selecionar documentos existentes relativos ao assunto. Foi desenvolvida, ainda, a pesquisa bibliográfica para maior consistência da base teórica do estudo.

Para a segunda fase da pesquisa, entendi que seria necessário trabalhar em duas frentes de coleta de dados primários, ou seja, utilizando uma metodologia qualitativa, considerando que o material principal, os depoimentos dos trabalhadores, estava carregado de subjetividade. Por outro lado, preoquei-me em utilizar um segundo processo, embora não muito utilizado em meu trabalho, mas que seria útil para fazer uma aferição ou aproximação do objeto de pesquisa seguindo outro caminho: o instrumental *WHOQOL-bref*, utilizado pela OMS e amplamente empregado em pesquisas da área. Este, apresenta em sua estruturação teórico-metodológica a categoria da qualidade de vida, termo utilizado de forma frequente na fala dos trabalhadores. A importância de desenvolver uma investigação em um duplo caminho foi um desafio de pesquisa que impus a esse processo. Muitas vezes aquilo que nos parece óbvio merece uma dose de dúvida para se apurar investigativas. Sempre me preoquei em não desprezar detalhes, conforme Paulo Freire acentuou: “nem sempre o óbvio é tão óbvio quanto agente pensa que ele é” (FREIRE, 2001, p. 27).

Por outro lado, não poderia ser diferente o eixo metodológico da pesquisa, ou seja, a pesquisa-ação. Primeiro, porque a investigação transcorreu no trabalho com os sujeitos a quem se destinam os meus serviços profissionais: pessoas que não estão hierarquicamente subordinadas a mim e que, ao procurarem o serviço social, em certa medida buscaram nesse espaço sócio-ocupacional alguma resposta. Segundo, porque, ao mesmo tempo em que pretendi atender a demanda dos trabalhadores, desenvolvi uma intervenção com coletivo, objetivando aferir cientificamente minhas estratégias a partir das demandas que eram a mim trazidas.

A pesquisa foi delineada metodologicamente, para o termo de coleta de dados, em duas categorias. Na primeira, utilizou-se um instrumental de intervenção inscrito na perspectiva da “pesquisa-ação” (THIOLLENT, 1982) por meio das rodas de conversa com depoimentos gravados. A técnica das Rodas de Conversa foram aplicadas no decorrer de seis meses, período em que ocorreram as oficinas (parte qualitativa da pesquisa). Tal estratégia, desenvolvida junto ao coletivo de trabalhadores por contrato temporário no CCZ, foi inspirada no Círculo de Cultura de Paulo Freire (2002), em que se prioriza a fala espontânea estimulada pelos temas geradores relativos ao trabalho e a relação com o cotidiano. As oficinas com as rodas de conversa foram planejadas em doze encontros de aproximadamente 120 minutos.

É importante ressaltar que a diretoria do CCZ aprovou os termos teórico-metodológicos do trabalho, permitindo a condução do processo com autonomia. As rodas de conversa, para obtenção dos dados qualitativos, serão comentadas no Capítulo 4, que trata dos resultados da pesquisa.

A coleta de dados foi feita por meio de gravação e posterior transcrição dos depoimentos dos trabalhadores nas rodas de conversa, nas quais as falas foram registradas em áudio digital. Foi feita a análise das falas dos participantes; o estudo discursivo considerou, em suas avaliações, não apenas o que se fala em determinado momento, mas as relações que essa fala estabelece com o que já fora dito nos demais encontros.

O segundo momento de coleta de dados deu-se com a aplicação do instrumental *WHOQOL-bref* da OMS, (cf. Anexo B) com questões fechadas, aplicado em dois momentos temporalmente distintos, 0 e 1. O instrumental *WHOQOL-bref* (modelo resumido), que mede a percepção subjetiva da qualidade de

vida e é adotado em vários países, foi aplicado em dois momentos. Esse instrumental é composto por 26 questões extraídas do *WHOQOL-100* (modelo completo).

A pontuação dos escores foi contabilizada pelo programa estatístico SPSS, com a sintaxe do *WHOQOL-bref*. O instrumental foi desenvolvido sob a coordenação da OMS –Organização Mundial da Saúde, e abrange quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente. Sua aplicação se divide em dois momentos: Momento 0 e Momento 1. No Momento 0, os trabalhadores foram selecionados, comunicaram seu aceite em participar da pesquisa e aplicou-se o questionário, tentando-se capturar, por meio do instrumental, a percepção que tais sujeitos tinham da qualidade de vida. No Momento 1, após a realização dos onze encontros previstos, foi reaplicado o mesmo instrumental ao coletivo.

No décimo segundo encontro, avalei as respostas dos questionários, confrontando os dados dos dois momentos. Os dados quantitativos do instrumental serão comentados no Capítulo 4, que trata do detalhamento dos resultados da pesquisa.

Na terceira fase, de análise e interpretação dos dados, realizou-se um exame cuidadoso de todo material obtido durante a pesquisa, procedente tanto dos documentos quanto das transcrições dos depoimentos. O material foi organizado e, a partir daí, buscou-se relações e inferências à luz da teoria estudada.

### **3.5 Procedimentos éticos da pesquisa**

Após o convite aos participantes da pesquisa, foi agendado um encontro de apresentação (momento zero) em que se deu meu contato – como pesquisadora, Assistente Social do CCZ e animadora das Rodas de Conversas – com pesquisados, momento ao qual denominei problematização inicial. Nesse momento foi estabelecido o código de convivência<sup>8</sup> das oficinas.

Nesse primeiro encontro, oportuneizei a explicação sobre a pesquisa que

---

<sup>8</sup> Código de convivência refere-se ao acordo pré-estabelecido entre os participantes da roda de conversa em relação ao sigilo dos assuntos discutidos e temas debatidos pelo coletivo e o assistente social, bem como as regras de horário, periodicidade dos encontros e finalidade das oficinas.

pretendíamos realizar e esclareci os objetivos. Apresento o cronograma das atividades; expliquei como se daria o trabalho; esclareci sobre os princípios éticos respaldados pelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (conferir Anexo C), concomitantemente com o desenvolvimento das atividades, salientado a importância voluntária da colaboração de todos; após, teve-se a assinatura do Termo a que se referia a aplicação do questionário *WHOQOL-bref* com os 23 pesquisados. Nesse mesmo momento esclareci que não haveria identificação dos pesquisados, mantendo-se anônimas suas contribuições.

Uma vez definidos junto ao coletivo de trabalhadores os critérios da pesquisa, a eles também foi explicado que estaríamos realizando paralelamente o atendimento do serviço social a partir do desenvolvimento das oficinas. Houve preocupação em se criar um espaço de confiança entre eu, facilitadora, e os participantes, sem que eu perdesse minha identidade profissional.

Na intervenção, utilizei atividades com coletivos de trabalhadores de contrato temporário por meio de oficinas, utilizando a roda de conversa, explorando a fala espontânea sobre temas do cotidiano de trabalho e da vida relacional. As metodologias de ação com temas geradores de cada encontro e as dinâmicas direcionadas para os objetivos que se pretendeu alcançar foram definidas a partir da análise do instrumental aplicado no momento zero, pois, a partir desta análise, obtivemos os principais temas a serem trabalhados no decorrer dos seis meses seguintes nas oficinas com coletivos. Assim, a intervenção foi de encontro às necessidades daquele coletivo, permitindo planejar a ação com mais propriedade, visando à melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores, que foi um ponto amplamente mencionado nas rodas de conversa.

As oficinas tiveram a duração média de duas horas por cada encontro quinzenal, realizado na sala de reunião do CCZ. Estabeleci, em acordos, a disponibilidade dos participantes da pesquisa para a determinação de dias e horários. No decorrer das atividades, os pontos considerados relevantes (frequência, silêncios, formas da fala, dentre outros) foram anotados e registrados em áudio digital para análise do conteúdo das falas.

No momento final, foi reaplicado o questionário (*WHOQOL-bref*) para que fosse possível estabelecer um parâmetro comparativo entre Momento 0 e Momento 1 aferindo as respostas. Os dados foram compilados e submetidos a tratamento

estatístico por um programa de análise de escores e a significância estatística foi considerada quando  $p < 0,05$ .

## CAPÍTULO 4

### O TRABALHADOR DE CONTRATO TEMPORÁRIO NO CCZ, O SERVIÇO SOCIAL E AS RODAS DE CONVERSA

Neste capítulo, trago a metodologia das Rodas de Conversa, descrevendo as doze etapas. Na primeira parte busquei capturar a percepção subjetiva do cotidiano na vida dos trabalhadores e o entendimento da qualidade de vida a partir da oralidade. Na outra parte do capítulo, apresento a análise e discussão dos dados das Rodas de Conversa e do instrumental *WHOQOL-bref*. Finalizo comentando os novos espaços sócio-ocupacionais para o assistente social, decorrente de minhas observações.

#### 4.1 As rodas de conversa em doze encontros

A estruturação da metodologia das Rodas de Conversa partiu do pensamento do educador Paulo Freire (1921-1997) e dos “círculos de cultura”, que recuperam a importância da fala como uma estratégia de empoderamento do coletivo. Essa metodologia foi repassada e assimilada pelo Programa de Educação Popular da Universidade Federal de Uberlândia, iniciado em 2001.

A escolha dos temas geradores deu-se com base nas falas dos agentes, quando perguntados sobre o que eles desejariam falar nas oficinas e, também, com base nos resultados iniciais do questionário *WHOQOL-bref* da OMS no Momento 0. Segue uma apresentação quantitativa.

Quando perguntados sobre o sentido que achariam ter a sua vida, a resposta “muito pouco sentido” apresentou um percentual de 9% dos entrevistados e os que responderam “mais ou menos” correspondem ao percentual de 17%. Percebe-se que os trabalhadores apresentaram uma percepção desacreditada da própria vida, provavelmente em função das muitas vulnerabilidades a que estão submetidos (cf. GRÁFICO 13).

No que se refere a “ter sentimentos negativos, como: mal humor, desespero, ansiedade e depressão”, os que responderam “muito frequentemente” correspondem a 26%, os que responderam “frequentemente” atingiu o percentual de

22% e os que responderam “algumas vezes”, 48%. A quase totalidade dos trabalhadores afirma ter sentimentos negativos. Este dado tem uma relativa proximidade com o dado anterior sobre o “sentido para a vida” (cf. GRÁFICO 17).

No que se refere ao quanto o trabalhador estaria “satisfeito consigo mesmo”, os que responderam “insatisfeitos” perfazem 22% e os que responderam “nem satisfeito nem insatisfeito”, 39% (cf. GRÁFICO 16). Percebe-se que mais da metade dos trabalhadores não estão satisfeitos consigo mesmo em alguma medida.

Quando abordados sobre a “capacidade de aceitar a sua aparência física”, os que responderam “médio” são 57%. Os que responderam “muito pouco”, 17% e os que negaram qualquer aceitação da aparência física perfizeram 4%. Ressalta-se que nenhum dos trabalhadores afirmou aceitar completamente a sua aparência física (cf. GRÁFICO 15).

No que se refere à percepção a quanto à “disponibilidade das informações necessárias para seu dia-a-dia”, os que responderam “nada” em função de não reconhecerem ter acesso às informações correspondem ao percentual em 26%. O que responderam “muito pouco” 48%, Os que responderam “médio”, 26%. Constata-se que a totalidade dos trabalhadores desconhece informações necessárias para o seu dia-a-dia (cf. GRÁFICO 24).

Quanto à percepção em relação à “satisfação do acesso aos serviços de saúde”, os que responderam “muito insatisfeito” perfizeram 17% e os que responderam “insatisfeitos” e “nem satisfeito nem insatisfeito” ficaram empatados com 39%. Fica evidente que os trabalhadores, em alguma medida, não estão satisfeitos com o acesso aos serviços de saúde, (cf. GRÁFICO 27).

Comparativamente, os dados do “acesso aos serviços de saúde” e os de “disponibilidade das informações” (cf. gráficos 27 e 24) possibilitam inferir uma relação de interdependência, ou seja, à medida que os trabalhadores tiverem mais disponibilidade de informações, invariavelmente espera-se que eles venham a ter mais acesso ao serviço de saúde e a outras demandas de necessidades básicas. Dessa forma, essa correlação integrativa pretende, em sua finalidade, assegurar a garantia de direitos.

Em relação à dinâmica das rodas de conversa, como pesquisadora e animadora das oficinas, inicia-se sempre o encontro com os cumprimentos interpessoais, com o coletivo disposto em círculo. Em seguida, abro o espaço de fala



para os trabalhadores sobre a roda de conversa anterior e apresento a atividade do dia em torno do tema gerador. Aplico, a seguir, a dinâmica do dia vinculada ao tema gerador e, em seguida, abro o espaço de fala livre, em que cada agente tem a liberdade de expressar sua reflexão. No encerramento, com o grupo em círculo, em pé, de mãos dadas, estímulo os integrantes a expressarem livremente o significado do encontro. Entende-se “expressar” como uma palavra, canção, frase ou qualquer outra iniciativa que o participante julgar de sua vontade. Ao final, relembro a todos a data do próximo encontro.

Em todas as oficinas, aproveitei o espaço no contexto dos diálogos e introduzi informações significativas para os trabalhadores, orientando-lhes no que se refere a direitos e garantias individuais, e abri espaços de “tira-dúvidas” para situações trazidas no dia da oficina. As dinâmicas das Rodas de Conversa estão mais amplamente descritas no Anexo C.

#### **4.2 As Rodas de Conversa e a percepção da questão social**

Para o Serviço Social desenvolver sua ação junto aos trabalhadores a partir da contradição que envolve as vidas humanas, o mundo real não coincide com o mundo mágico amplamente explorado nas mídias ideologizadas. Dessa forma, o referencial da intervenção deve se pautar pelos princípios dialéticos, favorecendo o deslocamento do olhar dos trabalhadores de um mundo mágico para o mundo concreto.

Nesse sentido, as contradições cotidianas são a base da intervenção em nossa pesquisa, que se pautou pelas discussões envolvendo as situações concretas daqueles(as) trabalhadores(as) que ali manifestavam seu pensamento. A medida que a livre expressão ganhava o espaço do coletivo, ela era vista e revista e, neste processo, aspectos não vistos emergiam, fruto da contribuição de todos.

A gente expressa raiva normalmente com os familiares, acho que é porque sabemos que seremos perdoados porque eles gostam da gente. No trabalho precisamos agüentar de tudo, porque dependemos disso, isso acaba com a gente porque descontamos em quem vive com a gente. (T17, 21/01/11)

A gente sofre por causa da pressão; da busca de resultados; falta de equilíbrio. (T1, 03/09/10).

Em relação ao trabalho flexível, identificados para os termos desta pesquisa como as modalidades de contrato de trabalho, parti do pressuposto que este processo gera instabilidades e a mínima organização da vida dos trabalhadores. Desta forma, altera a sociabilidade da “classe que vive do trabalho”, no sentido de reduzir as possibilidades de realização humana, planejamento da vida familiar, elevando o nível de tensão relacional no campo emocional prejudicando a qualidade das relações humanas. São fatores altamente lesivos a saúde do trabalhador levando-o ao desgaste físico e mental. É o que se nota na fala dos trabalhadores: “Profissionalmente, aqui na zoonoses as mudanças são constantes, inclusive a rotatividade de funcionários e funções... agente nunca sabe o que pode fazê, se não pode contar certo com o trabalho” (T16, 27/08/10).

O trabalho como categoria fundante do ser social é indispensável à constituição da autonomia, como bem pode observar no depoimento:

[...] falar aqui me ajuda porque preciso aprender a viver, trabalhar mesmo com tantos problemas (choro). Porque é preciso de alguma forma eu separar, eu ser forte para deixar os outros assuntos pra depois. Não posso ficar presa só com a minha emoção se não fizer bem o meu serviço cumprir as metas eu perco o emprego ai vou ter mais problemas (T5, 10/09/10).

A divisão sócio-técnica do trabalho do mundo industrial promoveu na sociedade vertical um nível alto de alienação no trabalhador. À medida que o capitalismo vai se desenvolvendo em novas formas de organização, as estratégias que envolvem a relação dos trabalhadores e a venda da força de trabalho tem manifestado uma tendência de mudança. Porém, esse processo é lento, principalmente nos países de “capitalismo tardio”.

O espaço do cotidiano é o campo privilegiado das políticas públicas, da mesma forma que materializa a questão social entrecruzada às histórias humanas. Isso pode ser observado no desenho de T18 (26/11/10), em que se nota a identificação marcante do mundo de relações dos indivíduos e suas demandas prioritárias.



FIGURA 1 – Desenho retratando o significado de Qualidade de Vida.

Fonte: Produção do sujeito de pesquisa T18 (26/11/10).

Considerando os apontamentos de Pereira (2008), a recuperação do conceito de básicos de proteção social foi percebida numa relação muito próxima aos depoimentos dos trabalhadores pesquisados. Fica evidente na fala destes a preocupação em garantir condições básicas, inerentes às necessidades humanas. “A gente precisa de ter casa onde morar, ter trabalho para manter os filhos na escola, comprar comida que agente precisa, ter tempo com a família, jeito de passear de vez em quando...” (T9, 26/11/10).

Considerando o conceito de “universais de necessidades humanas básicas” (PEREIRA, 2008, p. 75), que agrupa onze *satisfiers*, dos quais, nove deles se aplicam indistintamente a todas as pessoas e dois deles são específicos para crianças e mulheres. Mais detalhes em relação a esses dados estão no Capítulo III. Para os efeitos da pesquisa, identificou-se nas falas dos trabalhadores alguns destes indicadores:

- a) **Alimentação nutritiva e água potável (no trabalho).** Escutando os trabalhadores, pode-se observar claramente as imposições do cotidiano de trabalho que os levam a situações de precarização das condições humanas básicas e, de modo peculiar, às situações mais elementares das

necessidades humanas. Isso é perceptível em depoimento: “A gente anda 5 horas no sol e sem ter como tomar nem água, a não ser quando a gente pede pro morador; mas tem lugar que eu sinceramente nem tenho coragem de pedir, tem bairro que não tem higiene, então fico sem tomar água” (T3, 24/09/10).

- b) **Ambiente de trabalho desprovido de riscos.** As transformações do mundo do trabalho têm provocado mudanças nas atividades profissionais em função do tipo de demanda que cada trabalho exige. Os Agentes de Controle de Zoonoses desempenham o seu trabalho em áreas delimitadas do território sanitário por onde caminham, de casa em casa, realizando as averiguações no que se refere aos riscos de infestação do mosquito *Aedes aegypti*. Ao desempenhar essa atividade, estão sujeitos a uma série de situações imprevistas, muitas delas, causadoras de riscos a sua saúde. Nos depoimentos, isso está presente:

Tomo pouca água para não ter que pedir o morador para ir no banheiro. (T19, 22/10/10).

A sacola que fica pendurada só de um lado pesa de 5kg a 8kg, dependendo do serviço do dia, e ficar 5 horas direto com este peso não é fácil, e ainda no sol quente ( T, 11, 22/10/10)”

E... também tem os cachorro, as pulgas, carrapatos, bicho de pé. (T3, 29/09/10)

Tem também aquelas pessoas que nem querem que a gente entra na casa, a gente sofre e vê sofrimento... falta atendimento para as pessoas... (T7, 24/09/10).

- c) **Ambiente físico saudável (inclui emprego satisfatório).** As falas dos trabalhadores em relação à qualidade de vida identificam as necessidades humanas básicas elementares, que compõem as demandas cotidianas. O trabalho fundante do ser social atravessa várias falas e apresenta um tipo de segurança a ser garantida aos trabalhadores:

Pra mim, qualidade de vida é poder ter lazer sem limite, trabalho digno sem medo de perder o emprego... ter dinheiro para fazer coisas além de comer, beber, vestir, mas viajar, sabe... aproveitar, mas o dinheiro não dá... eu tô tentando fazer alguma coisa pra mim,

tô aprendendo aqui no grupo a jogar um pouco de coisa pra lá, cuidar mais de mim, eu em casa todo mundo depende de mim, filhos, marido... (T11, 26/11/10).

- d) **Os cuidados de saúde apropriados.** A universalidade do acesso à saúde é uma conquista da reforma sanitária, porém os trabalhadores ainda não conseguem a plenitude de atendimento em função de que a demanda é maior que a oferta de serviços.

Eu to esperando vaga para tratamento do meu filha e até hoje nada, veja depois se você consegue me ajudar; já fui no postinho eles anotaram lá, mas ainda não me ligaram. (T10, 22/10/10).

Pra mim, ter saúde é a primeira coisa pra pensar em qualidade de vida. (T1, 21/01/11).

- e) **Relações primárias significativas.** O longo período em que o mundo do trabalho se viu sob a influência do taylorismo e fordismo, operou-se, junto aos trabalhadores, processos acentuados de alienação e separação entre atividade de trabalho e seu produtor. Associadas a esse processo, é possível identificar que essas doutrinas de gestão da primeira fase da industrialização tinham também por objetivo desarticular a organização dos trabalhadores, rompendo-lhes o vínculo relacional e isolando-os dos demais. Processos estes que criaram vários problemas de natureza subjetiva na relação de trabalho, tais como tédio, irritabilidade, dentre outros. Na fala de depoente:

O grupo serviu a gente pra melhorar o relacionamento no serviço e em casa foi de grande ajuda. Deveria obrigatoriamente todos os funcionários, inclusive chefia, participar. Todos os participantes do grupo percebem que houve um divisor de águas aqui. Nós não somos mais os mesmos, melhoramos nossos relacionamentos no trabalho, em família e com a gente mesmo. Aprendemos a ser mais maleável, mudar a visão de mundo, fazer escolhas. (T8, 08/10/10),

- f) **Segurança física.** Os agentes de controle de zoonoses, ao desempenharem suas atividades, estão expostos a vários fatores externos imprevisíveis em função de estarem fazendo o trabalho de casa em casa, sem conhecerem o domicílio. Podem chegar a uma residência num momento de desentendimentos familiares, em casas vinculadas a redes

de narcotráfico etc. Tais situações reservam surpresas que podem por em risco sua segurança pessoal. Isso aparece na fala do trabalhador: “a gente corre risco nas casas. Tem gente que eu, na verdade, tenho medo... medo porque são agressivos... não é só cachorro que morde (risos)” (T14, 24/09/10).

- g) **Segurança econômica.** O trabalho temporário traz no próprio signo a presença da instabilidade, que gera insegurança para o trabalhador. “Somos condicionados a engolir tudo que vem do chefe, dos moradores; dos chefes, porque se não perdemos o emprego. A cada 6 meses eu fico na dúvida se vou ter salário ou não, tenho que manter minha casa, filhos, tanta coisa...” (T1, 21/01/11).
- h) **Educação apropriada.** O mundo do trabalho na contemporaneidade exige cada vez mais um nível de especialização da mão de obra. Isso não significa que, necessariamente, aqueles que conseguem qualificação automaticamente ocuparão postos de trabalho, sendo essa uma ideologia amplamente divulgada e defendida em todos os campos no mundo do trabalho. Por outro lado, esse segmento percebe vencimentos que, muitas vezes, são estritamente condicionados a sua reprodução social no atendimento de alimentação e moradia, não havendo recursos para investimento em educação. É o que fala um Agente: “Eu queria estudá... mas que jeito? O dinheiro não dá e ainda eu nunca sei se vou continuar aqui ou não” (T17, 24/09/10).

Considerando a importância das condições objetivas de trabalho, no que se refere ao aspecto de segurança do trabalhador e materializadas na inadequação dos equipamentos de proteção individual (EPIs), identifiquei problemas que vão envolver a segurança destes em sua atividade laboral, postas as adversidades a que estão os trabalhadores submetidos no cotidiano. Estes, vão desde o contato com a população até a falta de condições de trabalho mais elementares. Convergindo os depoimentos às análises de Pereira (2008), podemos notar uma aproximação significativa entre o relato das demandas dos trabalhadores e os conceitos que a autora emprega na discussão destes.

As expressões da questão social foram claramente percebidas por parte do ACZ no contato com a população, fato que pode ser comprovado nos depoimentos. Da mesma forma, é importante ressaltar que, ao falar das expressões da questão social, os trabalhadores identificaram na assistente social um profissional que trabalha diretamente com a magnitude destes problemas:

Vocês que estão escrevendo sobre o trabalhador precisa falar que o município não cuida da saúde de seus empregados, [solicitado a ele que se explicasse]. Nós trabalhamos há aproximadamente 7 anos no sol forte, nunca recebemos um vidro de protetor solar, temos que comprar com nossos recursos, que muitas vezes não sobra. Por isso, a grande maioria dos agentes não usam. Ou usam de forma precária. Estamos todos propensos a desenvolver câncer de pele. O que, no futuro vai demandar tratamento público para esta doença para... vamos dizer, de forma otimista, 30, 40% dos empregados de hoje. Essa conta vai ser alta para o Município. E ainda correm o risco de processos judiciais por este descaso (T16, 21/01/11).

Nós agente até parece que não trabalha na prefeitura. Todo mundo tem o pão o café, a gente não tem nada disso. (T15, 21/01/10).

Fica complicado o tanto que agente passa por dificuldade no trabalho. (T3, 27/08/10).

A mudança de funcionário é ruim. Quando a gente organiza a equipe, sai um, sai outro e aí atrapalha tudo [Depoente fala sobre o desligamento de colegas da equipe]. (T6, 27/08/10).

Eu falo para minha mulher que o Estado tinha que tomar conta das crianças... vejo tanto abuso, tanta coisa que acontece, as pessoas não tem tido tempo para cuidar das crianças. Não que a mulher não tenha direito de trabalhar, mas que ela não precisasse deixar os filhos jogados, tem meninos sozinhos de 8, 10 anos, não tô falando que a mulher não deva trabalhar, não me leve a mal. (T8, 24/09/10).

[...] nas visitas nas casas do povo a gente vê tanto sofrimento, idoso abandonado que quer conversar com a gente, mas agente não pode, temos a meta pra cumprir... (T3, 24/09/10).

[...] tem crianças que ficam sozinhas, pessoas doentes sem remédio, e quando a gente chega, eles pedem ajuda... e eu não posso fazer nada... (T5, 24/09/10).

[...] ao chegar numa casa, a menina diz: Cadê minha mãe? [a criança a que se refere a depoente estava sozinha em casa e a mãe estava poucos quarteirões abaixo, usando crack]. (T25, 24/09/10).

A Prefeitura, o pessoal da Secretaria de Educação entregaram um kit de materiais escolares (caderno, lápis, lápis de cor etc.) para crianças no bairro da periferia, sabe pra que serviu? Serviu para

aquela criança fazer pito. É, acho que precisa ver direito estas situações. Eu não sei o que fazer, mas sei que a criança desse lugar nem pensa em escola, isso é difícil... é coisa pra vocês vê... (T11, 22/10/10).

Entramos nas casas das pessoas e a gente encontra de tudo, muito sofrimento. Encontramos gente passando fome, criança sozinha em casa, a gente sofre porque também não podemos fazer nada. E fico pensando: será que você, como assistente social, poderia ver esses casos e quem sabe... sei lá... fazer alguma coisa. Vê as leis, vê o que pode fazer, eu sofro mesmo vendo isso e não fazendo nada... (T14, 24/09/10)

As oficinas foram espaços para falar sobre a questão social com uma visão ampliada, pois, ao refletirem o cotidiano de trabalho, os trabalhadores repercutem nos diálogos as expressões da questão social, sendo estes um elemento importante para a reflexão política, pois os problemas testemunhados pelos trabalhadores em sua rotina de trabalho estão interligados com seu próprio cotidiano.

Os depoimentos comprovam que os trabalhadores pesquisados identificavam as expressões da questão social no seu cotidiano de trabalho e, nesse processo, foi possível desenvolver um nível de consciência crítica em relação às políticas públicas.

Quando o agente de controle de zoonoses evoca a família nos diálogos, fica evidente a presença das expressões da questão social: saúde, educação, lazer, dignidade, dentre outros direitos sociais almejados. Estes são ecos ressoantes em suas mentes, são falas de quem abriu as portas das residências durante o trabalho diário e que vê um pouco deles também em suas histórias... a porta que abre, mas quem entra é a questão social – entra na casa e na história desses dois sujeitos. Quem vai embora, leva a fala doida da moradora aflita, do idoso deixado, das crianças tristes... esse levar tudo no alforje de algodão cru pesa muito em sua carga de trabalho.... seria dele essa carga? Mas essas são outras histórias, fora do contrato temporário, que a relação de trabalho não contabiliza na folha de pagamento: o ser humano.

Vi essa semana mesmo uma senhora veio de fora... trazida pela filha... a filha colocou ela num cômodo no fundo. A senhora fica sozinha, passa até fome e tem vontade voltar pra sua terra. Ela me disse isso e chorou... como a gente faz um serviço rápido num caso desse? Até agente sente! (T25, 10/12/2010).



Nos depoimentos e desenhos ficou evidente o papel da família enquanto valor a ser preservado. Independentemente do conceito que o agente atribui a ela, é construída e reconstruída através do diálogo entre os seus. A moradia, como um espaço material de reprodução do ser social, é amplamente valorizada pelo agente. É um bem de segurança que garante o espaço do conviver. Na moradia são realizados os afazeres domésticos, é onde se dão as relações contraditórias da vida cotidiana.

### **4.3 Qualidade de vida na percepção do ACZ**

A expressão “qualidade de vida” na fala dos trabalhadores é relacionada ao acesso à saúde, educação, trabalho perene ou não e ao nível de tensão das relações familiares, que diretamente tem a ver com o trabalho. Considerando os diálogos nas rodas de conversa, a associação da qualidade de vida às necessidades humanas básicas está presente em vários depoimentos, demonstrando a associação.

É possível verificar nos resultados significativos das oficinas a conexão estabelecida com a questão social, em que o trabalhador interliga as dimensões família, trabalho e instituições empregadoras. Durante as oficinas, quando se utilizou a técnica de reprodução do pensamento via desenho, os trabalhadores representaram a família como elemento central para se ter qualidade de vida, desde que tivessem um trabalho mais perene.

Entre as técnicas aplicadas nas rodas de conversa, considerei significativa a simbolização dos desenhos realizados durante a atividade. À medida que cada participante das oficinas ia falando de seu desenho, percebia-se a aproximação ao conceito de qualidade de vida, em acordo com a visão de cada participante. A qualidade de vida ora assume significantes associados a questões da vida privada, ora a significantes do mundo do trabalho e das políticas públicas.

Ah... pra mim, qualidade de vida é dormir bem, trabalhar. A flor simboliza a qualidade de vida, porque ela precisa de várias coisas para estar bem, natureza, do sol da chuva, da terra, do cuidado, de tudo um pouco para formar o todo. Aprender e fazer existir a

qualidade de vida, nem todo dia tá tudo bem... conseguir ver as coisas com outro olhar, no nosso trabalho lidamos com muitos problemas e precisamos de apoio e aqui eu tô recebendo isso... (T13, 26/11/10).



FIGURA 2 – Desenho retratando o significado de QUALIDADE DE VIDA  
Fonte: Produção do sujeito de pesquisa T13 (26/11/10).



FIGURA 3 – Desenho retratando o significado de QUALIDADE DE VIDA  
Fonte: Produção do sujeito de pesquisa T16 (26/11/10)

Em relação ao desenho de T16 (26/11/10), a integrante o comenta: “Pra mim, qualidade de vida é a família, mas também ter descanso. Até desenhei uma redinha (risos). Aqui no grupo tenho aprendido a ter esse tempo para mim, eu nem pensava nisso... não pensava em mim...” (T16, 26/11/10).



FIGURA 4. T d – Desenho retratando o significado de QUALIDADE DE VIDA  
 Fonte: Produção do sujeito de pesquisa (26/11/10).



FIGURA 5 – Desenho retratando significado de QUALIDADE DE VIDA  
 Fonte: Produção do sujeito de pesquisa T7 (26/11/10).