

**MIRIAN MEULLI DEMENECK BAGGIO**

**BEM-ESTAR, SENTIDO DO TRABALHO E CIDADANIA ORGANIZACIONAL DE  
TRABALHADORES DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Dissertação de Mestrado, vinculada ao Curso de Mestrado em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense.

Orientador(a): Dra. Lilia Aparecida Kanan

Linha de pesquisa: Ambiente, Sociedade e Saúde

**LAGES**

**2020**

### FICHA CATALOGRÁFICA

B144b	<p>Baggio, Mirian Meulli Demeneck. Bem-estar, sentido do trabalho e cidadania organizacional de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social/Mirian Meulli Demeneck Baggio – Lages, SC, 2020. 143 p.</p> <p>Dissertação (Mestrado) - Universidade do Planalto Catarinense. Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense. Orientadora: Lilia Aparecida Kanan</p> <p>1. Cidadania. 2. Trabalhadores do SUAS. 3. Trabalho com sentido. I. Kanan, Lilia Aparecida. II. Título.</p> <p>CDD 361</p>
-------	--

**MIRIAN MEULLI DEMENECK BAGGIO**

**BEM-ESTAR, SENTIDO DO TRABALHO E CIDADANIA ORGANIZACIONAL DE  
TRABALHADORES DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense, para obtenção do título de Mestre em Ambiente e Saúde.

Aprovada em 29 de maio de 2020.

**Banca Examinadora:  
Participação remota – Instrução normativa 04/PPGAS/2020**

**Profa. Dra. Lilia Aparecida Kanan**

(Orientadora e Presidente da Banca Examinadora –  
PPGAS/UNIPLAC)

\_\_\_\_\_

**Profa. Dra. Dilceane Carraro**

(Examinador Titular Externo – UFSC)

\_\_\_\_\_

**Profa. Dra. Cristina Keiko Yamaguchi**

(Examinadora Titular Interna - PPGAS/UNIPLAC)

\_\_\_\_\_



Dedico esta pesquisa aos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, que por mais desafiante que se apresente o seu fazer profissional, não medem esforços em nome da defesa intransigente dos direitos humanos.



## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus, pela dádiva da vida, por nos permitir existir. Agradeço minha família pelo incentivo e apoio em todos os momentos. Ao meu filho João, meu companheiro de todas as horas, que me acordava em meio aos cochilos evidenciando que teria que terminar meu trabalho, ao meu esposo Carlos, pela cumplicidade e paciência, a minha irmã Iolanda pelo auxílio e apoio. Em especial ao meu irmão João Joacir Demeneck, que tornou este mundo um lugar melhor de se viver com a sua passagem aqui, com o melhor coração que já conheci minha inspiração eterna.

Gratidão a Professora Dra. Marina Patrício Arruda que iniciou a trajetória comigo, sua amorosidade e sabedoria me inspiram. A Professora Dra. Lilia Aparecida Kanan por ter aceitado continuar a orientação, mesmo com o desafio do tempo reduzido, nunca mediu esforços para me apoiar e incentivar, sua inteligência, organização, clareza e discernimento foram a base para o sucesso da pesquisa. A todos os professores do programa PPGAS, pelo conhecimento apresentado, responsáveis pelo meu crescimento intelectual. Ao Professor Dr. João Ignacio Pires Lucas da UCS pelo ensinamento na área da estatística, seu apoio foi primordial para ampliar meu olhar na pesquisa.

É preciso enaltecer todos os trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social – SUAS de Santa Catarina que escolheram participar da pesquisa, em especial aos meus colegas da Secretaria Municipal de Assistência Social e Habitação de Lages que sempre me apoiaram e me incentivaram.





“Seu trabalho vai preencher boa parte da sua vida e a única maneira de ser verdadeiramente satisfeito é fazer o que acredita ser um ótimo trabalho. E a única maneira de fazer um ótimo trabalho é amar o que você faz.”

Steve Jobs



## RESUMO

O estudo teve como objetivo analisar a relação existente entre o comportamento de cidadania organizacional, o sentido atribuído ao trabalho e o bem-estar de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Trata-se de uma pesquisa com característica interdisciplinar, aplicada, quantitativa, descritiva e transversal. Quanto aos procedimentos técnicos, assumiu o design de levantamento (survey) e coleta de dados *on line*. Participaram do estudo 623 trabalhadores do SUAS do estado de Santa Catarina vinculados a 279 (94,6%) municípios dentre os 295 existentes, o que assegurou a representatividade estadual no estudo. Os dados foram coletados por meio de três instrumentos: (i) Inventário de Bem-Estar no Trabalho – IBET, desenvolvido e validado, no Brasil por Siqueira e Padovan (2008); (ii) Escala do Trabalho com Sentido (ETS), desenvolvida por Morin e Dessa (2006), traduzida e validada no Brasil por Bendassoli e Borges-Andrade (2011); (iii) Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO), construída e validada por Siqueira (1995), recomposta conceitualmente e atualizada por Bastos, Siqueira e Gomes (2015). Os dados receberam tratamento estatístico; foi realizada análise da confiabilidade das escalas e de suas dimensões, por meio da Análise Fatorial Exploratória e do Alfa de Conbrach. O conjunto de achados possibilita, através da ECCO, concluir que a maioria dos trabalhadores do SUAS do estado de SC, participantes da pesquisa, apresentam comportamentos de cidadania organizacional em seu contexto laboral, que defendem a imagem da organização onde desenvolvem suas atividades, apresentam sugestões criativas no processo de trabalho e avaliam como alto o grau de cooperação com os colegas de trabalho. Por meio da ETS constatou-se que a maioria dos trabalhadores participantes da pesquisa atribuem sentido ao seu fazer profissional. O IBET evidencia que para a maioria dos trabalhadores existe bem-estar. Também foi testada a hipótese do estudo através do teste da ANOVA de uma via. Como resultado principal encontrou-se que os comportamentos de cidadania organizacional assumidos por trabalhadores do SUAS decorrem de seu bem-estar e do sentido que atribuem ao trabalho. Todavia, conclui-se que o sentido do trabalho é único para cada sujeito; é parte de sua identidade e do seu processo histórico.

**Palavras-chave:** Cidadania. Trabalhadores do SUAS. Trabalho com Sentido.



## ABSTRACT

The study aimed to analyze the relationship between the behavior of organizational citizenship, the meaning attributed to work and the well-being of workers in the Unified Social Assistance System (SUAS). It is a research with interdisciplinary, applied, quantitative, descriptive and transversal characteristics. As for technical procedures, it assumed the design of a survey and data collection on line. 623 SUAS workers from the state of Santa Catarina participated in the study, linked to 279 (94.6%) municipalities among the 295 existing ones, which ensured the state's representativeness in the study. Data were collected using three instruments: (i) Inventory of Well-being at Work - IBET, developed and validated, in Brazil by Siqueira and Padovan (2008); (ii) Scale of Work with Meaning (ETS), developed by Morin and Dessa (2006), translated and validated in Brazil by Bendassoli and Borges-Andrade (2011); (iii) Organizational Citizenship Behavior Scale (ECCO), built and validated by Siqueira (1995), conceptually recomposed and updated by Bastos, Siqueira and Gomes (2015). The data received statistical treatment; an analysis of the reliability of the scales and their dimensions was carried out by means of Exploratory Factor Analysis and Alfa de Conbrach. The set of findings makes it possible, through ECCO, to conclude that the majority of SUAS workers in the state of SC, participating in the research, present behaviors of organizational citizenship in their work context, which defend the image of the organization where they develop their activities, present suggestions creative in the work process and assess the degree of cooperation with co-workers as high. Through ETS it was found that most of the workers participating in the research attribute meaning to their professional work. IBET shows that for most workers there is well-being. The study hypothesis was also tested through the one-way ANOVA test. As a main result, it was found that the organizational citizenship behaviors assumed by SUAS workers stem from their well-being and the meaning they attribute to work. However, it is concluded that the meaning of work is unique for each subject; it is part of your identity and your historical process.

**Keywords:** Citizenship. SUAS workers. I work with meaning.



## LISTA DE ABREVIATURAS

ANOVA	Análise Univariada de Variância
BET	Bem-estar no Trabalho
CAD-SUAS	Cadastro do Sistema Único de Assistência Social
CCO	Comportamento de Cidadania Organizacional
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CF	Constituição Federal
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centros de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
DF	Distrito Federal
ECCO	Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional
EOCA	Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo
EET	Escala de Envolvimento com o trabalho
EFA	Análise Fatorial Exploratória
EP	Educação Permanente
EST	Escala de Satisfação no Trabalho
ETS	Escala do Trabalho com Sentido
IBET	Inventário de Bem-Estar no Trabalho
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MOW	<i>Meaning of Work</i>
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
PAS	Política de Assistência Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PPGAS	Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
REGWF	<i>Ryan-Einot-Gabriel-Welsch F</i>
SC	Santa Catarina
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UNIPLAC	Universidade do Planalto Catarinense





## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Relação entre Bem-estar, Cidadania Organizacional e Sentido do Trabalho no exercício profissional dos Trabalhadores do SUAS de SC .....	56
---	----



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Distribuição quantitativa e percentual de municípios representados na pesquisa por porte, conforme SUAS .....	51
Tabela 2. Distribuição quantitativa de participantes, número de municípios e participantes por município.....	51
Tabela 3. Distribuição quantitativa e percentual de municípios dos dados sociodemográficos dos participantes da pesquisa .....	54
Tabela 4. Matriz de componente rotativa da ECCO .....	57
Tabela 5. Alfa de Cronbach da ECCO .....	58
Tabela 6. Distribuição quantitativa e percentual de respostas a dimensão Sugestões Criativas .....	58
Tabela 7. Distribuição de escores e respostas por quantidade e percentual para a dimensão Sugestões Criativas .....	59
Tabela 8. Distribuição quantitativa e percentual de respostas a dimensão defesa da imagem organizacional.....	60
Tabela 9. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual para a dimensão Defesa da imagem organizacional.....	60
Tabela 10. Distribuição quantitativa e percentual de respostas a dimensão Cooperação com os colegas de trabalho .....	61
Tabela 11. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual para a dimensão.....	62
Tabela 12. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO).....	63
Tabela 13. Distribuição de respostas, médias e erro desvio para a dimensão área de atuação da ECCO .....	65
Tabela 14. Distribuição do resultado do ANOVA para área de atuação da ECCO .....	65
Tabela 15. Distribuição de respostas, médias e erro desvio para a dimensão função exercida no SUAS para a ECCO.....	66
Tabela 16. Distribuição do resultado do ANOVA para função exercida no SUAS para a ECCO.....	66
Tabela 17. Distribuição do resultado Teste Pos-hoc para a ECCO.....	67
Tabela 18. Distribuição dos resultados da Matriz de componente rotativa do IBET....	69
Tabela 19. Alfa de Cronbach do IBET.....	70
Tabela 20. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas a dimensão Compromisso e satisfação com o trabalho .....	70
Tabela 21. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Compromisso e satisfação com o trabalho .....	72
Tabela 22. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas ao Envolvimento com o trabalho .....	73

Tabela 23. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Envolvimento com o trabalho .....	74
Tabela 24. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual do Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13).....	74
Tabela 25. Distribuição do quantitativo, média e erro desvio para Área de atuação e IBET .....	76
Tabela 26. Resultados do ANOVA por Área de atuação do IBET .....	77
Tabela 27. Distribuição do quantitativo, média e erro desvio para Função exercida no SUAS e ECCO.....	77
Tabela 28. Resultados do ANOVA para função exercida no SUAS e ECCO .....	78
Tabela 29. Distribuição do resultado Teste Pos-hoc para o IBET-13 .....	78
Tabela 30. Matriz de componente rotativa da ETS.....	80
Tabela 31. Alfa de Cronbach da ETS .....	82
Tabela 32. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Utilidade Social.....	82
Tabela 33. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da Utilidade Social.....	83
Tabela 34. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Ética.....	84
Tabela 35. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Ética .....	85
Tabela 36. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Liberdade.....	86
Tabela 37. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Liberdade .....	86
Tabela 38. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Aprendizagem e Desenvolvimento .....	88
Tabela 39. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Aprendizagem e Desenvolvimento.....	88
Tabela 40. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Qualidade das relações .....	90
Tabela 41. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Qualidade das relações.....	90
Tabela 42. Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão coerência e expressividade .....	91
Tabela 43. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Coerência e expressividade .....	92
Tabela 44. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Escala do Trabalho com Sentido.....	93
Tabela 45. Distribuição do quantitativo de respostas, media e erro desvio da dimensão Área de atuação da ETS .....	96

Tabela 46. ANOVA da Área de atuação da ETS.....	96
Tabela 47. Distribuição do quantitativo de respostas, media e erro desvio da dimensão Função exercida no SUAS e ETS.....	97
Tabela 48. Resultados do ANOVA para função exercida no SUAS e ETS .....	97
Tabela 49. Distribuição do resultado Teste Pos-hoc para ETS.....	97
Tabela 51. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO).....	126



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Características de equipes para a Proteção Social Básica – CRAS .....	26
Quadro 2. Características de equipes para a Proteção Social Especial de Média Complexidade – CREAS .....	27
Quadro 3. Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Atendimento em Pequenos Grupos (abrigo institucional, casa-lar e casa de passagem) Equipe de referência para atendimento direto .....	27
Quadro 4. Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Equipe de Referência para atendimento psicossocial, vinculada ao órgão gestor .....	28
Quadro 5. Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Família Acolhedora. Equipe de Referência para atendimento psicossocial, vinculada ao órgão gestor .....	28
Quadro 6. Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: República. Equipe de Referência para atendimento psicossocial, vinculada ao órgão gestor .....	28
Quadro 7. Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Instituições de Longa Permanência para Idosos – ILPI's. Equipe de Referência para Atendimento Direto .....	29
Quadro 8. Funções essenciais para a Gestão do SUAS.....	29
Quadro 9. Quantitativo de trabalhadores conforme CENSO SUAS/2017 .....	44





## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	19
2 REVISÃO DA LITERATURA .....	23
2.1 SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SUAS.....	23
2.1.1 Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social .....	25
2.2 CIDADANIA ORGANIZACIONAL.....	31
2.3 BEM-ESTAR NO TRABALHO (BET) .....	34
2.4 SENTIDO ATRIBUÍDO AO TRABALHO.....	37
3 PERCURSO METODOLÓGICO .....	43
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO .....	43
3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	43
3.2.1 Critérios de inclusão .....	45
3.2.2 Critérios de exclusão .....	45
3.3 PROCEDIMENTOS DE CONTATO COM OS PARTICIPANTES .....	45
3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	46
3.5 PROCEDIMENTOS DE APLICAÇÃO E APURAÇÃO DOS DADOS .....	47
3.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	49
3.6.1 Critérios de Confidencialidade/Privacidade .....	49
4 RESULTADOS .....	51
4.1 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL .....	56
4.2 BEM-ESTAR NO TRABALHO.....	68
4.3 TRABALHO COM SENTIDO.....	80
CONCLUSÃO.....	101
REFERÊNCIAS.....	105
APÊNDICES.....	115
APÊNDICE 1 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE .....	115
APÊNDICE 2 – Inventário de Bem Estar no Trabalho – IBET- 13.....	117
APÊNDICE 3 – Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional – ECCO .....	119
APÊNDICE 4 – Artigo submetido a Revista Katálysis .....	121
Ricardo Lara revistakatalysis@gmail.com por sistemas.ufsc.br .....	121
ANEXOS .....	139
ANEXO I – Escala do Trabalho com Sentido (ETS).....	139
ANEXO II – Parecer Consubstanciado do CEP .....	141



## 1 INTRODUÇÃO

As Políticas Públicas se desenvolvem hodiernamente no Brasil, com destaque para a Política de Assistência Social, que através da Constituição Federal (CF) de 1988 passou do caráter de caridade e assistencialismo para uma conotação de direito social.

No ano de 1993 foi promulgada a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei Nº 8.742, que estabelece normas e critérios para a Organização da Assistência Social (BRASIL, 2009). Esta no ano de 2011 passou por mudanças e deu origem a Lei 12.435. Para expressar a materialidade da LOAS foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), através da Resolução Nº 15, de 15 de outubro de 2004, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (BRASIL, 2009).

Para que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) fosse implantado e consolidado foi necessário a aprovação pelo CNAS da Resolução Nº 130 de 15 de junho de 2005, intitulada Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social (NOB/SUAS) (BRASIL, 2009).

Como toda Política Pública, a Assistência Social, só é possível com a presença dos trabalhadores, que têm como premissa desenvolver os serviços necessários à população usuária desta Política. Cumpre destacar a importância de reflexões sobre a Gestão do Trabalho no SUAS, e da qualidade dos serviços oferecidos à população. Isto porque “a qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS” (FERREIRA, 2011, p. 16).

Diante do exposto, no ano de 2006, o CNAS aprova a Resolução Nº 269 - Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS, que potencializa uma dimensão para continuar a efetivação do SUAS (FERREIRA, 2011). A NOB-RH/SUAS define a competência de cada nível de gestão quanto a contratação e manutenção do quadro de pessoal qualificado academicamente e por profissões regulamentadas por Lei. Estas, devem ocorrer por meio de concurso público e na quantidade necessária à execução da gestão e dos serviços socioassistenciais, conforme a necessidade da população e as condições de gestão de cada ente.

No ano de 2009 mais um marco significativo para a Política Pública de Assistência Social ocorreu com a aprovação pelo CNAS da Resolução nº 109, de 11

de novembro de 2009, intitulada Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Esta resolução possibilitou a padronização em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial, o que representou uma nova perspectiva, pois estabeleceu tipologias que corroboram para resignificar a oferta e a garantia do direito Socioassistencial.

Contudo, por mais que se verifique um avanço no cenário nacional com as melhorias e organização dos serviços socioassistenciais, ainda há muitos desafios a serem superados. Raichelis (2011) destaca que atualmente as pessoas vivem em uma conjuntura de crescimento da demanda por força de trabalho qualificada para atuar no SUAS ao mesmo tempo em que se presenciavam processos de intensificação e precarização do trabalho, algo que atinge o conjunto dessa classe trabalhadora.

No Brasil, a precarização do trabalho não é um fenômeno novo. Há uma dinâmica de flexibilização/precarização/desregulamentação que atinge também trabalhadores das políticas sociais (RAICHELIS, 2011). A autora destaca que esta fragilização gera diminuição salarial, aumento do trabalho, desestabilização das condições de trabalho e dos vínculos, perda e/ou ausência de direitos trabalhistas e sociais, insegurança, ausência de perspectivas de melhoria na carreira, ocorrências de competição entre trabalhadores, adoecimento, entre outras manifestações decorrentes da exploração da força do trabalho. Quando se alude à constituição dos quadros de trabalhadores do SUAS, verifica-se em estados e municípios a existência de um número mínimo e insuficiente de trabalhadores, em geral com grandes defasagens teóricas e técnicas, que atuam simultaneamente em diferentes políticas e programas, e até mesmo em vários municípios (RAICHELIS, 2011).

De modo análogo, encontra-se na pesquisa realizada por Silva e Vítório (2014) junto a Assistentes Sociais trabalhadores do SUAS, resultados que revelam insegurança e instabilidade em suas atividades: 95% apresentam vínculos precários de trabalho, há falta de concursos públicos, há desvalorização da categoria e há a descontinuidade dos serviços prestados à população. Corroborando tais achados, Silva e Algebaile (2018) destacam elementos que resultam da precarização e intensificação do trabalho no contexto laboral do SUAS: (i) geração de vulnerabilidade estrutural com uma inserção laboral precária; (ii) fragilização da identidade coletiva e individual; (iii) aumento da demanda do trabalho e da rotatividade dos trabalhadores, o que afeta o padrão e continuidade dos serviços; (iv) diminuição da representatividade política dos trabalhadores.

Em decorrência deste breve apanhado e, na perspectiva do fazer profissional no SUAS, a possibilidade de se discutir o bem-estar no trabalho e o sentido do mesmo com foco na cidadania organizacional de seus trabalhadores e analisar a relação existente entre os construtos parece ser tão importante, quanto necessário. Há importantes lacunas na produção do conhecimento em relação à determinadas especificidades das funções desempenhadas e do ambiente laboral dos trabalhadores do SUAS. Este estudo evidencia o interesse de desvelar alguns aspectos importantes desses construtos.

Em decorrência disso, o estudo pretendeu buscar respostas à seguinte indagação: **comportamentos de cidadania organizacional assumidos por trabalhadores do SUAS decorrem de seu bem-estar e do sentido que atribuem ao trabalho?**

De modo a responder essa questão, o estudo delimitou como objetivo geral analisar a relação existente entre o comportamento de cidadania organizacional, o sentido atribuído ao trabalho e o bem-estar de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Especificamente pretendeu-se (i) Investigar declarações de ações inovadoras e espontâneas no contexto laboral dos trabalhadores do SUAS; (ii) Examinar declarações de propósito, direção e finalidade atribuídos ao trabalho no SUAS; (iii) Identificar declarações de satisfação, comprometimento afetivo e envolvimento laboral de trabalhadores do SUAS; (iv) estabelecer relação entre comportamento de cidadania organizacional, sentido atribuído ao trabalho e bem-estar de trabalhadores do SUAS.

A hipótese inicial afirmava que bem-estar laboral e atribuição do sentido ao trabalho são preditores de comportamentos de cidadania organizacional de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Os capítulos apresentados a seguir revelam os aspectos ordenadores deste estudo. Após essa breve introdução, o Capítulo 2 apresenta uma revisão de literatura com base no entendimento de autores e articulistas cujas publicações são contributivas ao seu objeto de interesse. O Capítulo 3 descreve o percurso metodológico percorrido no processo de produzir conhecimento pretendido. O Capítulo 4 apresenta as análises empreendidas e as discussões a elas associadas, tendo como base estudos e pesquisas que auxiliam à sua compreensão. No Capítulo 5 a pesquisadora discute os resultados e formula suas conclusões e considerações finais.



## 2 REVISÃO DA LITERATURA

São apresentados, a seguir, breve apanhado de autores e articulistas que contribuem à compreensão dos construtos e contextos que são objeto de interesse nesse estudo.

### 2.1 SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SUAS

A Assistência Social é uma Política Pública garantida desde 1988 pela Constituição Federal, nos artigos 203 e 204. Ela foi organizada a partir de 2004, por meio da Política Nacional de Assistência Social em um sistema chamado Sistema Único da Assistência Social (SUAS). Este sistema foi inserido na atualização da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, Lei Federal nº 12.345/2011, e sua organização é orientada pela Norma Operacional Básica - 2012 (NOB/SUAS-2012), no Capítulo VIII (BRASIL, EAD MDS, 2018).

Assim, como todas as políticas públicas, a Assistência Social também requer planejamento. Ela está organizada sob a forma de um sistema e é responsabilidade de todos os entes federados (municípios, estados e distrito federal) a execução da Política. Para esta organização existe uma relação de normativas e nelas foi assegurado o princípio da descentralização administrativa, na garantia de uma gestão democrática e participativa. Há destaque neste âmbito às Conferências de Assistência Social, que ocorrem nas três esferas de governo (BRASIL, EAD MDS, 2018).

Nas Conferências privilegia-se a participação dos usuários, trabalhadores e gestores da Política, que expressam suas necessidades por meio de deliberações que servirão para indicar diretrizes para o aprimoramento do SUAS (BRASIL, EAD MDS, 2018). Foi na IV conferência Nacional de Assistência Social, ocorrida no ano de 2003 que foi expressa a materialização dos princípios e diretrizes da Política Nacional de Assistência Social – PNAS (BRASIL, MDS, SUAS, 2009). A Política Nacional de Assistência (PNAS) foi aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), em 2004. No ano 2005 foi implantado o SUAS, que estabelece um novo modelo de gestão, tencionando e colocando “muitos desafios para aqueles envolvidos em sua institucionalização, uma vez, que se trata de um período bastante

difícil e de acirramento das contradições em face do avanço das ideias neoliberais no país” (PEREIRA; SOUSA, 2018, p. 2).

O SUAS representa uma nova forma de organizar e gerir a Assistência Social brasileira. Planejado e executado pelos governos federal, estaduais, do Distrito Federal (DF) e municipais, em estreita parceria com a sociedade civil, garante a Assistência Social devida a milhões de brasileiros, em todas as faixas etárias. À medida que o processo de consolidação democrática brasileira avança, o Estado Brasileiro demonstra ser capaz de absorver mais e melhor as demandas e necessidades sociais da sociedade (BRASIL, MDS, SUAS, 2009, p. 8).

Compreender o SUAS significa perspectivar um valor político e ético a partir da compreensão da Assistência Social como direito do cidadão e dever do estado. O SUAS articula-se com outras iniciativas da política pública; o sistema busca integrar serviços e benefícios para responder as várias expressões da Questão Social. Consagra-se como uma nova modalidade de fazer valer o direito dos cidadãos, pois estabelece uma organização das ações da Política de Assistência Social de acordo com a complexidade dos serviços. Modula-se em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta complexidade (BRASIL, MDS, SUAS, 2009).

A Proteção Social Básica (PSB) visa a prevenção de situações de risco por intermédio do desenvolvimento de potencialidades, aquisição de habilidades, competências e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Este serviço é executado junto aos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) que se configura como a porta de entrada para os serviços Socioassistenciais (BRASIL, MDS, SUAS, 2009).

#### A Proteção Social Especial (PSE)

Prevê dois níveis de complexidade: os serviços de média complexidade, organizados nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), que são unidades públicas estatais que oferecem atendimento às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiares e comunitários não foram rompidos; e os serviços de alta complexidade, que garantem proteção integral – moradia, alimentação, higienização e trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados do convívio familiar e/ou comunitário (BRASIL, MDS, SUAS, 2009, p. 21).

Pesquisa realizada por Pereira e Sousa (2018) destaca o entendimento de gestores e técnicos quando asseguram que a implementação do SUAS



proporcionou melhor assimilação sobre a Política de Assistência Social (PAS) em termos de delimitação, atribuições e competências. Os autores discorrem ainda que o SUAS é inovador, pois sua essência e dispositivos reafirmam

A articulação entre econômico e social e com outras políticas públicas (intersetorialidade); o Controle Social da sociedade na formulação, gestão, execução e avaliação da Política; o Comando Único; a Centralidade na Família buscando a superação da visão fragmentadora dos segmentos, ostentando, porém ainda uma visão repressora, conservadora, moralizadora e de responsabilização dessa família; o protagonismo dos usuários como sujeitos de direitos também ainda é frágil; assim como a Garantia de financiamento compartilhada pelos três níveis de Governo e as Garantias de Proteção Social (PEREIRA; SOUSA, 2018, p. 9).

Por tantos motivos ou razões que possibilitam constatar que o SUAS é um marco histórico na política brasileira de Assistência Social, pois representa uma conquista de muitos para muitos (BRASIL, MDS, SUAS, 2009).

### **2.1.1 Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social**

A NOB-RH/SUAS foi aprovada em dezembro do ano de 2006 pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e publicada através da Resolução nº 01 de 25 de janeiro de 2007. Representou um avanço no que diz respeito à profissionalização da Política de Assistência Social, pois objetivou garantir aos usuários do SUAS serviços públicos de qualidade. A qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS (FERREIRA, 2011).

A NOB/RH-SUAS se caracteriza, no entender de Ferreira (2011), por ser um instrumento normativo responsável pela definição de diretrizes e responsabilidades da política e do trabalho na área da Assistência Social. Esta diretriz, conforme a autora, está prevista como Meta 2 na Deliberação da V Conferência Nacional da Assistência Social, que se define como: “Construir e implementar a política de gestão de pessoas, mediante a elaboração e aprovação de Norma Operacional Básica específica e criação de plano de carreira, cargos e salários, com a participação dos trabalhadores sociais e suas entidades de classes representativas”.

É importante destacar o caráter público da prestação de serviços socioassistenciais, o que torna necessário a existência de servidores públicos

responsáveis por esta execução. O preenchimento destes cargos devem ser criados por lei e a nomeação realizada através de concurso público (FERREIRA, 2011).

Os trabalhadores do SUAS devem apresentar princípios éticos que norteiam o seu fazer profissional:

- a) Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais;
- b) Compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais;
- c) Promoção aos usuários do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende;
- d) Proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida;
- e) Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade;
- f) Reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social;
- g) Incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção;
- h) Garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios;
- i) Devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses;
- j) Contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados. (FERREIRA, 2011, p. 19)

Diante do exposto, para cada serviço no âmbito do SUAS a NOB-RH/SUAS(2006) sugere uma equipe mínima para desenvolver as atividades em cada nível de proteção. Nos quadros a seguir, estão apresentadas as características de equipes definidas pela NOB-RH/SUAS (FERREIRA, 2011).

**Quadro 1.** Características de equipes para a Proteção Social Básica – CRAS

<b>Pequeno Porte I</b>	<b>Pequeno Porte II</b>	<b>Médio, Grande, MetrÓpole e DF</b>
Até 2.500 famílias referenciadas	Até 3.500 famílias referenciadas	A cada 5.000 famílias referenciadas
2 técnicos de nível superior, sendo um profissional Assistente Social e outro preferencialmente psicólogo.	3 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais Assistentes Sociais e preferencialmente um Psicólogo.	4 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.
2 técnicos de nível médio	3 técnicos nível médio	4 técnicos de nível médio

Fonte: Ferreira (2011, p. 30).

**Quadro 2.** Características de equipes para a Proteção Social Especial de Média Complexidade – CREAS

<b>Municípios em Gestão Inicial e Básica</b>	<b>Municípios em Gestão Plena e Estados com Serviços Regionais</b>
Capacidade de atendimento de 50 pessoas/indivíduos	Capacidade de atendimento de 80 pessoas/indivíduos
1 Coordenador	1 Coordenador
1 Assistente Social	2 Assistentes Sociais
1 Psicólogo	2 Psicólogos
1 Advogado	1 Advogado
2 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários)	4 profissionais de nível superior ou médio (abordagem dos usuários)
1 auxiliar administrativo	2 auxiliares administrativos

Fonte: Ferreira (2011, p. 32).

**Quadro 3.** Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Atendimento em Pequenos Grupos (abrigo institucional, casa-lar e casa de passagem) Equipe de referência para atendimento direto

<b>PROFISSIONAL / FUNÇÃO</b>	<b>ESCOLARIDADE</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>Coordenador</b>	Nível superior ou médio	1 profissional referenciado para até 20 usuários acolhidos em, no máximo, 2 equipamentos
<b>Cuidador</b>	Nível médio e qualificação específica	1 profissional para até 10 usuários, por turno. A quantidade de cuidador por usuário deverá ser aumentada quando houver usuários que demandem atenção específica (com deficiência, com necessidades específicas de saúde, pessoas soropositivas, idade inferior a um ano, pessoa idosa com Grau de Dependência II ou III, dentre outros). Para tanto, deverá ser adotada a seguinte relação: a) 1 cuidador para cada 8 usuários, quando houver 1 usuário com demandas específicas; b) 1 cuidador para cada 6 usuários, quando houver 2 ou mais usuários com demandas específicas.
<b>Auxiliar Cuidador</b>	Nível fundamental e qualificação específica	1 profissional para até 10 usuários, por turno. A quantidade de cuidador usuário deverá ser aumentada quando houver usuários que demandem atenção específica (com deficiência, com necessidades específicas de saúde, pessoas soropositivas, idade inferior a um ano, pessoa idosa com Grau de Dependência II ou III, dentre outros). Para tanto, deverá ser adotada a seguinte relação: a) 1 auxiliar de cuidador para cada 8 usuários, quando houver 1 usuário com demandas específicas; b) 1 auxiliar de cuidador para cada 6 usuários, quando houver 2 ou mais usuários com demandas específicas.

Fonte: Ferreira (2011, p. 33).

**Quadro 4.** Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Equipe de Referência para atendimento psicossocial, vinculada ao órgão gestor

PROFISSIONAL / FUNÇÃO	ESCOLARIDADE	QUANTIDADE
<b>Assistente Social</b>	Nível superior	1 profissional para atendimento a, no máximo, 20 usuários acolhidos em até dois equipamentos da alta complexidade para pequenos grupos.
<b>Psicólogo</b>	Nível superior	1 profissional para atendimento a, no máximo, 20 usuários acolhidos em até dois equipamentos da alta complexidade para pequenos grupos.

Fonte: Ferreira (2011, p. 34).

**Quadro 5.** Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Família Acolhedora. Equipe de Referência para atendimento psicossocial, vinculada ao órgão gestor

PROFISSIONAL / FUNÇÃO	ESCOLARIDADE	QUANTIDADE
<b>Coordenador</b>	Nível superior	1 profissional referenciado para até 45 usuários acolhidos.
<b>Assistente Social</b>	Nível superior	1 profissional para acompanhamento de até 15 famílias acolhedoras e atendimento a até 15 famílias de origem dos usuários atendidos nesta modalidade.
<b>Psicólogo</b>	Nível superior	1 profissional para acompanhamento de até 15 famílias acolhedoras e atendimento a até 15 famílias de origem dos usuários atendidos nesta modalidade.

Fonte: Ferreira (2011, p. 34).

**Quadro 6.** Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: República. Equipe de Referência para atendimento psicossocial, vinculada ao órgão gestor

PROFISSIONAL / FUNÇÃO	ESCOLARIDADE	QUANTIDADE
<b>Coordenador</b>	Nível superior	1 profissional referenciado para até 20 usuários
<b>Assistente Social</b>	Nível superior	1 profissional para atendimento a, no máximo, 20 usuários em até dois equipamentos.
<b>Psicólogo</b>	Nível superior	1 profissional para atendimento a, no máximo, 20 usuários em até dois equipamentos.

Fonte: Ferreira (2011, p. 34).

**Quadro 7.** Características de equipes para a Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Instituições de Longa Permanência para Idosos – ILPI's. Equipe de Referência para Atendimento Direto

<b>PROFISSIONAL / FUNÇÃO</b>	<b>ESCOLARIDADE</b>
1 Coordenador	Nível superior ou médio
Cuidadores	Nível médio
1 Assistente Social	Nível superior
1 Psicólogo	Nível superior
1 Profissional para desenvolvimento de atividades socioculturais	Nível superior
Profissional de limpeza	Nível fundamental
Profissional de alimentação	Nível fundamental
Profissional de lavanderia	Nível fundamental

Fonte: Ferreira (2011, p. 35)

A NOB-RH/SUAS descreve ainda, as funções a serem desempenhadas pelos trabalhadores em cargos de gestão. O Quadro 08, a seguir, possibilita visualizar as funções essenciais desses gestores.

**Quadro 8.** Funções essenciais para a Gestão do SUAS

<b>GESTÃO</b>	<b>FUNÇÕES ESSENCIAIS</b>
<b>GESTÃO MUNICIPAL</b>	Gestão do Sistema Municipal de Assistência Social
	Coordenação da Proteção Social Básica
	Coordenação da Proteção Social Especial
	Planejamento e Orçamento
	Gerenciamento do Fundo Municipal de Assistência Social
	Gerenciamento dos Sistemas de Informação
	Monitoramento e Controle da Execução dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios
	Monitoramento e Controle da Rede Socioassistencial
	Gestão do Trabalho
	Apoio às Instâncias de Deliberação
<b>GESTÃO ESTADUAL</b>	Gestão do Sistema Estadual de Assistência Social
	Coordenação da Proteção Social Básica
	Coordenação da Proteção Social Especial
	Planejamento e Orçamento
	Gerenciamento do Fundo Estadual de Assistência Social
	Gerenciamento dos Sistemas de Informação
	Monitoramento e Controle da Execução dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios
	Cooperação Técnica / Assessoria aos Municípios
	Gestão do Trabalho e Educação Permanente em Assistência Social (Capacitação)
	Apoio às Instâncias de Pactuação e Deliberação
<b>GESTÃO DO DF</b>	Gestão do Sistema de Assistência Social do DF
	Coordenação da Proteção Social Básica
	Coordenação da Proteção Social Especial
	Planejamento e Orçamento
	Gerenciamento do Fundo de Assistência Social do DF
	Gerenciamento dos Sistemas de Informação

	Monitoramento e Controle da Execução dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios
	Gestão do Trabalho e Educação Permanente em Assistência Social (Capacitação)
	Apoio às Instâncias de Pactuação e Deliberação
GESTÃO FEDERAL	Gestão do Sistema Única de Assistência Social
	Coordenação da Proteção Social Básica
	Coordenação da Proteção Social Especial
	Coordenação de Rendas e Benefícios
	Planejamento e Orçamento
	Gerenciamento do Fundo Nacional de Assistência Social
	Monitoramento e Controle da Execução dos Serviços, Programas, Projetos e Benefícios
	Gestão dos Sistemas de Informação
	Apoio (cooperação/assessoria) à Gestão Descentralizada do SUAS
	Gestão do Trabalho e Educação Permanente em Assistência Social (Capacitação)
	Apoio às Instâncias de Pactuação e Deliberação

Fonte: Ferreira (2011, p. 36).

A NOB-RH/SUAS preconiza o “desenvolvimento do trabalhador”. Este processo se destaca em razão das atitudes, circunstâncias, ações e eventos que asseguram ao trabalhador o crescimento profissional e laboral. Além disto, que possibilite o pleno desenvolvimento humano, a sua satisfação com o trabalho, o reconhecimento, a responsabilização através de compromissos pelos direitos de cidadania da população e a prestação de serviços com acolhimento adequado e qualidade à população usuária do SUAS (FERREIRA, 2011).

A Resolução Nº 17, de 20 de junho de 2011, informa em seu §3º as categorias profissionais de nível superior que, preferencialmente, poderão atender as especificidades dos serviços socioassistenciais, a destacar: Antropólogo; Economista Doméstico; Pedagogo; Sociólogo; Terapeuta ocupacional; e Musicoterapeuta. Já no Art. 3º indica as categorias profissionais de nível superior que, preferencialmente, poderão compor a gestão do SUAS, a destacar: Assistente Social, Psicólogo, Advogado, Administrador, Antropólogo, Contador, Economista, Economista Doméstico, Pedagogo, Sociólogo, Terapeuta ocupacional. Cumpre destacar que os profissionais de nível superior que integram as equipes de referência e gestão do SUAS deverão possuir diploma de curso de graduação emitido por instituição de ensino superior devidamente credenciada pelo Ministério da Educação (MEC) e registro profissional no respectivo Conselho Regional, quando houver (FERREIRA, 2011).



Os municípios, estados e Distrito Federal devem estar respaldados na NOB-RH/SUAS para compor o seu quadro de trabalhadores no âmbito da Política de Assistência Social, bem como unir esforços para que o direito do trabalhador e do usuário dos serviços sejam respeitados e efetivados.

## **2.2 CIDADANIA ORGANIZACIONAL**

O mundo do trabalho se transforma a cada dia; a tecnologia apresenta novos desafios aos trabalhadores, que não podem estar restritos somente ao seu fazer conforme o que delimita sua função, e sim ir além, na busca de novos conhecimentos com apoio mútuo às equipes de trabalho e a organização. Neste contexto surge o conceito de Comportamento de Cidadania Organizacional (CCO), entendido por Benzecry e Pires (2009) como comportamento pró-social.

Os estudos precursores sobre cidadania aliam a base estudada por Katz e Kahn (1978) que considera a Cidadania Organizacional como comportamentos inovadores e espontâneos. Os comportamentos são associados ao desenvolvimento de cooperação com outros sujeitos da organização, atos de proteção do espaço laboral, criação de um ambiente externo favorável, sugestões criativas para elevar as organizações e auto-treinamento para melhorar as responsabilidades organizacionais (Katz; Kahn, 1978). Os comportamentos de cidadania organizacional são motivados por sentimentos de reciprocidade, promovem as interações sociais entre os trabalhadores e contribuem para a realização das atividades (RAPP; BACHRACH; RAPP, 2013). Os autores destacam que se esses trabalhadores demonstram uma incidência menor desse comportamento, estão suscetíveis a ter menos trocas sociais, o que pode induzir a redução no desempenho do fazer profissional.

Os comportamentos de cidadania organizacional (CCO) representam atuações informais dos trabalhadores que favorecem a organização e são definidas como ações de troca social, oferecidos de forma voluntária se constituem espontaneamente, isentos de prescrições legais ou contratuais (SIQUEIRA, 2003). A cidadania organizacional compreende o contexto do comportamento organizacional para conhecer as razões pelas quais alguns trabalhadores realizam atividades, além daquelas descritas nos contratos formais de trabalho (SIQUEIRA, 1995). Nessa perspectiva Le Pine; Eres e Johnson (2002), definem comportamentos de cidadania

organizacional como atos de troca social, oferecidos voluntariamente pelos trabalhadores aos seus sistemas empregadores.

A partir da análise de que existe uma relação de troca social entre o trabalhador e a organização, observa-se que o ambiente de trabalho fica mais favorável, pois dá origem a vínculos afetivos que se refletem no bem-estar do trabalhador e do seu gestor. Além disso, o comprometimento e a sintonia do trabalhador para com a organização tendem a ser melhor quando esta lhe oferece suporte organizacional (SIQUEIRA, 2003). No que se refere ao campo de estudos em CCO, Cunha (2013) observa que é um desafio da atualidade, é uma tendência para as organizações obterem sucesso, pois a valorização e o reconhecimento dos trabalhadores se configuram como diferencial em um espaço cada vez mais competitivo e exigente.

A cidadania organizacional vai além das cobranças dos papéis formais e não é facilmente executada por ameaças e restrições, relaciona-se à cooperação e envolve maneiras pró-sociais espontâneas no dia a dia para auxiliar terceiros (GOMES *et al.*, 2014). Corroborando com o entendimento, Porto e Tamayo (2003), propõem estudo onde utilizaram a terminologia civismo organizacional, que compreende os atos espontâneos dos trabalhadores que beneficiam o sistema organizacional, permitindo formas particulares de manifestação que não recebem retribuição formal da organização.

Alguns trabalhadores ainda conseguem avaliar perdas e custos associados ao rompimento das relações de trabalho que mantêm com a organização. Algo que cria conexões afetivas positivas com o trabalho, gera satisfação e envolvimento e, ao mesmo tempo, desenvolve amizades positivas com a organização através do empenho em fazer cada vez melhor (SIQUEIRA, 1995). De acordo com Barnard (1971), as organizações são um sistema de forças com duas ou mais pessoas, conscientemente coordenadas, havendo a necessidade dos esforços humanos para execução das atividades.

Destaca-se ainda nos estudos de McShane e Glinow (2013), que quando são referidos os comportamentos de cidadania organizacional há alusão a um fator fundamental, para a eficiência e eficácia de uma organização. Os autores destacam que os trabalhadores no contexto laboral apresentam uma série de comportamentos individuais, como por exemplo assiduidade, desempenho nas tarefas, comportamento de trabalho, permanência na organização e cidadania



organizacional. Cumpre destacar que o Comportamento de Cidadania Organizacional é um fator cooperador para o desempenho das organizações (MARTINS; COSTA; SIQUEIRA, 2015).

Ao realizar análise das dimensões constituintes do conjunto de medidas validadas de cidadania organizacional identificado na literatura, Bastos, Siqueira e Gomes (2014) revelam a existência de mais de 30 fatores diferentes, cuja combinação é diversificada por diversas medidas. Os autores desatacam que a avaliação dos conteúdos que definem esses fatores apresenta mais de 280 descritores associados aos itens dessas escalas, o que permitiu observar que a diversidade de conteúdos e definições dessas dimensões estruturava em torno de quatro macrodimensões.

A primeira, definida como comportamentos de ajuda, se caracteriza pela cortesia, altruísmo e encorajamento; envolve ações voluntários de apoio aos colegas, apresenta capacidade para administrar conflitos, com facilidade de manter relações, manter o ambiente mais harmônico, que realiza encorajamento e reforço à realização de atividades e ações de prevenção e planejamento para minimizar desafios futuros. A segunda, se destaca pela participação organizacional que é entendida pelas sugestões criativas, voz, espírito de iniciativa, virtude cívica, que inclui comportamentos de comunicação no espaço de trabalho, aprimorando um melhor desempenho coletivo e individual, engajamento político, com expressão de novas ideias e opiniões, atos voluntários de criatividade e inovação, que podem ser pequenas modificações ou intervenções mais substanciais e podem encorajar os outros trabalhadores (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES; 2014).

A terceira macrodimensão é o empenho extra que se define pela participação funcional, dedicação ao trabalho, indústria pessoal e conscienciosidade, que se relaciona ao comprometimento dos trabalhos em prol da organização, expressos por horas extras, participação em eventos não obrigatórios, busca de conhecimentos que favoreçam o desempenho. A quarta macrodimensão é a defesa organizacional que se caracteriza pela proteção ao sistema/recursos da organização e incentivo leal, se manifesta através de comportamentos que buscam promover a imagem organizacional em ambiente fora ao espaço do trabalho, que contribui para uma boa reputação substancial (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES; 2014).

A Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO), que foi utilizada neste estudo, foi apresentada por Bastos, Siqueira e Gomes (2014), e está

distribuída em três dimensões: 'sugestões criativas', caracterizada por ações que apresentam propostas inovadoras para a organização; 'defesa da imagem organizacional', que revelam ações no ambiente externo com o propósito de divulgar as qualidades da organização; e 'cooperação com os colegas de trabalho', quando há comportamentos de ajuda e de apoio aos colegas.

Em pesquisa desenvolvida por Lima *et al.* (2020), restou clara a importância da realização de treinamentos, como também, a influência positiva e significativa para o desenvolvimento profissional e os comportamentos de cidadania organizacional, concernentes às sugestões criativas, à divulgação da imagem organizacional e à cooperação com os colegas.

Assim, a presente pesquisa apresentou como um dos objetivos estabelecer relação entre comportamento de cidadania organizacional e o sentido atribuído ao trabalho e ao bem-estar de trabalhadores do SUAS, sendo importante destacar que a inovação impressa na proposta está relacionada a forma como as organizações são formalizadas e em muitos casos está pouco associada com a cidadania organizacional, sobretudo em organizações públicas, onde a natureza dos vínculos e a forma de organização do trabalho diferem sensivelmente das organizações privadas.

### **2.3 BEM-ESTAR NO TRABALHO (BET)**

O bem-estar no ambiente de trabalho é um tema recorrente em estudos acadêmicos e literaturas especializadas no contexto organizacional, devido suas consequências na própria qualidade de vida do trabalhador, como na produtividade organizacional (HERNANDEZ, 2007). Como evidenciado nesta pesquisa o bem-estar pessoal nas organizações e a qualidade de vida organizacional tem papel preponderante na cultura organizacional das instituições, a forma como é organizada impacta o bem-estar dos trabalhadores. Segundo Albuquerque e Tróccoli (2004), o campo do bem-estar equivale ao estudo científico da felicidade.

Para compreender o bem-estar no trabalho é preciso explorar uma das principais teorias sobre o tema que é fundamentada na concepção do bem-estar psicológico. Esta perspectiva consiste na avaliação positiva das várias características dos afazeres incluindo aspectos afetivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos conforme destacam Horn *et al.*

(2004). Para os autores compreender essa forma de pensar, requer cinco dimensões: dimensão afetiva, bem-estar profissional, bem-estar social, cansaço cognitivo e dimensão psicossomática.

Sob o ponto de vista psicológico, o BET compreende um estado mental positivo formado pela articulação de três vínculos, também positivos, denominados satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Assinala-se que a concepção de BET como um estado mental positivo pela possibilidade de o trabalhador vivenciar períodos em que emergem dentro dele, de forma interligada, sentimentos positivos promovidos por aspectos presentes no ambiente do trabalho (satisfação), sensações de harmonia entre suas habilidades profissionais e as exigências impostas pelas atividades que realiza (envolvimento com o trabalho) e sentimentos também positivos dirigidos à organização que o emprega (comprometimento organizacional afetivo) (SIQUEIRA, ORENGO, PEIRÓ, 2014, p. 39).

Ainda, de acordo com Siqueira, Orengo e Peiró (2014), a satisfação no trabalho se divide em três grandes categorias quando o trabalhador formata cognições sobre sentimentos originados de: relações com as pessoas no local de trabalho (chefia e colegas); retribuições organizacionais (salário e promoções) ofertadas pela organização; atividades que realiza (tarefas). Já no envolvimento com o trabalho, os autores destacam que qualquer atividade pode levar o indivíduo a um estado de fluxo, atendendo a três condições: existir uma meta a ser alcançada por meio das atividades; os desafios impostos pelas atividades serem vencidos pelas habilidades do indivíduo e haver feedback oferecido pelas próprias atividades realizadas.

Enquanto os dois primeiros vínculos citados (satisfação e envolvimento) são positivos com o ambiente de trabalho, Siqueira, Orengo e Peiró (2014) destacam que o terceiro componente (comprometimento organizacional afetivo) é uma ligação afetiva com o empregador (organização).

Bem-estar no trabalho também pode ser assinalado como a presença de emoções positivas e a percepção do indivíduo de que é por meio do seu trabalho que ele divulga e desenvolve seus potenciais e suas habilidades, progredindo no alcance das metas de sua vida (GARCEZ; ANTUNES; ZARIFE, 2018). Assim compreender o bem-estar no trabalho significa observar os estados subjetivos e positivos que surgem de forma distinta no campo da psicologia, referindo-se a concepções de felicidade. Para elevar ao máximo o bem-estar do indivíduo, é preciso maximizar o sentimento de felicidade (DECI; RYAN, 2008).

Ferreira, Souza e Silva (2012), a partir de várias pesquisas que realizaram, concluem que as conceituações para o bem-estar no trabalho presentes na literatura têm concepções amplas e multidimensionais. Estas abarcam aspectos cognitivos, afetivos, comportamentais e físicos. Há concepções mais restritas, normalmente unidimensionais, que se utilizam apenas da dimensão afetiva.

O bem-estar no trabalho, segundo Rocha Sobrinho e Porto (2012), tem sua conceituação tratada conforme dois enfoques. O primeiro como uma manifestação ou avaliação afetiva das características do trabalho, sendo central o balanço ou equilíbrio entre as avaliações positivas e negativas feitas pelo indivíduo (se for positivo, fica evidenciado o bem-estar). Esse primeiro enfoque aproxima-se da conceituação de bem-estar subjetivo. Os autores manifestam que o segundo enfoque é representado por um conjunto de avaliações positivas sobre seus aspectos, como motivação, ambientação, remuneração entre outros.

O Inventário de Bem-Estar no Trabalho – IBET-13, utilizado neste estudo, apresenta duas importantes dimensões: ‘compromisso e satisfação’ e ‘envolvimento com o trabalho’. A satisfação no trabalho se dá de acordo com a percepção que o indivíduo tem acerca de seu fazer, se este preenche ou consente que sejam preenchidos alguns valores singulares em relação ao trabalho (MARQUES; BORGES; REIS, 2016). Entende-se que a satisfação com o trabalho tem relação com a satisfação da vida (MAXIMIANO, 2000). Esta satisfação está relacionada ao engajamento e compromisso do trabalhador em relação à organização. Os recursos oferecidos pela organização e o comprometimento dos trabalhadores é a relação perfeita. Se os recursos forem oferecidos corretamente, os trabalhadores tornam-se aliados da organização, o que faz emergir comprometimento, satisfação, redução de estresse, oportunidade de crescimento profissional e aprendizagem pessoal (HAKANEN; BAKKER; SCHAUFELI, 2006). A satisfação no trabalho é dinâmica, pode alavancar de forma rápida ou deteriorar-se da mesma forma, por isso as organizações devem estar atentas a esta questão (MORIN, 2001).

O envolvimento no trabalho é compreendido como "[...] grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua auto-estima" (LODAHL, KEJNER, 1965, p. 25). Há destaque na literatura para o envolvimento como um estado de fluxo que ocorre em situações onde os sentimentos, os desejos e os pensamentos se harmonizam, de maneira que a pessoa consiga encarar metas que necessitam de respostas apropriadas (CSIKSZENTMIHALYI, 1997/1999).

As experiências de fluxo, de acordo com Csikszentmihalyi (1997/1999), acontecem quando existe concentração em metas, feedback e desafios maiores que são respondidos por capacidades individuais. Para avaliar a capacidade de experimentar um estado de fluxo, o autor propõe a resposta para a seguinte questão: "Você se envolve em algo tão profundamente que nada mais parece importar, a ponto de perder a noção do tempo?" (CSIKSZENTMIHALYI, 1997/1999, p. 40). O autor assemelha o trabalho ao desenvolvimento de ações que produzem fluxo, desencadeando no trabalhador maior envolvimento e transformando a atividade em uma experiência positiva.

Corroborando com tais postulados Eyl (2015) destaca que o envolvimento no trabalho tem relação com sujeitos engajados, que estes rendem melhores resultados, porque acabam referindo-se ao trabalho como parte integrada do seu cotidiano, desencadeando um melhor equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Não se pode confundir uma pessoa engajada com sujeitos viciados em trabalhar. O engajamento propõe prazer em realizar as atividades com maior índice de produtividade, de forma saudável, e mantém o equilíbrio entre vida pessoal e o fazer profissional (SCHAUFELI; DIJKSTRA; VAZQUEZ, 2013).

Embora de modo prescritivo, encontra-se em Bergamini (2008) que como o mundo está cada vez mais globalizado, as organizações devem buscar novos meios de atrair os trabalhadores, valorizando as habilidades tornando-os mais criativos. As organizações que contribuem com essas práticas lutam contra a alienação e dominação do trabalhador, inspirando a confiança, compromisso e satisfação.

Destaca-se a importância do BET no cotidiano laboral, uma vez que os trabalhadores passam boa parte do seu dia na organização e, portanto, é razoável pretender que o espaço laboral esteja provido de boas relações, motivação e ambiente adequado. Com a perspectiva de conhecer o cotidiano dos trabalhadores do SUAS é que se intensifica o estudo do BET neste contexto, uma vez que a Política Pública de Assistência Social apresenta, assim como outras Políticas Públicas, desafios no seu fazer.

## **2.4 SENTIDO ATRIBUÍDO AO TRABALHO**

Ao longo da história, o trabalho foi acrescido de vários significados e passou a apresentar formas diferentes de organização, sendo diverso em cada contexto deste

processo histórico. O sentido atribuído ao trabalho é multidisciplinaridade, isto porque, se trata de um construto psicológico multidimensional, dinâmico e resultante da interação entre diferentes variáveis (TOLFO; PICINNINI, 2007).

Os psicólogos Hackman e Oldham (1975) foram os responsáveis pelos primeiros estudos a respeito do sentido do trabalho, onde buscaram analisar os sentidos atribuídos ao trabalho e os impactos na qualidade de vida do trabalhador. Mas foi a partir da década de 1980, período onde foram ressaltadas transformações tecnológicas e produtivas, com impactos no mundo laboral, que o fenômeno sentido do trabalho passou a ser estudado de forma mais aprofundada (ANDRADE; TOLFO; DELLAGNELO, 2012).

Pesquisas desenvolvidas pelo Meaning of Work (MOW) (1987) e por Morin (2001), segundo Tolfo e Piccinini (2007), reconhecem a importância do trabalho na vida em sociedade. Ainda de acordo com as autoras, houve avanços dos estudos sobre o sentido do trabalho pelo grupo Meaning of Work (MOW) que realizou pesquisas entre 1981 e 1983, em oito países, com o objetivo de apresentar dados sobre o sentido do trabalho, apresentou resultados que convergiram para a ideia de que o trabalho ocupa a centralidade da vida social dos indivíduos.

A relevância desse sentido reside na premissa de que, ao trabalhar, os sujeitos desenvolvem interpretações do seu fazer, das finalidades de sua ação, dos objetivos que pretendem alcançar, que são baseadas na atribuição de significados. Desta forma, conhecer os organismos pelos quais a atividade e o contexto laboral adquirem (ou perdem) sentido se torna uma questão relevante na tentativa de explicar, psicologicamente, fenômenos relacionados ao trabalho (BENDASSOLLI; ALVES; TORRES, 2014).

Antunes (1999, p. 167) destaca o trabalho “como fonte originária, primária, de realização do ser social, protoforma da atividade humana, fundamento ontológico básico da omnilateralidade humana”. O autor reconhece que o trabalho apresenta papel fundamental na gênese e na constituição social, sendo uma experiência elementar da vida cotidiana em resposta às necessidades sociais.

O trabalho, para o ser humano, é mais do que a simples repetição, a execução mecânica de um script herdado pela espécie. Envolve a produção de sentido, como foi amplamente discutido pela psicologia desde que esta tomou para si o trabalho como parte dos fenômenos humanos que passaram a lhe interpretar. Tal sentido implica a possibilidade de a pessoa antecipar as consequências de suas ações, de imaginar, a priori, os

resultados de seu trabalho, sua finalidade e propósito (BENDASSOLI; ANDRADE, 2015, p. 221).

Bendassoli e Andrade (2015) pontuam que o sujeito ao trabalhar, produz sentido, pois se usa mecanismos sociocognitivos que lhe permite interpretar o trabalho, nortear, intencionalmente seu fazer, coordenar cognição e desempenho, com a finalidade de transformar a realidade e a si próprio.

Esse sentido e significado são investigados em dois níveis principais: no nível social e no nível pessoal/ocupacional (BORGES; YAMAMOTO, 2010). De acordo com os autores, no nível social o destaque é nas ações de construção histórica do trabalho como uma categoria social. No nível pessoal, algumas temáticas de estudados incluem valores, atitudes e crenças que transitam para o ocupacional que busca investigar tópicos como socialização, produção de significados por grupos profissionais/ocupacionais específicos, nas organizações ou em contextos variados.

Um trabalho tem sentido para o ser humano quando ele o acha importante, útil e legítimo. Este é o entendimento de Hackman e Oldham (1976), que apresentam três características que contribuem para dar sentido ao trabalho: a variedade das tarefas; a identidade do trabalho e o significado do trabalho.

Na perspectiva da psicodinâmica do trabalho, Dejours (1987) destaca que ele precisa fazer sentido para o próprio sujeito, para seus pares e para a sociedade e que o sentido do trabalho é formado por dois componentes: o conteúdo significativo em relação ao sujeito (dificuldade prática da tarefa, a significação da tarefa acabada em relação a uma profissão, envolvendo a ideia de evolução pessoal e aperfeiçoamento; o *status* social ligado, implicitamente, ao posto de trabalho, que permite a construção da identidade pessoal e social do trabalhador) e o conteúdo significativo em relação ao objeto (mensagens simbólicas que a tarefa pode também veicular para alguém, ou contra alguém).

A relação entre o indivíduo, a organização e seu contexto histórico, no entender de Pagés *et al.* (1987), precisa ser analisada a partir daquilo que denominou de espaço sociomental (composto por relações de correspondência entre as estruturas psicológicas e as estruturas sociais). Os autores expressam que nesse espaço articulam-se, de forma recíproca, as estruturas econômicas, políticas, ideológicas e psicológicas. Afirmam que há uma dupla gênese, social e psicológica, visto que, na definição do sentido do trabalho, estão envolvidas estruturas

manifestas, estruturas fechadas e estruturas de reforços múltiplos não diretamente acessíveis à observação.

Conforme descreve Heller (2004), a vida habitual é a vida das pessoas. As pessoas expressam sua individualidade, os sentidos, as capacidades intelectuais, capacidades, emoções e suas ideias, onde se apresenta a subjetividade de cada ser. É através da inserção nas organizações e pelo seu fazer profissional que homens e mulheres expressam suas ações e demonstram suas subjetividades. A relação do trabalho com a subjetividade se torna um campo interdisciplinar que se desenvolve através das vivências e experiências obtidas na esfera do trabalho e das representações que os sujeitos realizam nesse cotidiano (LIMA; TAVARES; BRITO, 2013). É necessário propor reflexões sobre os sentidos atribuídos ao trabalho na sociedade contemporânea e as repercussões na subjetividade do trabalhador para poder compreender o que realmente traz sentido ao trabalho de cada indivíduo (RIBEIRO; LEDA, 2018).

Estudar o sentido do trabalho no âmbito do SUAS é preciso, uma vez que é um trabalho voltado às pessoas, a vida, a convivência familiar e comunitária, que supera o tecnicismo, que envolve as relações e interações biopsicossociais. Pois de acordo com a análise bibliométrica desenvolvida por Lemos e Sá (2017) a partir de artigos sobre o sentido do trabalho publicados entre os anos 2000 e 2016 no Brasil, observa-se nos resultados que a produção acadêmica sobre o sentido do trabalho não apresenta um número expressivo de publicações e a maioria é baseada em modelos teóricos e metodologias pouco diversificadas, o que caracteriza a importância de pesquisas a respeito deste construto no âmbito do SUAS.

A qualidade dos serviços socioassistenciais dedicados à sociedade depende da estruturação do fazer profissional, da qualificação e valorização dos trabalhadores no SUAS. Nesse contexto, a NOB/RH/SUAS (2006) instituiu que as ações de aprendizagem, devem ser realizadas com base na concepção de Educação Permanente - EP, de forma sistemática, continuada, sustentável, participativa, nacionalizada e descentralizada, respeitadas as diversidades e especificidades regionais e locais. É uma estratégia que privilegia um processo de desenvolvimento que parte das reais necessidades dos envolvidos, ao mesmo tempo que contribui para o reconhecimento e valorização dos conhecimentos construídos no âmbito do SUAS, cria oportunidades de ampliar os saberes de forma



interligada com às práticas cotidianas e gerar sentido ao trabalho (BRASIL, EAD MDS, 2018).

As aprendizagens desenvolvidas, o ensino em serviço, as reflexões sobre o fazer e organização profissional e a construção coletiva de conhecimentos se constituem em experiências que fazem sentido na vida profissional, pois ao indagar e problematizar a realidade social que se manifesta no trabalho, é possível construir um novo conhecimento a partir de um diálogo com aquilo que já se sabia antes (FERNANDES, 2016). É nesses espaços de aprendizagem em serviço, pela via experiencial, que se encontram respostas para as perguntas desencadeadas durante o cotidiano do trabalho profissional (FERNANDES, 2016). O sentido do trabalho está intrinsecamente vinculado a essas experiências, ao olhar dos trabalhadores para os processos e a aprendizagem desenvolvida a cada atendimento realizado.



### **3 PERCURSO METODOLÓGICO**

Todo estudo científico requer a explicitação de um percurso metodológico que o oriente e organize. A seguir, são apresentadas as principais etapas da trajetória à consecução dos objetivos pretendidos.

#### **3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO**

O estudo se caracterizou pela perspectiva interdisciplinar assumida em todas as suas fases, uma vez que propôs um diálogo entre as disciplinas que poderiam contribuir à consecução dos resultados que se pretendeu alcançar. Perspectivou-se gerar ações comuns, onde a partir da discussão sobre a problemática envolvida no entendimento de diversos autores de diversas áreas do conhecimento, fosse possível elucidar as questões de forma integrativa e cuidadosa, de modo a melhorar a qualidade das intervenções e a eficácia de suas ações (PHILIPPI JUNIOR; SILVA NETO, 2011).

Quanto a natureza do estudo, ele se classifica como uma pesquisa aplicada. Isto porque se pretendeu produzir conhecimento que suscitasse possíveis intervenções. No que diz respeito à forma de abordagem do problema, o estudo é considerado quantitativo, pois as informações decorrentes dos instrumentos de coleta de dados foram classificadas e analisadas por meio de técnicas estatísticas. Em relação aos objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva, pois buscou-se analisar a relação existente entre o bem-estar, o sentido do trabalho e a cidadania organizacional de trabalhadores do SUAS. Para tanto, em termos de procedimentos técnicos, assumiu o design de levantamento (survey) (SILVA; MENEZES, 2005).

#### **3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA**

A população do estudo esteve representada por todos os trabalhadores do SUAS do Estado de Santa Catarina.

Segundo dados coletados junto ao CENSO SUAS, a respeito de Centro de Convivência, Centro Dia, Centro POP, CRAS, CREAS, Família Acolhedora, Unidades de Acolhimento, no ano de 2017, havia 9.545 trabalhadores registrados no sistema de cadastro do SUAS - CAD-SUAS, conforme destaca o quadro 09.

**Quadro 9.** Quantitativo de trabalhadores conforme CENSO SUAS/2017

<b>CENSO SUAS 2017 SC</b>	
<b>SERVIÇOS</b>	<b>TOTAL DE TRABALHADORES</b>
Centro de Convivência	1827
Centro dia	508
Centro POP	128
CRAS	2748
CREAS	1062
Família Acolhedora	158
Unidades de Acolhimento	3114
<b>Total</b>	<b>9545</b>

Fonte: Censo SUAS, 2017.

A partir do quantitativo informado se utilizou a seguinte fórmula de cálculo amostral:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n – amostra calculada

N – população

Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral (5%)

Assim, após o cálculo, encontrou-se que a amostra do estudo deveria envolver, no mínimo, 370 trabalhadores do SUAS do estado de Santa Catarina.

Ao final da coleta de dados se obteve que, **dentre os 295 municípios deste estado, os resultados contaram com a participação de 279 (94,6%)**. Apenas 16 não estiveram representados: dois por se negarem a participar e os demais por não responderem em tempo hábil.

A coleta de dados foi iniciada no mês de agosto de 2019 e concluída no mês de novembro do mesmo ano. Obteve-se o retorno de **632 questionários respondidos**; desses nove foram desconsiderados: oito por se tratarem de respondentes de municípios de outros estados brasileiros e um pelo respondente

não se caracterizar como trabalhador do SUAS. Ao final, a pesquisa foi totalizada com **623 respondentes**.

Em razão do quantitativo de participantes, do prazo previsto para a coleta de dados e da distribuição dos mesmos no território catarinense, optou-se pela utilização de coleta de dados via *online*, pois se entendeu que assim atingiria um maior número de trabalhadores do SUAS do estado.

### **3.2.1 Critérios de inclusão**

- Ser trabalhador do SUAS de municípios do Estado de Santa Catarina.
- Ter, no mínimo, seis meses de atividade laboral no SUAS.
- Ter conhecimento e acesso à ferramenta eletrônica de respostas on line (Google Forms).
- Aceitar participar voluntariamente do estudo.

### **3.2.2 Critérios de exclusão**

- Ter tempo de atividade laboral no SUAS inferior a seis meses.
- Desconhecer ou não ter acesso à ferramenta eletrônica de respostas on line (Google Forms).
- Não aceitar participar voluntariamente do estudo.

## **3.3 PROCEDIMENTOS DE CONTATO COM OS PARTICIPANTES**

A pesquisadora contatou, via e-mail disponível nas tabelas do CENSO SUAS 2017, todas as Secretarias Municipais de Assistência Social. Nesta ocasião foram fornecidas informações sobre a pesquisa e seu caráter voluntário, ou seja, a síntese do projeto, seus objetivos e problema de pesquisa e o número do parecer de aprovação do estudo pelo CEP/UNIPLAC. Posteriormente, por meio de pesquisa dos telefones de cada Secretaria presentes nos *sites* oficiais dos municípios, procedeu aos contatos telefônicos como reforço ao convite de participação.

No documento eletrônico (Google Forms), cujo link foi encaminhado aos participantes via e-mail, houve um convite formal à participação, a síntese do

projeto, seus objetivos e problema de pesquisa e o número do parecer de aprovação do estudo pelo CEP/UNIPAC, além do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice 1). Apresentou-se ainda, instrução para que o mesmo fosse respondido e devolvido no prazo estabelecido.

### 3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados por meio de três instrumentos:

– Inventário de Bem-Estar no Trabalho – IBET (13), (Apêndice 2) desenvolvido e validado, no Brasil, por Siqueira e Padovan (2008). É integrado por 13 questões cujas respostas possíveis estão dispostas em escala tipo Likert, de 5 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). O Inventário objetiva compreender o nível de bem-estar dos profissionais, construto este que se refere a um estado mental psicológico positivo integrado por três constructos também positivos: satisfação no trabalho, engajamento no trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Entre as 13 questões, nove estão relacionadas a compromisso e satisfação e quatro a envolvimento no trabalho (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014).

– Escala do Trabalho com Sentido (ETS), (Anexo 1) desenvolvida por Morin e Dessa (2006), traduzida e validada no Brasil por Bendassoli e Borges-Andrade (2011). É integrada por 24 questões distribuídas em seis fatores de análise (cada um com quatro questões): i) utilidade social do trabalho; ii) Ética no trabalho; iii) liberdade no trabalho; iv) Aprendizagem e desenvolvimento; v) qualidade das relações no trabalho; vi) Coerência e expressividade do trabalho.

– Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO), (Apêndice 3) construída e validada por Siqueira (1995), recomposta conceitualmente e atualizada em 2011 (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2015). É integrada por 14 questões distribuídas em três fatores de análise: i) sugestões criativas (cinco itens); ii) Defesa da imagem organizacional (cinco itens); iii) Cooperação com os colegas de trabalho (quatro itens).

### 3.5 PROCEDIMENTOS DE APLICAÇÃO E APURAÇÃO DOS DADOS

Aplicação e apuração dos resultados do Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13):

A aplicação do IBET-13 pode ser feita presencialmente (individual ou em grupo) ou por meio eletrônico. O tempo para preenchimento é livre. Para obter os resultados produzidos pelo IBET-13, basta somar os valores assinalados pelo respondente em cada item e dividir esse valor pelo número de itens do fator. Assim, devem ser somados os valores assinalados para os nove itens do fator 1, dividindo-se o valor obtido por 9. Quanto ao fator 2, somam-se os valores atribuídos aos seus quatro itens e divide-se esse valor por 4. Ao fim dessas operações matemáticas, existirão dois escores médios. A interpretação de cada um dos dois escores médios produzidos pela aplicação do IBET-13 deve ser feita levando-se em consideração que um valor entre 4 e 5 indica alto escore; entre 3 e 3,9, um escore médio; e um valor entre 1 e 2,9, um escore baixo no fator. A mesma interpretação deverá ser aplicada aos escores obtidos quando se desejar calcular o escore geral do IBET-13 (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014, p. 48).

Aplicação e apuração dos resultados da Escala do Trabalho com Sentido (ETS):

Cada item/fator da escala avalia o quanto a pessoa julga que seu trabalho atual se aproxima do que ela espera que o trabalho deva ter para que ele tenha sentido. Espera-se, portanto, que, quanto maiores forem as médias fatoriais de cada dimensão do construto, maior seja a percepção de sentido naquele trabalho. Como a ETS é uma escala multifatorial, seus resultados devem ser apurados considerando-se cada um dos seis fatores que a compõem e seus respectivos itens: utilidade social (itens 2, 4, 15 e 23); ética (itens 9, 10, 11 e 17); liberdade (itens 6, 19, 22 e 24); aprendizagem e desenvolvimento (itens 12, 8, 14 e 21); qualidade das relações (itens 3, 5, 7 e 20); coerência e expressividade (itens 1, 13, 16 e 18). Portanto, o sentido do trabalho será diagnosticado pelo resultado decorrente da média fatorial de cada fator. Primeiramente, deve-se somar o valor que cada respondente atribuiu a cada um dos itens de cada fator, separadamente. Por exemplo, no Fator 1, utilidade social do trabalho, somam-se os valores individuais atribuídos aos itens 2, 4, 15 e 23, e esse total é dividido por 4. Esse resultado será o cálculo do Fator 1, para cada respondente. Caso se deseje conhecer média geral do fator, soma-se todos os valores obtidos por cada participante somado pelo número de participantes. O mesmo procedimento deve ser realizado com os outros cinco fatores, sempre dividindo a soma dos valores individuais por 4, pois esse é o número de itens de todos os seis fatores. No que diz respeito à interpretação das médias dos fatores, quanto maiores forem, mais se pode afirmar que o trabalho em questão tem sentido para um dado conjunto de (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015, p. 226).

Aplicação e apuração dos resultados da Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO):

O tempo de aplicação é livre. A apuração dos resultados obtidos por meio da ECCO deve produzir três escores médios. Os cálculos de cada escore são obtidos somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integram a dimensão e, a seguir, dividindo-se esse valor pelo número de itens da dimensão. Os cálculos devem produzir escores médios entre 1 e 5 (valores mínimo e máximo das escalas de respostas). A interpretação dos resultados deve considerar que, quanto maior for o valor do escore médio, mais frequentes serão as ações de cidadania organizacional do trabalhador no que se refere a oferecer espontaneamente à organização sugestões criativas, divulgação da imagem organizacional e colaboração com os colegas de trabalho. Quanto aos valores numéricos obtidos de escores médios, recomenda-se classificar como alto um escore entre 4 e 5; médio entre 3 e 3,9; e baixo entre 1 e 2,9 (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014, p.92).

Após a apuração dos resultados conforme orientado pelos autores que criaram o IBET, a ETS e a ECCO, são apresentados como média e desvio padrão.

Com o uso do software SPSS (versão 25), foi possível realizar uma análise da confiabilidade das escalas e de suas dimensões, com a Análise Fatorial Exploratória e o Alfa de Cronbach. Também foi testada a hipótese do estudo por meio do teste ANOVA de uma via.

A Análise Fatorial Exploratória (EFA), conforme apontam Joseph *et al.* (2009), apresenta a definição de uma estrutura latente entre as variáveis na análise, para tentar identificar agrupamentos entre variáveis (ou casos) com base em relações representadas em uma matriz de correlações. Ainda de acordo com os autores, a EFA explora os dados e fornece ao pesquisador a noção de quantos fatores são necessários para melhor representar os dados, as variáveis medidas são relacionadas com cada fator por uma estimativa de carga fatorial, as cargas baixas são candidatas à eliminação. Os autores destacam que uma estrutura simples resulta quando cada variável medida carrega um percentual alto sobre apenas um fator e tem cargas baixas sobre outros fatores, como é o caso de cargas menores que 0,4. Neste estudo a EFA foi executada para fornecer uma verificação preliminar sobre o número de fatores e o padrão de cargas, se esses correspondiam as dimensões apresentadas pelas escalas pesquisadas.

Alfa de Cronbach é uma medida de confiabilidade que varia de 0 a 1, os valores de 0,60 a 0,70 são considerados o limite inferior de aceitabilidade, tem uma relação positiva com o número de itens na escala, sendo que, o aumento do número



de itens, mesmo com grau igual de intercorrelação, aumenta o valor de confiabilidade (JOSEPH *et al.*, 2009). Neste estudo a Alfa de Cronbach foi medida em cada escala e subdividido pelas suas dimensões.

A análise univariada de variância (ANOVA) é “uma técnica estatística para determinar, com base em uma medida dependente, se amostras são oriundas de populações com médias iguais”, ou seja, se essas médias de grupos diferem significativamente e se uma diferença observada ocorre devido a um efeito de tratamento ou à variabilidade de amostragem aleatória (JOSEPH *et al.*, 2009, pg. 21). Ainda de acordo com Joseph *et al.* (2009) a ANOVA é empregada para determinar a possibilidade de que diferenças em médias ao longo de vários grupos ocorrem apenas devido a erro amostral.

Para Dancey e Reidy (2006) a lógica de um teste ANOVA procura verificar se existem diferenças nas médias dos grupos, faz isso determinando a média geral e verificando o quão diferente cada média individual é da média geral. Quando as medias são bem diferentes, existe um alto grau de variação entre as condições, e se não existem diferenças entre as medias dos grupos, não existe variação (DANCEY; REIDY, 2006). Neste estudo a ANOVA se deu pelas características da área de atuação e pela função exercida no SUAS.

### **3.6 ASPECTOS ÉTICOS**

As atividades planejadas para a coleta de dados e a análise dos dados estiveram comprometidas com a integridade do ser humano na sua totalidade. Os procedimentos para a realização da pesquisa foram submetidos à informação e esclarecimento dos participantes, conforme o TCLE que foram fornecidos aos partícipes.

O estudo foi registrado na Plataforma Brasil e encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNIPLAC, conforme preconiza a Resolução CNS 466/12. Foi aprovado pelo Parecer n. 3.468.420 em 24 de julho de 2019 (ANEXO II).

#### **3.6.1 Critérios de Confidencialidade/Privacidade**

O anonimato dos participantes e a confidencialidade das informações prestadas pelos mesmos estão plenamente garantidos, pois a ferramenta eletrônica

utilizada impossibilita a identificação do participante. Além disto, o instrumento de coleta de dados não previu qualquer tipo de informação que conduza a isso. Os arquivos contendo as respostas dos participantes permanecerão sob a guarda das pesquisadoras pelo prazo de cinco anos, conforme previsto na legislação que trata da guarda de material produzido em pesquisas científicas.

## 4 RESULTADOS

Como já anteriormente referido, a pesquisa foi desenvolvida em Santa Catarina, estado que tem 295 municípios. Desses apenas 16 municípios não participaram da coleta de dados, que foi iniciada no mês de agosto de 2019 e concluída no mês de novembro de 2019. Ao final, obteve-se 623 questionários válidos com participantes que representaram 279 municípios catarinenses, ou 94,6% destes.

O Sistema Único de Assistência Social – SUAS divide os municípios conforme o número de habitantes por porte, como se destaca na Tabela 01. Os 279 municípios representados na pesquisa, apresentam a seguinte distribuição em relação ao porte:

**Tabela 1.** Distribuição quantitativa e percentual de municípios representados na pesquisa por porte, conforme SUAS

<b>Porte do Município:</b>	<b>Número de Municípios</b>	<b>Percentual %</b>
Grande Porte	12	4,3
Médio Porte	13	4,6
Pequeno Porte I	221	79,2
Pequeno Porte II	33	11,9

Fonte: Dados primários.

Os dados apurados apresentam coerência à realidade vivenciada em Santa Catarina, pois, a maioria dos municípios Catarinenses estão definidos como de Pequeno Porte I, já que têm até 2.500 famílias referenciadas.

Cumprir destacar que todos os municípios Catarinenses receberam contato da pesquisadora através de recursos como e-mail, WhatsApp, Contato telefônico e pessoal. Os municípios que participaram da pesquisa são demonstrados na Tabela 02, a seguir.

**Tabela 2.** Distribuição quantitativa de participantes, número de municípios e participantes por município

<b>Municípios</b>	<b>Nº de participantes</b>	<b>Nº de municípios</b>	<b>Participantes X município</b>
Lages	97	01	97
Itapema	22	01	22

<b>Municípios</b>	<b>Nº de participantes</b>	<b>Nº de municípios</b>	<b>Participantes X município</b>
Florianópolis	13	01	13
Curitibanos	11	01	11
São Joaquim	09	01	09
Canoinhas	09	01	09
São Miguel do Oeste	07	01	07
Subtotal 1	(168)	(07)	(168)
Abdon Batista, Blumenau, Guarimir, Jaraguá do Sul, Navegantes, São José e Xanxerê	06	07	42
Biguaçu, Chapecó, Joaçaba, Rio do Sul, São Bento do Sul, São José do Cerrito	05	06	30
Capinzal, José Boiteux, Jupiá, Leoberto Leal, Luiz Alves, Otacílio Costa, Ouro Verde, São Francisco do Sul, São João do Oeste, Trombudo Central e Urubici	04	11	44
Alfredo Wagner, Anitápolis, Celso Ramos, Coronel Martins, Garuva, Governador Celso Ramos, Guaraciaba, Jaguaruna, Laguna, Major Gercino, Palmeira, Santa Helena, São Ludgero, Sul Brasil, Tigrinhos, Tijucas, Timbé do Sul, Tubarão, Videira e Vitor Meireles	03	20	60
Angelina, Anita Garibaldi, Arbutã, Arroio Trinta, Ascurra, Atalanta, Balneário Arroio do Silva, Balneário Piçarras, Balneário Rincão, Bandeirante, Benedito Novo, Bom Retiro, Braço do Norte, Campo Belo do Sul, Campos Novos, Caxambu do Sul, Concórdia, Correia Pinto, Corupá, Criciúma, Dionísio Cerqueira, Fraiburgo, Guabiruba, Herval D'Oeste, Imaruí, Indaial, Iraceminha, Irani, Itapoá, Lajeado Grande, Mafra, Nova Trento, Novo Horizonte, Palhoça, Papanduva, Passo de Torres, Paulo Lopes, Peritiba, Rio do Oeste, Rio dos Cedros, Rio Negrinho, Santa Cecília, São Domingos, Schroeder, Siderópolis, Timbó Grande, Treze Tílias, Turvo, Urupema, Urussanga e Zortéa	02	51	102
Abelardo Luz, Agrolândia, Agronômica, Água Doce, Águas de Chapecó, Águas Frias, Águas Mornas, Alto Bela Vista, Anchieta, Antônio Carlos, Apiúna, Araquari, Araranguá, Armazém, Arvoredo, Aurora, Balneário Barra do Sul, Balneário Camboriú, Balneário Gaivota, Barra Bonita, Barra Velha, Bela Vista do Toldo, Belmonte, Bocaina do Sul, Bom Jardim da Serra, Bom Jesus do Oeste, Bom Jesus, Bombinhas, Botuverá, Brunópolis, Brusque, Caçador, Caibi, Calmon, Campo Alegre, Campo Ere, Canelinha, Capão Alto, Capivari de Baixo, Catanduvás, Cerro Negro, Chapadão do Lageado, Coronel Freitas, Cunha Porã, Cunhataí, Descanso, Dona Emma, Doutor Pedrinho, Entre Rios, Ermo, Erval Velho, Faxinal dos Guedes, Flor do Sertão, Formosa do Sul, Forquilha, Frei Rogério, Galvão, Garopaba, Grão-Pará,	1	177	177

<b>Municípios</b>	<b>Nº de participantes</b>	<b>Nº de municípios</b>	<b>Participantes X município</b>
Guarujá do Sul, Guatambu, Ibiã, Ibicaré, Ibirama, Içara, Ilhota, Imbituba, Imbuia, Iomerê, Ipira, Iporã do Oeste, Ipuacu, Irati, Irineópolis, Itá, Itaiópolis, Itajaí, Itapiranga, Ituporanga, Jaborá, Jacinto Machado, Jardinópolis, Joinville, Laurentino, Lebon Régis, Lindóia do Sul, Lontras, Luzerna, Macieira, Major Vieira, Maravilha, Marema, Massaranduba, Matos Costa, Meleiro, Modelo, Mondaí, Monte Carlo, Monte Castelo, Morro da Fumaça, Nova Erechim, Nova Itaberaba, Nova Veneza, Orleans, Ouro, Paial, Painel, Palma Sola, Palmitos, Paraíso, Passos Maia, Pedras Grandes, Penha, Pescaria Brava, Petrolândia, Pinhalzinho, Pinheiro Preto, Planalto Alegre, Pomerode, Ponte Alta, Ponte Alta do Norte, Ponte Serrada, Porto Belo, Porto União, Pouso Redondo, Praia Grande, Presidente Castello Branco, Presidente Nereu, Princesa, Quilombo, Rancho Queimado, Rio das Antas, Rio do Campo, Rio Fortuna, Rio Rufino, Riqueza, Rodeio, Romelândia, Saleté, Saltinho, Salto Veloso, Sangão, Santa Rosa de Lima, Santa Rosa do Sul, Santa Terezinha, Santa Terezinha do Progresso, Santiago do Sul, Santo Amaro da Imperatriz, São Bernardino, São Bonifácio, São Carlos, São Cristóvão do Sul, São João Batista, São João do Itaperiú, São João do Sul, São José do Cedro, São Lourenço do Oeste, São Martinho, São Miguel da Boa Vista, Saudades, Seara, Serra Alta, Taió, Tangará, Timbó, Três Barras, Treviso, Treze de Maio, Tunápolis, União do Oeste, Vargeão, Vargem, Vargem Bonita, Vidal Ramos, Witmarsum, Xavantina e Xaxim			
Subtotal 2	(21)	(27)	(455)
TOTAL	623	279	62

Fonte: Dados primários.

Cabe considerar que 168 (26,9%) participantes representaram sete municípios. Destes, o município com maior número é Lages, algo que representa 15% dos participantes da pesquisa. Cumpre destacar que o município de Lages é considerado de Grande Porte e com Gestão Plena na Política de Assistência Social, conta com um número expressivo de serviços Socioassistenciais, tanto na rede pública como na privada. Observa-se ainda, que 177 municípios (28,4%) foram representados por um participante.

A Tabela 03 possibilita apresentar os dados sociodemográficos dos 623 participantes da pesquisa.

**Tabela 3.** Distribuição quantitativa e percentual de municípios dos dados sociodemográficos dos participantes da pesquisa

<b>Características</b>	<b>N (%)</b>
<b>Sexo</b>	
Feminino	571 (91,6)
Masculino	52 (8,3)
<b>Idade</b>	
18 a 25 anos	32 (5,2)
26 a 35 anos	251 (40,3)
36 a 45 anos	202 (32,4)
46 a 55 anos	109(17,5)
Acima de 55 anos	29 (4,6)
<b>Grau de Instrução</b>	
Fundamental/médio	20 (3,2)
Superior completo /incompleto	190 (30,5)
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	413 (66,3)
<b>Tempo Atuação no SUAS</b>	
Menos de 1 ano	50 (8)
Entre 1 a 2 anos	93(15)
Entre 3 a 4 anos	106 (17)
Acima de 5 anos	374 (60)
<b>Função</b>	
Assistente Social	312(50,1)
Psicólogo(a)	140 (22,5)
Coordenador(a)	57 (9,1)
Auxiliar Administrativo	45 (7,2)
Educador(a) Social	30 (4,8)
Gestor(a) municipal e/ou Secretário(a) de A.S.	11 (1,8)
Diretor(a) e/ou gerente	9 (1,4)
Serviços Gerais	6 (0,9)
Pedagoga(o):	4 (0,6)
Advogado(a):	3 (0,5)
Secretária(o) executivo(a) dos Conselhos	2 (0,3)
Cozinheiro(a):	1 (0,2)
Terapeuta Ocupacional	1 (0,2)
Nutricionista	1 (0,2)
Cuidador(a) Social	1 (0,2)
<b>Área de atuação no SUAS</b>	
Centro de Referência da Assistência Social – CRAS	269 (43,7)
Gestão Municipal ou Estadual	155 (24,8)
Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS	91(14,5)
Conselho Municipal ou Estadual	27 (4,2)
Unidade de acolhimento para crianças e adolescentes	25 (4,0)
Central de Cadastro Único	22 (3,5)
Centro de Convivência	14 (2,2)
Acolhimento POP	05 (0,8)
Família Acolhedora	05 (0,8)
Centro POP	04 (0,6)
Centro Dia ou similares	03 (0,5)
Unidade de acolhimento para mulheres:	02 (0,3)
Casa de Passagem	01 (0,1)
<b>Tipo de vínculo trabalhista no SUAS</b>	
Servidor Estatutário/efetivo	476 (76,4)
Servidor Temporário (processo seletivo/contrato de trabalho)	101 (16,2)
Servidor Comissionado	46 (7,4)

Fonte: Dados primários.

Entre os participantes da pesquisa 92% são do sexo feminino e 8 % do sexo masculino. A faixa etária com maior número de respostas está entre vinte e seis a trinta e cinco anos, o que corresponde a 40% dos pesquisados. A maioria dos participantes (62%) tem especialização e trabalham a mais de cinco anos (60%) na Política de Assistência Social, o que qualifica as respostas, devido a experiência relevante na área. Cumpre destacar que 72% dos pesquisados são Assistentes Sociais e Psicólogos, funções essenciais para o desenvolvimento do trabalho no âmbito do SUAS. A área de atuação com maior destaque foi o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS correspondendo a 43% dos pesquisados.

O CRAS é uma unidade pública estatal descentralizada da política de Assistência Social, tem como responsabilidade a organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica - PSB do SUAS nas áreas de vulnerabilidade e risco social. O CRAS se apresenta como a principal porta de entrada do SUAS, devido sua capilaridade nos territórios, é uma unidade que possibilita o acesso das famílias à rede de proteção social de Assistência Social (BRASIL, 2009).

Com relação ao tipo de vínculo trabalhista a maioria dos participantes são efetivos em suas funções (76,4 %), o que vem ao encontro do que preconiza a NOB – RH/SUAS (2006), quando destaca que os profissionais das equipes que compõem o SUAS devem ser servidores efetivos. Mas como se trata de uma amostra não é possível evidenciar que a maioria dos trabalhadores do SUAS de SC são do quadro efetivo. Mesmo com avanços ocorridos na área da Assistência Social, o SUAS é marcado por uma lacuna e/ou insuficiência de admissão por concursos públicos, com número expressivo de trabalhadores com contrato por tempo determinado e com precarização dos salários (AGUIAR, 2015).

A seguir serão apresentados os resultados de cada escala utilizada, à coleta de dados em sua relação com o exercício profissional dos trabalhadores do SUAS do Estado de Santa Catarina, conforme se destaca na Figura 01, a seguir.

**Figura 1.** Relação entre Bem-estar, Cidadania Organizacional e Sentido do Trabalho no exercício profissional dos Trabalhadores do SUAS de SC



Fonte: Elaborado pela autora.

#### 4.1 COMPORTAMENTOS DE CIDADANIA ORGANIZACIONAL

A Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO) foi validada por Siqueira no ano de 1995. Em 2011 foram realizados novos estudos com o objetivo de melhorar as dimensões e a aplicação de métodos atualizados (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014). A ECCO comporta quatorze questões que foram aplicadas aos 623 participantes da pesquisa. Para a melhor adequação ao SUAS foram realizadas duas mudanças no vocabulário das questões originais: (i) alteração da palavra 'empresa' para 'organização' e, (ii) de 'chefe' para 'gestor', conforme se apresenta no Apêndice 3.

A ECCO apresenta três dimensões (i) sugestões criativas, (ii) defesa da imagem organizacional e, (iii) cooperação com os colegas de trabalho. Na interpretação dos resultados considera-se que quanto maior for a pontuação, mais frequentes serão as ações de cidadania organizacional dos trabalhadores (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014).

De acordo com a Análise Fatorial Exploratória (EFA), recurso utilizado para verificar se as dimensões das escalas têm coerência, foi possível avaliar:



**Tabela 4.** Matriz de componente rotativa da ECCO

QUESTÃO	Sugestões Criativas Componente (1)	Defesa da imagem organizacional Componente (2)	Cooperação com os colegas de trabalho Componente (3)
1) Quando alguém de fora fala mal desta unidade/ serviço, eu procuro defendê-la.		0,647	
2) Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais.			0,630
3) Apresento ao meu gestor soluções para os problemas que encontro no meu trabalho.	0,792		
4) Apresento ideias criativas para inovar a minha unidade/ serviço onde trabalho.	0,807		
5) Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho.			0,820
6) Quando falo sobre esta unidade/serviço, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem.		0,779	
7) Apresento sugestões ao meu gestor para resolver problemas na unidade/ serviço onde trabalho.	0,850		
8) Apresento ao meu gestor ideias novas sobre meu trabalho.	0,846		
9) Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho.			0,787
10) Apresento novidades para melhorar o funcionamento da unidade/ serviço onde trabalho.	0,752		
11) Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta unidade/ serviço.		0,815	
12) Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta unidade/ serviço.		0,845	
13) Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho.			0,811
14) Dou informações boas sobre esta unidade/ serviço para as pessoas que me perguntam sobre ela.		0,775	

Fonte: Dados primários.

Após EFA que estabeleceu uma análise dos componentes principais, por meio do método de rotação Varimax com normatização de Kaiser (1974) foram confirmadas as dimensões da escala ECCO, exatamente como elas estão expostas, o que confere maior credibilidade ao estudo.

Com referência à confiabilidade do estudo foi aplicado a medida de Alfa de Cronbach que é representada na tabela a seguir:

**Tabela 5.** Alfa de Cronbach da ECCO

Alfa de Cronbach	Nº de itens
0,896	14

Fonte: Dados primários.

Diante o exposto, foi realizado a análise de confiabilidade e mensuração da escala ECCO que se apresenta através do resultado como confiável, o que prediz maior credibilidade ao estudo.

A seguir, os resultados da ECCO são apresentados:

**Tabela 6.** Distribuição quantitativa e percentual de respostas a dimensão Sugestões Criativas

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
3) Apresento ao meu gestor soluções para os problemas que encontro no meu trabalho?	1) Nunca faço	2 (0,3)
	2) Poucas vezes faço	15 (2,4)
	3) Às vezes faço	69 (11,1)
	4) Muitas vezes faço	252 (40,4)
	5) Sempre faço	285 (45,8)
4) Apresento ideias criativas para inovar a minha unidade/serviço onde trabalho?	1) Nunca faço	3 (0,4)
	2) Poucas vezes faço	10 (1,7)
	3) Às vezes faço	115 (18,4)
	4) Muitas vezes faço	267 (42,9)
	5) Sempre faço	228 (36,6)
7) Apresento sugestões ao meu gestor para resolver problemas na unidade/serviço onde trabalho?	1) Nunca faço	5 (0,9)
	2) Poucas vezes faço	18 (2,8)
	3) Às vezes faço	98 (15,8)
	4) Muitas vezes faço	249 (39,9)
	5) Sempre faço	253 (40,6)
8) Apresento ao meu gestor ideias novas sobre meu trabalho?	1) Nunca faço	8 (1,3)
	2) Poucas vezes faço	27 (4,3)
	3) Às vezes faço	113 (18,1)
	4) Muitas vezes faço	241 (38,7)
	5) Sempre faço	234 (37,6)
10) Apresento novidades para melhorar o funcionamento da unidade/serviço onde trabalho?	1) Nunca faço	6 (0,9)
	2) Poucas vezes faço	20 (3,2)
	3) Às vezes faço	118 (19)
	4) Muitas vezes faço	256 (41,1)
	5) Sempre faço	223 (35,8)

Fonte: Dados primários.

No que diz respeito às sugestões criativas no ambiente de trabalho observa-se na Tabela 07, a seguir, tabela que faz a síntese da tabela anterior, que 4% das respostas foram assinaladas entre os itens 1 e 2 apresentando um escore baixo; 16% no item 3, com escore médio e 80% em destaque para os itens 4 e 5, revelando

um escore alto. Ao se observar tais percentuais depreende-se que os trabalhadores do SUAS contribuem com sugestões criativas no seu percurso laboral.

**Tabela 7.** Distribuição de escores e respostas por quantidade e percentual para a dimensão Sugestões Criativas

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	114 / 5 = 22,8	23 (4)
3 (médio)	513 / 5 = 102,6	103 (16)
4 e 5 (alto)	2488 / 5 = 497,6	497 (80)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre sugestões criativas revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,886$  (5 itens).

Sugestões Criativas, no entendimento de Katz e Kahn (1974), é um conceito representado pela criação de boas ideias para o processo laboral e consequentemente sua apresentação aos gestores. Já para Bizarria *et al.* (2018) sugestões criativas são manifestas quando, potencialmente, os indivíduos se sentem satisfeitos com o seu processo laboral, que se apresentam mais aptos a agirem em favor de um ambiente organizacional mais criativo e inovador, com a manifestação de suas ideias e encorajamento coletivo para expressão de opiniões e soluções a desafios habituais.

Tendo esse conceito em tela, os participantes deste estudo, quando questionados sobre a apresentação de novidades, ideias criativas, inovação ou sugestões para a resolutividade de problemas no seu cotidiano, os afirmam por meio de altos escores (de 76% a 86% das respostas). Em outras palavras, a maioria dos trabalhadores do SUAS participantes desse estudo se autodefinem sugestivos e criativos. Essa dimensão desencadeia uma concepção de comportamentos inovadores e espontâneos, algo necessário à realização dos processos de trabalho, uma vez que traduzem interesses e desempenhos voltados à consecução das funções organizacionais que não se limitam apenas às atividades laborais formalmente descritas em seu contrato de trabalho, ou seja, transcendem-nas (KATZ; KAHN, 1974).

**Tabela 8.** Distribuição quantitativa e percentual de respostas a dimensão defesa da imagem organizacional

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
1) Quando alguém de fora fala mal desta unidade/serviço, eu procuro defendê-la?	1) Nunca faço	4 (0,7)
	2) Poucas vezes faço	7 (1,1)
	3) Às vezes faço	57 (9,1)
	4) Muitas vezes faço	196 (31,4)
	5) Sempre faço	359 (57,7)
6) Quando falo sobre esta unidade/serviço, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem?	1) Nunca faço	3 (0,4)
	2) Poucas vezes faço	10 (1,7)
	3) Às vezes faço	52 (8,3)
	4) Muitas vezes faço	176 (28,2)
	5) Sempre faço	382 (61,4)
11) Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta unidade/serviço?	1) Nunca faço	8 (1,3)
	2) Poucas vezes faço	41 (6,6)
	3) Às vezes faço	109 (17,4)
	4) Muitas vezes faço	215 (34,6)
	5) Sempre faço	250 (40,1)
12) Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta unidade/ serviço?	1) Nunca faço	17 (2,8)
	2) Poucas vezes faço	58 (9,3)
	3) Às vezes faço	126 (20,2)
	4) Muitas vezes faço	194 (31,1)
	5) Sempre faço	228 (36,6)
14) Dou informações boas sobre esta unidade/serviço para as pessoas que me perguntam sobre ela?	1) Nunca faço	5 (0,9)
	2) Poucas vezes faço	8 (1,3)
	3) Às vezes faço	44 (7,1)
	4) Muitas vezes faço	180 (28,8)
	5) Sempre faço	386 (61,9)

Fonte: Dados primários.

As respostas referentes à defesa da imagem organizacional estão distribuídas em 5% nos itens 1 e 2, o que representa baixo escore; 12% no item 3, ou médio escore e 83% nos itens 4 e 5, destacando um alto escore. Por meio destes percentuais é possível depreender que a maioria dos trabalhadores do SUAS de Santa Catarina se preocupam e prezam pela imagem das unidades/serviços onde atuam, conforme pode ser observado, em síntese, na Tabela 09.

**Tabela 9.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual para a dimensão Defesa da imagem organizacional

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	161 / 5 = 32,2	32 (5)
3 (médio)	388 / 5 = 77,6	78 (12)
4 e 5 (alto)	2566 / 5 = 513,2	513 (83)

Fonte: Dados primários.

A análise da Alfa de Cronbach sobre a defesa da imagem organizacional revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,862$  (5 itens).

A defesa da imagem organizacional está associada a comportamentos protetores do sistema ou do subsistema, ações que visam defender a existência da organização e o que a ela representa (KATZ; KAHN, 1974). Cabe destacar que esses comportamentos quando expressos no dia-a-dia da profissional constituem um diferencial dos trabalhadores que se empenham para contribuir com seu saber e fazer intelectual para o fortalecimento das relações internas, dos processos de trabalho e da imagem institucional, os quais resultarão no sucesso organizacional (MAIA; OLIVEIRA; XIMENES, 2007).

Quando se observa o resultado positivo com referência à defesa da imagem organizacional é possível identificar que a maioria das respostas se concentram na opção 'sempre faço', o que transparece a preocupação dos respondentes com o espaço onde desenvolvem suas funções. A questão com maior número de respostas positivas é a que prediz o fornecimento de boas informações sobre a unidade/serviço para as pessoas que perguntam sobre ela. Tal achado possibilita inferir que em Santa Catarina existe, no âmbito do SUAS, por parte dos trabalhadores preocupação e interesse com a imagem organizacional, algo que se associa a outros fatores anteriormente elencados, a exemplo de inovação e sugestões criativas.

**Tabela 10.** Distribuição quantitativa e percentual de respostas a dimensão Cooperação com os colegas de trabalho

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
2) Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais?	1) Nunca faço	2 (0,3)
	2) Poucas vezes faço	14 (2,2)
	3) Às vezes faço	54 (8,7)
	4) Muitas vezes faço	209 (33,6)
	5) Sempre faço	344 (55,2)
5) Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho?	1) Nunca faço	5 (0,9)
	2) Poucas vezes faço	2 (0,3)
	3) Às vezes faço	28 (4,4)
	4) Muitas vezes faço	175 (28,1)
	5) Sempre faço	413 (66,3)
9) Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho?	1) Nunca faço	3 (0,4)
	2) Poucas vezes faço	6 (0,9)
	3) Às vezes faço	42 (6,8)
	4) Muitas vezes faço	208 (33,4)
	5) Sempre faço	364 (58,5)
13) Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho?	1) Nunca faço	3 (0,4)
	2) Poucas vezes faço	2 (0,3)
	3) Às vezes faço	42 (6,8)
	4) Muitas vezes faço	224 (35,9)
	5) Sempre faço	352 (56,6)

Fonte: Dados primários.

Na dimensão 'cooperação com os colegas de trabalho' 1% das respostas se concentraram nos itens 1 e 2, com escore baixo; 7 % no item 3, com escore médio e 92% nos itens 4 e 5, com escore alto. Esse item traduz o valor das relações interpessoais, bem como do processo de apoio e ajuda mútua e a importância de tal aspecto para os trabalhadores. Na Tabela 11, a seguir, é possível observar de forma clara a síntese dos resultados.

**Tabela 11.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual para a dimensão

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	37 / 4 = 9,2	9 (1)
3 (médio)	166 / 4 = 41,5	42 (7)
4 e 5 (alto)	2289 / 4 = 572,2	572 (92)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre cooperação com os colegas revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,823$  (4 itens).

Katz e Kahn (1974) destacam que a cooperação com os colegas de trabalho está aliada ao desenvolvimento de cooperação com os demais membros da organização, com atividades intrinsecamente cooperativas e inter-relacionadas. Para Porto e Tamayo (2003), esta cooperação acrescenta itens que remetem aos comportamentos de ajudar e apoio aos colegas de trabalho, visando benefícios para a organização. Partindo desses conceitos, os resultados apurados revelam as atividades de cooperação evidenciadas pelos participantes, pois o percentual de respostas à opção 'sempre faço' foram crescentes, do mesmo modo da dimensão anterior. A questão com maior número de respostas positivas foi relativa a oferta de orientação a um colega menos experiente no trabalho, o que demonstra solidariedade e o apoio mútuo, fatores essenciais para o sucesso nos serviços oferecidos à população.

Quando realizado o cálculo geral das quatorze questões que a ECCO apresenta é possível destacar que 4% das respostas estão vinculadas aos itens 1 e 2, com escore baixo; 12% no item 3, com escore médio e 84% no item 4 e 5, com escore alto. Destaca-se que através da ECCO é possível verificar que a maioria dos trabalhadores do SUAS de Santa Catarina participantes da pesquisa apresentam

comportamentos de Cidadania Organizacional, conforme se verifica na síntese de todos os percentuais encontrados que se apresenta na Tabela 12.

**Tabela 12.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO)

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	312 / 14 = 22,28	22 (4)
3 (médio)	1067 / 14 = 76,21	76 (12)
4 e 5 (alto)	7343 / 14 = 524,5	525 (84)

Fonte: Dados primários.

De acordo com Martins, Costa e Siqueira (2015, p.02), comportamentos de cidadania organizacional representam “atos de troca social extrapapel, oferecidos voluntariamente pelos trabalhadores aos seus sistemas empregadores, expressos por três dimensões: defesa da imagem organizacional, sugestões criativas e cooperação com os colegas”. Ao se observar os resultados apurados compreende-se que os comportamentos dos trabalhadores do SUAS de SC, em sua maioria, são articulados às possibilidades de desenvolvimento de ações de cooperação intraorganizacional, de atividades de apoio às demandas próprias do sistema institucional, à construção de ambientes favoráveis e salubres, à proposição de inovações e ao auto-treinamento, de modo que as responsabilidades organizacionais possam se tornar ampliadas (KATZ; KAHN, 1978).

Organ (1988) define a cidadania organizacional como uma conduta pessoal, não reconhecida de forma oficial pelo sistema formal de recompensas, mas, que colabora para a melhoria dos processos de trabalho. Nestes termos, parece que os comportamentos desvelados por meio das respostas dos participantes representam condutas interpessoais voluntárias apoiadoras do ambiente social e psicológico no qual eles executam seus fazeres (ORGAN, 1997).

Dados os resultados do estudo, perscruta-se que os comportamentos de cidadania organizacional, originados por sentimentos de reciprocidade, são promotores das interações sociais entre os trabalhadores do SUAS de SC, algo que contribui para o aprimoramento e realização das tarefas. Todavia, atenção deve ser dada ao fato de que alguns participantes, uma minoria, em suas respostas revelaram menor interação e trocas social, pois eles estão suscetíveis a ter o desempenho das tarefas reduzidos (RAPP; BACHRACH; RAPP, 2013).

É pertinente constar que alguns autores como por exemplo, Williams e Anderson (1991) sugeriram a classificação da Cidadania Organizacional em duas categorias: (i) comportamento de cidadania organizacional orientado para a organização e, (ii) comportamento de cidadania organizacional orientado para outros indivíduos. Nesse caso depreende-se que no estado de Santa Catarina, no âmbito da política pública de Assistência Social, existe preocupação tanto da organização, quanto dos trabalhadores no que diz respeito à manifestações de comportamentos de Cidadania Organizacional, quando se analisam os resultados aqui expressos.

Cumprir destacar que se torna impossível desenvolver um trabalho no âmbito dessa política de forma isolada. Neste sentido, é pertinente referir que

A Política Pública de Assistência Social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, considerando as desigualdades socioterritoriais, visando seu enfrentamento, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais. Sob essa perspectiva, objetiva:

- Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e, ou, especial para famílias, indivíduos e grupos que deles necessitem.
- Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural.
- Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária (BRASIL, PNAS, 2005, p. 34).

Para que os objetivos da Política Nacional de Assistência Social – PNAS sejam alcançados, é imprescindível que haja comportamentos de cidadania organizacional da parte dos prestadores de serviços públicos, tanto de gestores, quanto de trabalhadores do quadro técnico-operacional e que estes sejam reconhecidos e estimulados pelos gestores desse sistema. Aos trabalhadores do SUAS impõe-se a crença e a luta para que o SUAS se concretize; desafios são postos hodiernamente, porém através do enfrentamento dos desafios por parte da classe trabalhadora e da defesa de seus ambientes laborais é que se torna possível ao usuário do sistema o acesso aos direitos sociais.

Todavia, cabe lembrar que manifestações de comportamentos de cidadania organizacional são também dependentes do comportamento dos gestores. Em estudo que envolveu 508 pessoas, sendo 260 trabalhadores e 248 supervisores, Bodla, Tang, Dick e Mir (2019) constataram que a liderança autoritária, quando traduzida em comportamentos de boas intenções, pode originar subordinados que



demonstram frequentes comportamentos de cidadania organizacional. Contudo, quando o líder não é razoável em suas demonstrações de autoridade ou de comando e demandar por obediência, segundo os autores, poderá decorrer comportamentos contraproducente no trabalho e baixa demonstração de comportamentos de cidadania organizacional. Tal resultado reforça a importância, de que trabalhadores do SUAS possam contar com gestores que concebam um ambiente organizacional saudável, de modo a estimular evidências de comportamentos de cidadania organizacional.

Baseado nestas afirmativas realizou-se a análise univariada de variância (ANOVA), com a finalidade de verificar a existência de diferenças nas médias dos grupos. Foram realizados dois testes: um relacionado a área de atuação e outro referente a função que cada trabalhador exerce no SUAS, conforme se apresenta nas tabelas a seguir.

**Tabela 13.** Distribuição de respostas, médias e erro desvio para a dimensão área de atuação da ECCO

<b>ÁREA DE ATUAÇÃO</b>	<b>Nº DE RESPOSTAS</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>ERRO DESVIO</b>
Proteção Social Básica	283	4,28	0,530
Proteção Social Especial de Média Complexidade	98	4,23	0,515
Proteção Social Especial de alta Complexidade	38	4,48	0,416
Conselho Municipal ou Estadual	27	4,13	0,433
Gestão Municipal ou Estadual	155	4,32	0,603
Central de Cadastro Único	22	4,26	0,387
<b>Total Geral</b>	<b>623</b>	<b>4,29</b>	<b>0,535</b>

Fonte: Dados primários.

**Tabela 14.** Distribuição do resultado do ANOVA para área de atuação da ECCO

<b>ANOVA</b>	<b>Soma dos Quadrados</b>	<b>Graus de liberdade</b>	<b>Quadrado Médio</b>	<b>Resultado</b>	<b>Significância</b>
Entre Grupos	2,543	5	0,509	1,789	0,113

Nos grupos	175,452	617	0,284
Total	177,996	622	

Fonte: Dados primários.

Os resultados das médias para o teste de hipótese quanto a diferença nas respostas entre os grupos das áreas de atuação, com a estatística descrita da média e do erro desvio (médias entre 1 e 5 – opção de respostas), foi possível evidenciar que não há diferenças de percepção (respostas) entre os grupos de entrevistados agrupados pelas áreas de atuação do SUAS. Mesmo comparando os grupos com mais participantes, não há diferenças significativas do ponto de vista estatístico.

**Tabela 15.** Distribuição de respostas, médias e erro desvio para a dimensão função exercida no SUAS para a ECCO

FUNÇÃO	Nº DE RESPOSTAS	MÉDIA	ERRO DESVIO
1- Assistente Social	312	4,29	0,535
2 - Psicólogo	140	4,17	0,528
3 - Funções de gestão: Coordenador, Gestor municipal e ou Secretário de A.S., Diretor e ou gerente, Secretária (o) executiva dos conselhos	79	4,50	0,445
4 - Outras funções de nível superior: Advogado, Terapeuta Ocupacional, Pedagogo, Nutricionista	9	4,52	0,485
5 - Funções de nível médio e fundamental: Educador Social, Serviços Gerais, Auxiliar Administrativo, Cozinheiro, Cuidador Social	83	4,25	0,572
Total Geral	623	4,29	0,572

Fonte: Dados primários.

**Tabela 16.** Distribuição do resultado do ANOVA para função exercida no SUAS para a ECCO

ANOVA	Soma dos Quadrados	Graus de liberdade	Quadrado Médio	Resultado	Significância
Entre Grupos	6,084	4	1,521	5,468	0,000

Nos grupos	171,911	618	0,278
Total	177,996	622	

Fonte: Dados primários.

O teste da ANOVA possibilita verificar diferenças entre os grupos pelas funções. Para saber identificar quais são estas diferenças entre os grupos o teste Pos-hoc foi aplicado para cada escala. Foram três testes diferentes: Tukey, e os dois de Ryan, sendo que o do REGWF é o mais sensível às diferenças. A tabela a seguir mostra tais diferenças

**Tabela 17.** Distribuição do resultado Teste Pos-hoc para a ECCO

ECCO	FUNÇÃO	Nº DE RESPOSTAS	Subconjunto para alfa = 0.05	
			1	2
<b>Tukey B</b> Usa o Tamanho da Amostra de Média Harmônica = 34,208. Os tamanhos de grupos são desiguais. A média harmônica dos tamanhos de grupos é usada. Os níveis de erro de Tipo I não são garantidos.	2	140	4,17	
	5	83	4,25	
	1	312	4,29	
	3	79	4,50	
	4	9	4,52	
<b>Ryan-Einot-Gabriel-Welsch F REGWF</b>	2	140	4,17	
	5	83	4,25	
	1	312	4,29	
	3	79		4,50
	4	9		4,52
	Significância		0,122	0,999
<b>Intervalo Ryan-Einot-Gabriel-Welschc</b> Os valores críticos não são monotônicos para esses dados. As substituições foram feitas para assegurar a monotonicidade. Portanto, o erro de tipo I é menor.	2	140	4,17	
	5	83	4,25	
	1	312	4,29	4,29
	3	79		4,50
	4	9		4,52
	Significância		0,205	0,060

Fonte: Dados primários.

O teste Pos-hoc possibilitou a divisão dos cinco grupos das funções de trabalhadores do SUAS em dois grupos: aqueles com respostas com escores maiores ficaram de um lado que foram os grupos das funções de gestão (3) e das outras funções de nível superior (4) e do outro lado ficaram os demais grupos Assistentes Sociais (1), psicólogos (2), Funções de nível médio e fundamental (5). Nesta análise foi possível perceber que as funções de gestão foram as que apresentaram o maior escore, foram as respostas com maior indicador positivo, ou seja, que estão distribuídas em 'muitas vezes faço' e 'pouco faço'. Os achados deste estudos parecem remeter que as funções de gestão encontra-se motivadas e apresentam comportamentos de Cidadania Organizacional, ainda que a significância não tenha uma grau tão elevado.

Esse dado corrobora o fato de que quando o gestores assumem seu papel no reforço à demonstração de comportamentos de cidadania organizacional, o comprometimento e satisfação no trabalho são evidentes nos trabalhadores que exercem sobre tais comportamentos efeitos de forma positiva (MUSRINGUDIN; AKBAR; KARNATI, 2017).

Cumprir destacar que a Assistência Social tem em seu processo histórico, a conotação de caridade e benesse. No entanto, ao longo do tempo, essa premissa é algo que se enfraquece em razão da ampla variedade de serviços prestados à população, ao passo que se observa fortalecida a possibilidade de acesso aos direitos da população, minimizando o caráter histórico de beneficência, filantropia ou altruísmo. Desta forma, é por meio dos processos de trabalho oferecidos às pessoas, com serviços tipificados e organizados em um sistema onde prevalecem comportamentos de cidadania organizacional que é possível desencadear na sociedade o livre e justo acesso aos direitos sociais.

## **4.2 BEM-ESTAR NO TRABALHO**

O Inventário de Bem-Estar no Trabalho – IBET-13 foi construído para aferir o bem-estar no trabalho, que se caracteriza em um estado mental positivo formado pela articulação de vínculos positivos, sendo eles: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Para a elaboração do IBET-13 três escalas validadas por Siqueira (2008) serviram de fonte: (i) Escala de Satisfação no Trabalho (EST), (ii) Escala de Envolvimento com o

trabalho (EET) e, (iii) Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (ECO) (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014).

O IBET-13 têm duas importantes dimensões: ‘compromisso e satisfação’, presente em nove itens do inventário e ‘envolvimento com o trabalho’, presente em quatro itens do inventário, totalizando treze questões. A interpretação prevê que quanto mais alto forem as respostas (4 e 5) maior é o nível de bem estar no trabalho (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014). Da mesma forma que a ECCO, para a melhor adequação ao SUAS foram realizadas duas mudanças no vocabulário das questões originais: alteração da palavra ‘empresa’ para ‘unidade/serviço’ e de ‘chefe’ para ‘gestor’, conforme está apresenta no Apêndice 2.

De acordo com a Análise Fatorial Exploratória (EFA), recurso utilizado para verificar se as dimensões das escalas têm coerência, foi possível avaliar:

**Tabela 18.** Distribuição dos resultados da Matriz de componente rotativa do IBET

QUESTÃO	COMPROMISSO E SATISFAÇÃO COM O TRABALHO COMPONENTE (1)	ENVOLVIMENTO COM O TRABALHO COMPONENTE (2)
1) Estou contente com a unidade/ serviço onde trabalho.	0,867	
2) Estou entusiasmado com a unidade/serviço onde trabalho.	0,870	
3) As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.	0,620	0,502
4) Estou interessado na unidade/serviço onde trabalho.	0,573	
5) Estou satisfeito com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.	0,225	0,214
6) Estou animado com a unidade/serviço onde trabalho.	0,830	
7) As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho.		0,824
8) Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim.	0,473	0,542
9) As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.		0,845
10) Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu gestor.	0,673	
11) Estou orgulhoso da unidade/ serviço onde trabalho.	0,787	

12) Eu como, vivo e respiro o meu trabalho.

0,784

13) Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta unidade/serviço.

0,619

Fonte: Dados primários.

No IBET, os resultados da EFA estabeleceram uma análise dos componentes principais, através do método de rotação Varimax com normalização de Kaiser (1974), pois depreende-se algumas variações das dimensões expostas pela escala IBET. A análise fatorial para a escala IBET apresenta alguns itens com carregamentos em mais de uma dimensão, como é o caso das questões nº 3, 5 e 8. A questão 5 que se refere a satisfação com o salário, comparado com os esforços desenvolvidos não obteve carga fatorial expressiva em nenhum dos componentes, o que poderia ser retirada do presente estudo. Mas optou-se por deixá-la uma vez que o fator salário é importante para a verificação do bem-estar laboral, conforme achados de Melo (2019). As questões 3 e 8, obtiveram maior carga fatorial fora da sua dimensão de origem, mas pelos resultados é pertinente estarem apresentadas nas duas dimensões.

Para avaliar a confiabilidade do estudo foi aplicado a medida de Alfa de Cronbach, representada a seguir:

**Tabela 19.** Alfa de Cronbach do IBET

Alfa de Cronbach	Nº de itens
0,910	13

Fonte: Dados primários.

Diante o exposto foi realizado a análise de confiabilidade e mensuração da escala IBET que se apresenta através do resultado como confiável, o que garante maior credibilidade ao estudo.

A seguir são apresentados os resultados do IBET-13:

**Tabela 20.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas a dimensão Compromisso e satisfação com o trabalho

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
1. Estou contente com a unidade/ serviço onde trabalho.	2. Discordo Totalmente	19 (3,1)
	3. Discordo	81 (13,1)
	4. Nem concordo, nem discordo	119 (19,1)

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
	5. Concordo	299 (47,9)
	6. Concordo totalmente	105 (18,8)
	1) Discordo Totalmente	28 (4,5)
2) Estou entusiasmado com a unidade/serviço onde trabalho.	2) Discordo	96 (15,4)
	3) Nem concordo, nem discordo	163 (26,2)
	4) Concordo	246 (39,5)
	5) Concordo totalmente	90 (14,4)
	1) Discordo Totalmente	10 (1,6)
4) Estou interessado na unidade/serviço onde trabalho.	2) Discordo	27 (4,3)
	3) Nem concordo, nem discordo	70 (11,2)
	4) Concordo	324 (52,0)
	5) Concordo totalmente	192 (30,9)
	1) Discordo Totalmente	136 (21,9)
5) Estou satisfeito com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.	2) Discordo	150 (24,1)
	3) Nem concordo, nem discordo	124 (19,9)
	4) Concordo	154 (24,7)
	5) Concordo totalmente	59 (9,4)
	1) Discordo Totalmente	31 (4,9)
6) Estou animado com a unidade/serviço onde trabalho.	2) Discordo	86 (13,9)
	3) Nem concordo, nem discordo	171 (27,5)
	4) Concordo	252 (40,4)
	5) Concordo totalmente	83 (13,3)
	1) Discordo Totalmente	18 (2,9)
8) Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim.	2) Discordo	59 (9,4)
	3) Nem concordo, nem discordo	165 (26,5)
	4) Concordo	301 (48,3)
	5) Concordo totalmente	80 (12,9)
	1) Discordo Totalmente	62 (9,9)
10) Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu gestor.	2) Discordo	80 (12,9)
	3) Nem concordo, nem discordo	112 (17,9)
	4) Concordo	240 (38,5)
	5) Concordo totalmente	129 (20,8)
	1) Discordo Totalmente	31 (4,9)
11) Estou orgulhoso da unidade/ serviço onde trabalho.	2) Discordo	61 (9,8)
	3) Nem concordo, nem discordo	158 (25,4)
	4) Concordo	254 (40,8)
	5) Concordo totalmente	119 (19,1)
	1) Discordo Totalmente	118 (18,9)
13) Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta unidade/serviço.	2) Discordo	119 (19,2)
	3) Nem concordo, nem discordo	193 (30,9)
	4) Concordo	143 (22,9)
	5) Concordo totalmente	50 (8,1)

Fonte: Dados primários.

A Tabela 20 possibilita visualizar que 22% das respostas ficaram entre os graus 1 e 2 (escore baixo); 23% no grau 3 (escore médio) e 55% entre os graus 4 e 5 (escore alto). Tais percentuais transparecem que para a maioria dos trabalhadores do SUAS do estado de Santa Catarina o nível de compromisso e satisfação com o trabalho é alto. Na Tabela 21, a seguir, é possível observar de forma clara a síntese dos resultados que constam da Tabela 20, anteriormente apresentada.

**Tabela 21.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Compromisso e satisfação com o trabalho

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	1212 / 9 = 134,6	135 (22)
3 (médio)	1275 / 9 = 141,6	142 (23)
4 e 5 (alto)	3120 / 9 = 346,6	346 (55)

Fonte: Dados primários.

Foi realizada a aplicação da análise da Alfa de Cronbach quanto ao compromisso e satisfação com o trabalho que revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,882$  (9 itens).

À compreensão do significado do compromisso com o trabalho, buscou-se avaliar o comprometimento organizacional afetivo, que se traduz pelos sentimentos positivos e negativos que o trabalhador pode ter em relação à organização empregadora (SIQUEIRA, 2008), ou, em outras palavras, pela identificação do trabalhador com o espaço de trabalho e com seus objetivos (MOWDAY; STEERS; PORTER, 1979). É consenso que no contexto das organizações modernas, há uma evidente procura por colaboradores que apresentem maior comprometimento com o trabalho (CAVALCANTE; SIQUEIRA; KONIYOSHI, 2014). Esse parece ser o caso da maioria dos trabalhadores do SUAS de Santa Catarina, pois respostas com escores elevados apresentadas por 55% dos participantes possibilitam depreender que há comprometimento por parte deste grupo de trabalhadores.

A satisfação no trabalho é entendida por Locke (1976, p. 1.300) como "[...] um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho". Algumas concepções mais recentemente, apontam como satisfação no trabalho, aspectos que envolvem relações interpessoais, salário recebido, oportunidades de ascensão profissional e tarefas desenvolvidas (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008). É pertinente destacar que o conceito de satisfação evoluiu para uma categoria multidimensional, devido à variedade de domínios estudados (SIQUEIRA; GOMIDE Jr, 2004). Corroborando com o construto Melo (2019) aponta, em pesquisa desenvolvida, que um dos principais argumentos presente nos relatos dos participantes foi que a remuneração é uma característica motivadora, tanto profissional quanto pessoal, mas, alguns destacaram que o dinheiro representa uma parte no sentimento de satisfação e pertencimento do seu fazer. A autora evidencia que através dos resultados ficou evidente que o trabalho



garante ao indivíduo segurança física e autonomia financeira, ambas necessária para desenvolvimento do sujeito.

Mota (2014) evidencia que quando o trabalhador está satisfeito com o processo laboral, sente-se envolvido e se mostra comprometido afetivamente em relação à organização onde trabalha, que isto, conseqüentemente, se traduz em bem-estar no trabalho. Para Hakanen, Bakker e Schaufeli (2006) os recursos oferecidos pela organização e o comprometimento organizacional dos trabalhadores é a relação perfeita. Salientam que se os recursos forem oferecidos de forma correta, os indivíduos tornam-se aliados da organização, o que desponta para o comprometimento, satisfação, redução de estresse, oportunidades de desenvolvimento profissional e aprendizagem pessoal. Os autores depreendem que esses recursos podem ser seguidos com práticas como feedback, relacionamento interpessoal entre o grupo de trabalho, treinamentos e capacitações para e desenvolvimento e gestão de carreiras.

Os resultados apurados deixam claro que a maioria dos trabalhadores do SUAS de SC estão satisfeitos e apresentam características positivas nos resultados que seu fazer profissional enseja.

**Tabela 22.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas ao Envolvimento com o trabalho

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
3) As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.	1) Discordo Totalmente	53 (8,5)
	2) Discordo	115 (18,4)
	3) Nem concordo, nem discordo	260 (41,8)
	4) Concordo	161 (25,9)
	5) Concordo totalmente	34 (5,4)
7) As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho.	1) Discordo Totalmente	55 (8,8)
	2) Discordo	160 (25,6)
	3) Nem concordo, nem discordo	254 (40,8)
	4) Concordo	130 (20,9)
	5) Concordo totalmente	24 (3,9)
9) As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.	1) Discordo Totalmente	70 (11,2)
	2) Discordo	172 (27,6)
	3) Nem concordo, nem discordo	238 (38,2)
	4) Concordo	125 (20,1)
	5) Concordo totalmente	18 (2,9)
12) Eu como, vivo e respiro o meu trabalho.	1) Discordo Totalmente	137 (21,9)
	2) Discordo	201 (32,3)
	3) Nem concordo, nem discordo	167 (26,9)
	4) Concordo	95 (15,2)
	5) Concordo totalmente	23 (3,7)

Fonte: Dados primários.

O nível de envolvimento da maioria dos trabalhadores do SUAS participantes deste estudo se traduz em um escore baixo, ou seja, 39% das respostas foram assinaladas nos graus 1 e 2; 37% no grau 3, e 24% nos graus 4 e 5. Tais percentuais revelam baixo envolvimento no trabalho, conforme a síntese evidenciada na Tabela 23.

**Tabela 23.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Envolvimento com o trabalho

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	963 / 4 = 240,7	241 (39)
3 (médio)	919 / 4 = 229,7	230 (37)
4 e 5 (alto)	610 / 4 = 152,5	152 (24)

Fonte: Dados primários.

Após realizada a análise da Alfa de Cronbach para a dimensão do envolvimento com o trabalho, o resultado revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,837$  (4 itens).

O envolvimento no trabalho é um construto importante quando se busca avaliar os vínculos que o trabalhador estabelece com a organização que o emprega. O conjunto de percentuais apurados possibilita constatar que esta dimensão é a que apresentou o menor escore dentre todos avaliados no estudo, algo que evidencia que boa parcela de trabalhadores do SUAS de SC não está envolvido suficientemente com o trabalho que realiza.

Ao se analisar o resultado compilado das 13 questões do IBET-13 é possível estabelecer que o índice de Bem-estar no trabalho é considerado alto, pois a maioria dos participantes (46%) concentrou suas respostas nos graus 4 e 5 (escore alto), como pode ser observado na Tabela 24, a seguir.

**Tabela 24.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual do Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13)

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	2175 / 13 = 167,3	167 (27)
3 (médio)	2194 / 13 = 168,7	169 (27)
4 e 5 (alto)	3730 / 13 = 286,9	287 (46)

Fonte: Dados primários.

O crescente interesse no bem-estar no trabalho segue uma tendência global de ênfase em valores humanos nas organizações (FRAZÃO; LEAL, 2020). Todavia, na literatura encontram-se diversas teorias a respeito de bem-estar, mas ainda não se têm clareza desse conceito no ambiente laboral. Isto porque o construto enseja aspectos positivos, como a satisfação e outros negativos, como estresse (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008). O bem-estar no trabalho apresenta uma dimensão coletiva, que contempla aspectos objetivos e subjetivos. Os objetivos são elencados a todos os aspectos técnicos e instrumentais pertinente ao desenvolvimento da atividade econômica organizada. Os subjetivos, de complexa detecção, são produtos de vivências e experiências demonstradas em sentimentos e humores ao longo do processo histórico de cada indivíduo (BUOSO, 2019).

Essa alternância de estados foi comprovada no presente estudo, pois encontrou-se entre os participantes compromisso e satisfação em graus elevados e envolvimento em um grau pouco expressivo.

O que se pode observar é que para se atestar um nível acentuado de bem-estar no trabalho, é preciso que os profissionais manifestem satisfação com o processo laboral, reconheçam o seu envolvimento com as tarefas que realizam e manifestem compromisso afetivo com a organização em que desenvolvem suas funções (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008). Portanto, o bem-estar no trabalho dos trabalhadores do SUAS de SC se traduz na relação existente entre ele, trabalhador e seu ambiente laboral (MOTA, 2014).

Há que se considerar com alguma parcimônia os resultados apurados, pois, sob outra perspectiva (HORN *et al.*, 2004), bem-estar não é apenas uma avaliação afetiva das situações vivenciadas, mas características decorrentes do estado emocional, da motivação, da competência, da eficácia, entre outros aspectos, de cada pessoa, alicerçadas inclusive, no bem-estar psicológico. Neste viés, o bem-estar pode ser considerado como um estado afetivo dos trabalhadores, perspectivado no desenvolvimento de potenciais e progresso das intenções que eles buscam para sua vida (WATERMAN, 1993). Nestes termos, situações distintas vão desencadear experiências de bem-estar diferentes a cada indivíduo e a cada momento ou época por ele vivenciado (ROCHA SOBRINHO; PORTO (2012), algo que reforça a parcimônia referida quanto aos resultados apurados.

Acrescenta-se ainda, que há particularidades mediadoras do impacto da organização sobre os trabalhadores, comprometendo o bem-estar sobre a

subjetividade de cada um (PAZ, 2004). A satisfação de necessidades e realização de desejos individuais no desempenho do papel organizacional é uma definição de bem-estar pessoal nas organizações, que apresenta dois extremos: a gratificação e o desgosto. Este entendimento de Paz (2001) assegura que a gratificação é a valorização do trabalho, reconhecimento individual, autonomia, expectativa de melhoria, suporte ambiental, recursos financeiros e orgulho. O desgosto é um sentimento de mal-estar da pessoa, representado por distintas situações como desvalorização do fazer, receio de não atender às exigências do local de trabalho, desafio de conseguir mostrar seu estilo no desenvolvimento da função, condições inadequadas de trabalho para alcançar o que se espera, ocorrência de injustiça salarial, e sensação de frustração por fazer parte da organização. Tendo como pilar tais entendimentos, depreende-se que os trabalhadores do SUAS de SC parecem encontrar em seu trabalho mais condições, situações ou ambientes gratificantes do que aqueles que causam desgosto.

De modo a validar os dados apurados, foi realizada a análise univariada de variância (ANOVA), com a finalidade verificar se existem diferenças nas médias dos grupos. Deste modo, foi realizado dois testes: um relacionado a área de atuação e outro referente a função que cada trabalhador exerce no SUAS, conforme se apresenta nas tabelas a seguir.

**Tabela 25.** Distribuição do quantitativo, média e erro desvio para Área de atuação e IBET

<b>ÁREA DE ATUAÇÃO</b>	<b>Nº DE RESPOSTAS</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>ERRO DESVIO</b>
Proteção Social Básica	283	3,19	0,725
Proteção Social Especial de Média Complexidade	98	3,16	0,719
Proteção Social Especial de alta Complexidade	38	3,46	0,764
Conselho Municipal ou Estadual	27	2,96	0,680
Gestão Municipal ou Estadual	155	3,30	0,785
Central de Cadastro Único	22	3,26	0,562
<b>Total Geral</b>	<b>623</b>	<b>3,22</b>	<b>0,738</b>

Fonte: Dados primários.

**Tabela 26.** Resultados do ANOVA por Área de atuação do IBET

ANOVA	Soma dos Quadrados	Graus de liberdade	Quadrado Médio	Resultado	Significância
Entre Grupos	5,563	5	1,113	2,059	0,069
Nos grupos	333,365	617	0,540		
Total	338,927	622			

Fonte: Dados primários.

Os resultados das médias para o teste de hipótese, quanto a diferenças nas respostas entre os grupos das áreas de atuação, por meio do cálculo da média e do erro desvio (médias entre 1 e 5 – opção de respostas), foi possível evidenciar que não há diferenças de percepção (respostas) entre os grupos de entrevistados agrupados pelas áreas de atuação do SUAS. Mesmo comparando os grupos com mais participantes, não há diferenças significativas do ponto de vista estatístico.

**Tabela 27.** Distribuição do quantitativo, média e erro desvio para Função exercida no SUAS e ECCO

FUNÇÃO	Nº DE RESPOSTAS	MÉDIA	ERRO DESVIO
1- Assistente Social	312	3,16	0,715
2 – Psicólogo	140	3,12	0,735
3 - Funções de gestão: Coordenador, Gestor municipal e ou Secretário de A.S., Diretor e ou gerente, Secretária (o) executiva dos conselhos	79	3,58	0,721
4 - Outras funções de nível superior: Advogado, Terapeuta Ocupacional, Pedagogo, Nutricionista	9	3,18	0,731
5 - Funções de nível médio e fundamental: Educador Social, Serviços Gerais, Auxiliar Administrativo, Cozinheiro, Cuidador Social	83	3,29	0,758
Total Geral	623	3,22	0,738

Fonte: Dados primários.

**Tabela 28.** Resultados do ANOVA para função exercida no SUAS e ECCO

ANOVA	Soma dos Quadrados	Graus de liberdade	Quadrado Médio	Resultado	Significância
Entre Grupos	13,192	4	3,298	6,257	0,000
Nos grupos	325,736	618	0,527		
Total	338,927	622			

Fonte: Dados primários.

O teste ANOVA apresenta diferenças entre os grupos pelas funções. Para identificar quais são estas diferenças entre os grupos, o teste Pos-hoc foi aplicado para cada escala. Foram três testes diferentes: Tukey, e os dois de Ryan, sendo que o do REGWF é o mais sensível às diferenças. A tabela a seguir mostra tais diferenças:

**Tabela 29.** Distribuição do resultado Teste Pos-hoc para o IBET-13

ECCO	FUNÇÃO	Nº DE RESPOSTAS	Subconjunto para alfa = 0.05	
			1	2
<b>Tukey B</b> Usa o Tamanho da Amostra de Média Harmônica = 34,208. Os tamanhos de grupos são desiguais. A média harmônica dos tamanhos de grupos é usada. Os níveis de erro de Tipo I não são garantidos.	2	140	3,12	
	1	312	3,16	
	4	9	3,18	
	5	83	3,29	
	3	79	3,58	
<b>Ryan-Einot-Gabriel-Welsch F REGWF</b>	2	140	3,12	
	1	312	3,16	
	4	9	3,18	
	5	83	3,29	
	3	79		3,58
	Significância		0,353	1,000
<b>Intervalo Ryan-Einot-Gabriel-Welschc</b>	2	140	3,12	
	1	312	3,16	
	4	9	3,18	3,18
	5	83	3,29	3,29
	3	79		3,58
	Significância		0,390	0,064

Fonte: Dados primários.

O teste Pos-hoc possibilitou a divisão dos cinco grupos das funções de trabalhadores do SUAS em dois grupos: aquele com respostas com escores maiores ficaram de um lado que foi o grupo das funções de gestão (3) e do outro lado ficaram os demais grupos - Assistentes Sociais (1), psicólogos (2), outras funções de nível superior (4), Funções de nível médio e fundamental (5). Nesta análise foi possível perceber que as funções de gestão foram as que apresentaram o maior escore, foram as respostas com maior indicador positivo, ou seja, que estão distribuídas em 'concordo' e 'concordo totalmente'. O que demonstra que as funções de gestão do quadro de trabalhadores do SUAS de Santa Catarina participantes da pesquisa, apresentam um elevado grau de bem-estar laboral.

Os resultados da avaliação das dimensões de bem-estar no trabalho encontram reflexo no possível predomínio de emoções positivas no trabalho e na percepção de que os trabalhadores do SUAS de Santa Catarina expressam e desenvolvem seus potenciais/habilidades e vislumbram possibilidades de avançar no alcance de suas metas de vida (PASCHOAL, 2008), uma vez que os gestores apresentam maior grau de bem-estar no trabalho. Deste modo, depreende-se que um gestor motivado agrega maior valor ao nível de bem-estar de sua equipe de trabalho.

Se o bem-estar organizacional é dado pelo conjunto de medidas adotada pelos gestores ou pela organização, medidas estas que promovem melhoria da saúde e segurança dos trabalhadores, nas organizações quando assegurados estes dois aspectos essenciais à dimensão integral do 'humano no trabalho' depreende-se existir qualidade de vida (BUOSO, 2019). Esse entendimento conduz à percepção de que a maioria dos trabalhadores do SUAS de Santa Catarina, experimentam tanto bem-estar no trabalho, quanto condições que asseguram, em alguma medida, sua qualidade de vida.

Além disso, por meio da análise individualizada das respostas ao IBET-13, é possível depreender que embora existam aspectos que dificultem a realização de suas tarefas, os trabalhadores do SUAS de Santa Catarina se sentem ativos, reconhecendo seu trabalho como significativo e útil, algo para se orgulharem e que permite a manifestação de comportamentos de cidadania organizacional voltados à organização e à sociedade (FRAZÃO; LEAL, 2020).

### 4.3 TRABALHO COM SENTIDO

A Escala do Trabalho com Sentido – ETS teve seu modelo conceitual desenvolvido no Canadá por Morin (1997,2003,2007), Morin e Cherré (1999) e Morin e Dassa (2006). A ETS foi validada no Brasil por Bendassolli e Borges-Andrade, no ano de 2011. A ideia geral da ETS é que quanto mais os trabalhadores avaliam positivamente a presença de algumas características no fazer profissional, mais sentido eles conferem ao processo laboral, o que proporciona maior desenvolvimento psicológico, bem-estar e satisfação no trabalho (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015).

A ETS compreende vinte e quatro questões que foram aplicadas na íntegra (Anexo I). Cada item da escala avalia o quanto o trabalhador julga que seu fazer profissional se aproxima do que se espera para que seu trabalho tenha sentido. Assim, quanto maiores forem as médias fatoriais, maior será a percepção de sentido no seu trabalho (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015).

Cabe destacar que a ETS é multifatorial e apresenta seis dimensões a serem avaliadas: utilidade social, ética, liberdade, aprendizagem e desenvolvimento, qualidade das relações, coerência e expressividade. O sentido do trabalho é diagnosticado através do resultado da média fatorial de cada dimensão (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015).

Utilizou-se a Análise Fatorial Exploratória (EFA) para verificar se as dimensões das escalas têm coerência.

**Tabela 30.** Matriz de componente rotativa da ETS

QUESTÃO	APRENDIZAGEM E COERÊNCIA COMPONENTE (1)	QUALIDADE DAS RELAÇÕES COMPONENTE (2)	LIBERDADE COMPONENTE (3)	UTILIDADE SOCIAL COMPONENTE (4)
1) Realizo um trabalho que corresponde às minhas competências?	0,449			
2) Meu trabalho é útil para a sociedade?				0,828
3) Meu trabalho me permite ter bons contatos com meus colegas?		0,574		0,402
4) Meu trabalho traz uma contribuição à sociedade?				0,862



QUESTÃO	APRENDIZAGEM E COERÊNCIA COMPONENTE (1)	QUALIDADE DAS RELAÇÕES COMPONENTE (2)	LIBERDADE COMPONENTE (3)	UTILIDADE SOCIAL COMPONENTE (4)
5) Tenho boas relações com meus colegas de trabalho?		0,802		
6) Em meu trabalho, tenho liberdade para resolver os problemas de acordo com meu julgamento.			0,805	
7) Existe companheirismo entre meus colegas de trabalho e eu?		0,816		
8) Meu trabalho permite que eu me aperfeiçoe?	0,663			
9) Trabalho em um ambiente que valoriza a justiça (que respeita meus direitos).	0,495	0,486	0,476	
10) Trabalho em um ambiente em que todos são tratados com igualdade?	0,475	0,523	0,444	
11) Trabalho em um ambiente que valoriza a consideração pela dignidade humana.	0,419	0,594		
12) Meu trabalho me permite aprender?	0,597			
13) Meu trabalho corresponde a meus interesses profissionais?	0,838			
14) Meu trabalho me permite desenvolver minhas competências?	0,757			
15) Meu trabalho é útil aos outros?				0,827
16) Meu trabalho permite que eu me faça ouvir?	0,442		0,499	
17) Trabalho em um ambiente que respeita as pessoas.		0,639		
18) Meu trabalho me permite atingir meus objetivos?	0,706			
19) Tenho autonomia em meu trabalho.			0,763	
20) Posso contar com o apoio de meus colegas de trabalho?		0,809		
21) Tenho prazer na realização de meu	0,669			

QUESTÃO	APRENDIZAGEM E COERÊNCIA COMPONENTE (1)	QUALIDADE DAS RELAÇÕES COMPONENTE (2)	LIBERDADE COMPONENTE (3)	UTILIDADE SOCIAL COMPONENTE (4)
trabalho?				
22) Meu trabalho me permite tomar decisões.			0,733	
23) Meu trabalho é importante para os outros?				0,846
24) Tenho liberdade para decidir como realizar meu trabalho.			0,803	

Fonte: Dados primários.

Na ETS os resultados da EFA estabeleceram uma análise dos componentes principais, através do método de rotação Varimax com normatização de Kaiser (1974). Observa-se que na ETS há maior mistura entre os itens e as dimensões. Pela EFA, das seis dimensões ficaram quatro, sendo que alguns itens como as questões 3, 9, 10, 11 e 16 carregaram em mais de uma dimensão. Nesta análise a dimensão ética não seria necessária, uma vez que a ética está intrínseca em todas as dimensões; as dimensões de coerência e expressividade, aprendizagem e desenvolvimento ficariam em uma mesma dimensão. Cabe salientar a importância que para estudo futuros é necessário avaliar as dimensões propostas pela ETS.

Para avaliar a confiabilidade do estudo foi aplicado a medida de Alfa de Cronbach que é representado na tabela a seguir:

**Tabela 31.** Alfa de Cronbach da ETS

Alfa de Cronbach	Nº de itens
0,956	24

Fonte: Dados primários.

A Tabela 31 apresenta a análise de confiabilidade e mensuração da escala ETS que se apresenta como confiável, o que assegura maior credibilidade ao estudo.

A seguir são apresentados os resultados da ETS:

**Tabela 32.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Utilidade Social

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
---------	-----------	---------------------

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
2) Meu trabalho é útil para a sociedade?	1) Extremamente em desacordo	2 (0,3)
	2) Bastante em desacordo	2 (0,3)
	3) Um pouco em desacordo	4 (0,7)
	4) Um pouco em acordo	23 (3,7)
	5) Bastante em acordo	204 (32,8)
	6) Extremamente em acordo	388 (62,2)
4) Meu trabalho traz uma contribuição à sociedade?	1) Extremamente em desacordo	4 (0,6)
	2) Bastante em desacordo	2 (0,3)
	3) Um pouco em desacordo	4 (0,6)
	4) Um pouco em acordo	30 (4,9)
	5) Bastante em acordo	186 (29,9)
	6) Extremamente em acordo	397 (63,7)
15) Meu trabalho é útil aos outros?	1) Extremamente em desacordo	3 (0,5)
	2) Bastante em desacordo	2 (0,3)
	3) Um pouco em desacordo	6 (0,9)
	4) Um pouco em acordo	39 (6,3)
	5) Bastante em acordo	217 (34,9)
	6) Extremamente em acordo	356 (57,1)
23) Meu trabalho é importante para os outros?	1) Extremamente em desacordo	2 (0,3)
	2) Bastante em desacordo	3 (0,5)
	3) Um pouco em desacordo	6 (0,9)
	4) Um pouco em acordo	29 (4,7)
	5) Bastante em acordo	245 (39,3)
	6) Extremamente em acordo	338 (54,3)

Fonte: Dados primários.

A Tabela 32 traduz o fator utilidade do trabalho, a forma como os trabalhadores observam a importância do seu fazer profissional e se este é útil ou não a para a sociedade. Das respostas apresentadas, 1% dos participantes apontam os fatores 1 e 2 (desacordo, escore baixo); 6% destacam os fatores 3 e 4 (escore médio) e 93% responderam nos fatores 5 e 6 (escore alto). Tais escores significam que a maioria dos trabalhadores dos SUAS de SC reconhece a importância e o caráter de utilidade dos serviços que executa. Cumpre destacar que esta dimensão foi a que obteve o resultado positivo mais elevado (93%) entre todas as dimensões pesquisadas neste estudo, conforme Tabela 33, a seguir.

**Tabela 33.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da Utilidade Social

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	20 / 4 = 5	5 (1)
3 e 4 (médio)	141 / 4 = 35,2	35 (6)
5 e 6 (alto)	2331 / 4 = 582,7	583 (93)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre Utilidade Social revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,913$  (4 itens).

Se observa que os participantes atribuem sentido ao trabalho devido a sua utilidade social. Parece que desenvolver um serviço que tem algum propósito e que presta alguma contribuição à sociedade, transcende suas questões individuais e organizacionais e assume um papel social (MORIN; TONELLI; PLIOPAS, 2007). Diante do exposto, os participantes deste estudo expressam sentimento de pertencimento à organização, e a característica social que atribuem ao trabalho que realizam está associada ao anseio de realizar algo que colabore para a sociedade e lhe traga dignidade (TOLFO; PICCININI, 2007).

O fator utilidade do trabalho avaliado pelos participantes, bem como os processos laborais envolvidos em seu fazer, ao mesmo tempo que lhe proporcionam uma remuneração - algo fundamental para a sobrevivência e status social - oferece ainda, rotinas, compromissos, relacionamentos e fomenta o senso de pertencimento deles a projetos de valor e cunho sociais (BENDASSOLI, 2007).

Resultados semelhantes são encontrados na pesquisa desenvolvida por Melo (2019), onde se verifica que o trabalho é concebido como a representação social do indivíduo, confere seguranças que remetem ao direito de ter autonomia, dignidade e a garantia do viver em sociedade. Nas entrevistas, a explicação para o sentido do trabalho com maior representatividade foi a de que o trabalho representa a realização de uma atividade social e desenvolve valor à vida (MELO, 2019).

**Tabela 34.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Ética

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
9) Trabalho em um ambiente que valoriza a justiça (que respeita meus direitos)?	1) Extremamente em desacordo	35 (5,7)
	2) Bastante em desacordo	38 (6,1)
	3) Um pouco em desacordo	78 (12,6)
	4) Um pouco em acordo	171 (27,4)
	5) Bastante em acordo	194 (31,1)
	6) Extremamente em acordo	107 (17,1)
10) Trabalho em um ambiente em que todos são tratados com igualdade?	1) Extremamente em desacordo	61 (9,8)
	2) Bastante em desacordo	54 (8,7)
	3) Um pouco em desacordo	82 (13,1)
	4) Um pouco em acordo	133 (21,3)
	5) Bastante em acordo	176 (28,3)
	6) Extremamente em acordo	117 (18,8)
11) Trabalho em um ambiente que valoriza a consideração pela dignidade humana?	1) Extremamente em desacordo	30 (4,9)
	2) Bastante em desacordo	29 (4,7)
	3) Um pouco em desacordo	62 (9,9)
	4) Um pouco em acordo	114 (18,3)
	5) Bastante em acordo	219 (35,1)
	6) Extremamente em acordo	169 (27,1)

	1) Extremamente em desacordo	16 (2,6)
	2) Bastante em desacordo	26 (4,1)
17) Trabalho em um ambiente que respeita as pessoas?	3) Um pouco em desacordo	47 (7,6)
	4) Um pouco em acordo	102 (16,3)
	5) Bastante em acordo	226 (36,3)
	6) Extremamente em acordo	206 (33,1)

Fonte: Dados primários.

No que se refere a dimensão da ética, os resultados traduzem escore alto, com 57% das respostas nos graus 5 e 6, 32% nos graus 3 e 4 (escore médio) e 11% nos graus 1 e 2 (escore baixo). Cabe destacar que mesmo com o percentual menor do que os itens apresentados na Tabela 34, a maioria dos trabalhadores dos SUAS de SC respondem que trabalham em um espaço onde se preconiza a ética profissional, conforme pode ser visualizado na Tabela 35.

**Tabela 35.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Ética

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	289 / 4 = 72,2	72 (11)
3 e 4 (médio)	789 / 4 = 197,2	197 (32)
5 e 6 (alto)	1414 / 4 = 353,5	354 (57)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre a ética revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,923$  (4 itens). A ética é fator preponderante em todos os espaços e processos de trabalho. Isto porque representa um conjunto de princípios morais ou valores que delibera o que é certo ou errado para um indivíduo, um grupo ou para uma organização (CHIAVENATO, 2014).

Na perspectiva da atualidade, os achados dessa pesquisa, se vinculam aos conceitos estabelecidos para essa dimensão, uma vez que a ética é entendida como uma ação praticada diariamente com a intenção de estabelecer a boa convivência entre as pessoas na sociedade, dentro dos padrões éticos já estabelecidos na coletividade (NETO; VACOVSKI, 2019). Contribuindo com este construto, a questão que obteve o maior indicador de resposta positiva foi a que refere o respeito com as pessoas. Este conjunto de dados possibilita constatar que a ética profissional está presente no discurso dos trabalhadores do SUAS de SC.

**Tabela 36.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Liberdade

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
6) Em meu trabalho, tenho liberdade para resolver os problemas de acordo com meu julgamento?	1) Extremamente em desacordo	30 (4,9)
	2) Bastante em desacordo	25 (4,1)
	3) Um pouco em desacordo	65 (10,4)
	4) Um pouco em acordo	163 (26,1)
	5) Bastante em acordo	230 (36,9)
	6) Extremamente em acordo	110 (17,6)
19) Tenho autonomia em meu trabalho?	1) Extremamente em desacordo	21 (3,3)
	2) Bastante em desacordo	35 (5,7)
	3) Um pouco em desacordo	60 (9,7)
	4) Um pouco em acordo	146 (23,4)
	5) Bastante em acordo	240 (38,5)
	6) Extremamente em acordo	121 (19,4)
22) Meu trabalho me permite tomar decisões?	1) Extremamente em desacordo	16 (2,6)
	2) Bastante em desacordo	26 (4,1)
	3) Um pouco em desacordo	48 (7,8)
	4) Um pouco em acordo	132 (21,1)
	5) Bastante em acordo	262 (42,1)
	6) Extremamente em acordo	139 (22,3)
24) Tenho liberdade para decidir como realizar meu trabalho?	1) Extremamente em desacordo	19 (3,1)
	2) Bastante em desacordo	28 (4,5)
	3) Um pouco em desacordo	41 (6,6)
	4) Um pouco em acordo	143 (22,9)
	5) Bastante em acordo	259 (41,6)
	6) Extremamente em acordo	133 (21,3)

Fonte: Dados primários.

Com um resultado semelhante ao da Tabela 35, a maioria dos trabalhadores do SUAS do estado de SC revelam perceber liberdade no exercício de suas funções, uma vez que 60% das respostas foram assinaladas nos graus 5 e 6 (escore alto), 32% entre nos graus 3 e 4 (escore médio) e 8% entre os graus 1 e 2 (escore baixo). Tais achados são apresentados na Tabela 37.

**Tabela 37.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Liberdade

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	200 / 4 = 50	50 (8)
3 e 4 (médio)	798 / 4 = 199,5	199 (32)
5 e 6 (alto)	1494 / 4 = 373,5	374 (60)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre Liberdade revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,919$  (4 itens). A liberdade não se configura apenas como a probabilidade de realizar uma escolha, mas ela advém quando uma pessoa consegue controlar os resultados dos afetos aos quais está exposta,

realizando aquilo que é da própria vontade, através de uma força que vem de dentro, age como uma energia propulsora que movimenta a produção da vida e do mundo (SPINOZA, 2008).

No desenvolvimento do trabalho no SUAS à liberdade é fator preponderante uma vez que trabalhar na perspectiva da defesa intransigente dos direitos humanos, traz em seu escopo situações diversas. Não há uma rotina específica, são novos casos que demandam dos trabalhadores um olhar diferenciado para cada situação. A liberdade desperta a possibilidade do desenvolvimento de um trabalho criativo. Para alcançar um estado de liberdade, o trabalhador necessita romper com os signos do mercado, da moral e da ciência, como agenciamentos sobre sua subjetividade, como linhas de captura que agem na modelagem da sua prática (FRANCO, 2015).

Os achados dessa dimensão revelam que a questão com o maior percentual positivo é a autonomia para tomar decisões (64%), uma vez que no cotidiano profissional os encaminhamentos precisam ser realizados de forma imediata, respaldados na legislação vigente. Para que essa autonomia aconteça é imprescindível ter liberdade nas decisões; para ser livre é necessário abrir “linhas de fuga”, criando desvios, o que significa ressignificar seu mundo do trabalho, enfrentar, como em um combate, as forças adversas (FRANCO, 2015).

Em pesquisa desenvolvida por Comazzetto *et al.* (2016) há destaque para a importância de um espaço de trabalho que proporcione liberdade para que os trabalhadores possam criar, desenvolver, expressar suas ideias, que tenham liberdade nos relacionamentos e que haja flexibilidade por parte dos gestores. Para o desenvolvimento de Políticas Públicas a liberdade para determinar o conjunto ou parte deste nas relações que se estabelecem entre os diversos elementos que compõem um processo de trabalho é primordial. (FISCHBORN; CADONÁ, 2018).

Cabe destacar que a liberdade também implica na capacidade de reconhecer limites em si, nos outros, para si e para os outros (REIBNITZ; PRADO, 2003). Por meio dos resultados apresentados depreende-se que há liberdade no fazer profissional dos trabalhadores do SUAS do estado de SC. Como foi possível observar na dimensão ética, parece que o trabalhador do SUAS se percebe livre no seu microespaço de trabalho e suas escolhas são influenciadas por sua intencionalidade e por suas propostas éticas e políticas (FRANCO, 2013).

**Tabela 38.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Aprendizagem e Desenvolvimento

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
8) Meu trabalho permite que eu me aperfeiçoe?	1) Extremamente em desacordo	30 (4,9)
	2) Bastante em desacordo	28 (4,4)
	3) Um pouco em desacordo	61 (9,8)
	4) Um pouco em acordo	156 (25,1)
	5) Bastante em acordo	189 (30,3)
	6) Extremamente em acordo	159 (25,5)
12) Meu trabalho me permite aprender?	1) Extremamente em desacordo	9 (1,4)
	2) Bastante em desacordo	12 (1,9)
	3) Um pouco em desacordo	24 (3,9)
	4) Um pouco em acordo	85 (13,7)
	5) Bastante em acordo	236 (37,9)
	6) Extremamente em acordo	257 (41,2)
14) Meu trabalho me permite desenvolver minhas competências?	1) Extremamente em desacordo	16 (2,6)
	2) Bastante em desacordo	15 (2,4)
	3) Um pouco em desacordo	33 (5,2)
	4) Um pouco em acordo	121 (19,4)
	5) Bastante em acordo	268 (43,1)
	6) Extremamente em acordo	170 (27,3)
21) Tenho prazer na realização de meu trabalho?	1) Extremamente em desacordo	13 (2,1)
	2) Bastante em desacordo	20 (3,2)
	3) Um pouco em desacordo	33 (5,2)
	4) Um pouco em acordo	106 (17,1)
	5) Bastante em acordo	262 (42,1)
	6) Extremamente em acordo	189 (30,3)

Fonte: Dados primários.

A Tabela 38 apresenta as questões relacionadas a aprendizagem e desenvolvimento profissional. Foram apuradas 6% de respostas para os graus 1 e 2 (escore baixo); 25% nos graus 3 e 4 (escore médio) e 69% nos graus 5 e 6 (escore alto).

Observa-se que a maioria dos trabalhadores do SUAS que participaram da pesquisa destaca existir em seu fazer profissional, a possibilidade de aprender e se desenvolver profissionalmente.

**Tabela 39.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Aprendizagem e Desenvolvimento

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	143 / 4 = 35,7	36 (6)
3 e 4 (médio)	619 / 4 = 154,7	155 (25)
5 e 6 (alto)	1730 / 4 = 432,5	432 (69)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre aprendizagem e desenvolvimento revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,839$  (4 itens).



De acordo com Morin, Tonelli e Pliopas (2007), embora a remuneração esteja presente na maioria dos depoimentos dos participantes do estudo que realizaram, muitos deles demonstraram estar dispostos a ganhar menos, desde que exista a possibilidade de aprendizagem, pois a prospecção é de ganhos maiores no futuro. Verifica-se que os participantes relacionam o sentido do trabalho ao crescimento profissional e aprendizagem; mas destacam preocupação com uma possível estagnação de suas carreiras. Desta forma, os autores depreendem que a ascensão organizacional ocorra antes para os mais competentes, para os mais aptos e conceituam que o trabalho com sentido passa a ser o que proporciona a obtenção de habilidades e conhecimentos, que desenvolve o aperfeiçoamento de competências dos trabalhadores.

A essência do sentido do trabalho está amplamente relacionada ao valor subjetivo que o sujeito atribui ao seu fazer e a busca por conhecimento e equilíbrio na vida profissional e social (MORIN, 2001). A importância do aprendizado e desenvolvimento de competências no processo laboral ficou explícita na pesquisa desenvolvida por Melo (2019), quando um dos entrevistados destaca que o trabalho possibilita engrandecer o currículo profissional e aprimorar relacionamentos.

Os entendimentos de Morin (2001) e Melo (2019) refletem os resultados apresentados nas Tabelas 47 e 48, que explicitam o sentido do trabalho dos trabalhadores do SUAS de SC associado às possibilidades de aprender e desenvolver competências. Em outras palavras, o SUAS manifesta elevada importância para essa dimensão, uma vez que desenvolveu uma política específica para a Educação Permanente - EP de seus trabalhadores. A EP no SUAS pretende desenvolver habilidades específicas, de forma a problematizar os pressupostos e os contextos dos processos de trabalho e das práticas profissionais realmente existentes, com vistas a ampliação da capacidade crítica, da autonomia e da responsabilização das equipes de trabalho para a construção de soluções compartilhadas, visando às transformações necessárias no contexto das práticas profissionais (BRASIL, 2013).

A questão com maior grau de respostas positivas ficou centrada no 'meu trabalho me permite aprender', com 79% no escore alto. Esta questão permite depreender que o trabalho no âmbito do SUAS no estado de Santa Catarina é propulsor de aprendizagem e desenvolvimento. O que parece que este trabalho gera

nos trabalhadores um nível de realização profissional, bem como, permite desenvolver competências e aperfeiçoamento.

**Tabela 40.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão Qualidade das relações

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
3) Meu trabalho me permite ter bons contatos com meus colegas?	1) Extremamente em desacordo	4 (0,7)
	2) Bastante em desacordo	7 (1,1)
	3) Um pouco em desacordo	22 (3,5)
	4) Um pouco em acordo	88 (14,1)
	5) Bastante em acordo	278 (44,7)
	6) Extremamente em acordo	224 (35,9)
5) Tenho boas relações com meus colegas de trabalho?	1) Extremamente em desacordo	5 (0,9)
	2) Bastante em desacordo	9 (1,4)
	3) Um pouco em desacordo	21 (3,3)
	4) Um pouco em acordo	73 (11,7)
	5) Bastante em acordo	279 (44,8)
	6) Extremamente em acordo	236 (37,9)
7) Existe companheirismo entre meus colegas de trabalho e eu?	1) Extremamente em desacordo	16 (2,5)
	2) Bastante em desacordo	13 (2,1)
	3) Um pouco em desacordo	49 (7,9)
	4) Um pouco em acordo	134 (21,5)
	5) Bastante em acordo	245 (39,3)
	6) Extremamente em acordo	166 (26,7)
20) Posso contar com o apoio de meus colegas de trabalho?	1) Extremamente em desacordo	8 (1,3)
	2) Bastante em desacordo	14 (2,3)
	3) Um pouco em desacordo	43 (6,9)
	4) Um pouco em acordo	125 (20,1)
	5) Bastante em acordo	265 (42,5)
	6) Extremamente em acordo	168 (26,9)

Fonte: Dados primários.

Os resultados revelam que 3% dos trabalhadores do SUAS participantes da pesquisa, na dimensão qualidade das relações manifestam graus 1 e 2 (escore baixo), 22% nos graus 3 e 4 (escore médio) e 75% nos graus 5 e 6 (escore alto). Cumpre destacar que para maioria dos trabalhadores há qualidade nas relações de trabalho no âmbito do SUAS no estado de SC. A Tabela 41, a seguir, possibilita visualizar tais achados.

**Tabela 41.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Qualidade das relações

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	76 / 4 = 19	19 (3)
3 e 4 (médio)	555 / 4 = 138,7	139 (22)
5 e 6 (alto)	1861 / 4 = 465,2	465 (75)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre a qualidade das relações revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,867$  (4 itens).

Uma vez que as relações sociais estão associadas ao ambiente organizacional, o sentido do trabalho para os trabalhadores do SUAS é representado como uma forma de pertencer a sociedade. Parece que o trabalho desempenhado e a organização onde o trabalho é realizado são possibilidades que permitem a eles interagir no espaço laboral e com diferentes grupos sociais (MORIN; TONELLI; PLIOPAS, 2007).

A questão com maior destaque de respostas positivas nessa dimensão foi a que se refere a ‘tenho boas relações com meus colegas de trabalho?’, com 83% de respostas no escore alto. Tais resultados possibilitam depreender que as relações estão permeadas no cotidiano, e são fator imprescindível no fazer profissional.

Além disso, para estes trabalhadores o trabalho tem sentido por representar uma forma de se “relacionar com outras pessoas, para ter algo que fazer, para evitar o tédio e para se ter um objetivo na vida” (MORIN, 2001, p. 9). O sentido do trabalho, para estes profissionais, se traduz na realização de um trabalho eficiente e pela possibilidade de ser fonte de experiências de relações humanas satisfatórias (MELO, 2019).

**Tabela 42.** Distribuição do quantitativo e percentual de respostas da dimensão coerência e expressividade

QUESTÃO	RESPOSTAS	Nº DE RESPOSTAS (%)
1) Realizo um trabalho que corresponde às minhas competências?	1) Extremamente em desacordo	12 (1,9)
	2) Bastante em desacordo	17 (2,8)
	3) Um pouco em desacordo	39 (6,2)
	4) Um pouco em acordo	115 (18,5)
	5) Bastante em acordo	299 (47,9)
	6) Extremamente em acordo	141 (22,7)
13) Meu trabalho corresponde a meus interesses profissionais?	1) Extremamente em desacordo	25 (4,1)
	2) Bastante em desacordo	17 (2,8)
	3) Um pouco em desacordo	41 (6,5)
	4) Um pouco em acordo	154 (24,8)
	5) Bastante em acordo	226 (36,2)
	6) Extremamente em acordo	160 (25,6)
16) Meu trabalho permite que eu me faça ouvir?	1) Extremamente em desacordo	18 (2,9)
	2) Bastante em desacordo	21 (3,3)
	3) Um pouco em desacordo	38 (6,1)
	4) Um pouco em acordo	134 (21,5)
	5) Bastante em acordo	253 (40,7)
	6) Extremamente em acordo	159 (25,5)
18) Meu trabalho me permite atingir meus objetivos?	1) Extremamente em desacordo	19 (3,1)
	2) Bastante em desacordo	31 (4,9)
	3) Um pouco em desacordo	62 (9,9)
	4) Um pouco em acordo	170 (27,2)

5) Bastante em acordo	235 (37,8)
6) Extremamente em acordo	106 (17,1)

Fonte: Dados primários.

Com referência à dimensão coerência e expressividade, 7% dos participantes se posicionam nos graus 1 e 2 (escore baixo), 30 % nos graus 3 e 4 (escore médio) e 63% nos graus 5 e 6 (escore alto), identificando a existência de coerência e expressividade no seu cotidiano laboral. A Tabela 43, a seguir, possibilita visualizar esse entendimento.

**Tabela 43.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Coerência e expressividade

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	160 / 4 = 40	40 (7)
3 e 4 (médio)	753 / 4 = 188,2	188 (30)
5 e 6 (alto)	1579 / 4 = 394,7	395 (63)

Fonte: Dados primários.

A análise do Alfa de Cronbach sobre coerência e expressividade revelou o grau de confiabilidade desta dimensão:  $\alpha = 0,833$  (4 itens).

A coerência e expressividade são dimensões importantes no que se refere ao sentido atribuído ao trabalho. Mas antes de apresentar detidamente os resultados desta dimensão, é pertinente explorar seus significados: a língua portuguesa define coerência como uma característica daquilo que tem lógica e coesão, quando um conjunto de ideias proporciona lógica e uniformidade, que apresenta uma sequência que dá sentido geral e lógico ao receptor, de forma que não haja contradições ou dúvidas acerca do assunto. A palavra expressividade é uma característica do que é expressivo; é um comportamento da pessoa que tende a ser expressiva, significativa e convincente.

A partir desse entendimento, o trabalho faz sentido se quem o desenvolve tem a sensação de coerência e de superar desafios e se seu executor percebe sua contribuição e responsabilidade no trabalho executado de forma expressiva (MORIN; TONELLI; PLIOPAS, 2007). Cumpre destacar que o trabalho no âmbito dos SUAS apresenta desafios diversos no seu cotidiano, o que aumenta a responsabilidade dos que desenvolvem esse fazer.

Quando realizada análise sobre a coerência e expressividade, a questão com maior grau de respostas positivas foi 'realizo um trabalho que corresponde às minhas competências?'. Com 71% de respostas positivas a questão abordada é imprescindível no fazer profissional em todos os âmbitos, parece que os trabalhadores apontam estar aptos para desenvolverem sua função de forma alinhada as suas competências, seus objetivos e interesses profissionais.

De modo geral os resultados apurados por meio das dimensões da ETS permitem destacar que para a maioria dos trabalhadores do SUAS há atribuição de sentido na sua função, visto que 6% responderam entre os graus 1 e 2 (escore baixo), 24% nos graus 3 e 4 (escore médio) e 70% nos graus 5 e 6 (escore alto), o que demonstra a relevância do seu fazer profissional e do sentido atribuído a ele.

Estudo que apresenta resultados semelhante foi desenvolvido por Leonardo *et al.* (2019) com a participação de 667 trabalhadores onde o sentido do trabalho apresentou correlação positiva para o engajamento laboral, desencadeando nos trabalhadores o desenvolvimento de atividades laborais com dedicação, vigor e envolvimento. Assim, ambos os estudos evidenciam que o sentido do trabalho desencadeia uma função motivacional, que contribui para o envolvimento do sujeito em atividades que ele avalia como interessantes, desafiadoras, geradoras de prazer e satisfação (LEONARDO *et al.*, 2019).

A seguir é apresentado os resultados da ETS:

**Tabela 44.** Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Escala do Trabalho com Sentido

ESCORES	Nº RESPOSTAS / Nº QUESTÕES	TOTAL (%)
1 e 2 (baixo)	888 / 24 = 37	37 (6)
3 e 4 (médio)	3655 / 24 = 152,2	152 (24)
5 e 6 (alto)	10409 / 24 = 433,7	434 (70)

Fonte: Dados primários.

Tais resultados reforçam o entendimento de que aprimorar o Sentido do Trabalho é caracterizar a importância deste como fator de estabilidade psíquica no cotidiano dos sujeitos; é firmar que o homem desprovido do trabalho, sem reconhecimento do seu fazer e sem interesse em seu trabalho, está próximo de um processo depressivo, que comumente pode chegar a um ponto de ruptura. Para a

sociedade, o trabalho é um modo privilegiado de fazer acontecer, de existir, de ter ou pensar ter uma identidade (ENRIQUEZ, 2001).

Afinal, a atividade laboral não é apenas uma forma de ganhar a vida, mas predispõe uma inserção social em que os aspectos psíquicos e físicos estão intimamente implicados (DEJOURS, 1993). Trabalhar provoca ações como saber-fazer, engajamento do corpo, mobilização da inteligência, capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é a capacidade de sentir e de criar. Deste modo, a essência do trabalho não pertence ao mundo visível, pois se compõe de partes afetivas, por exemplo, o fato de que trabalhar é ao mesmo tempo viver junto (DEJOURS, 2004).

Tanto quanto os achados do presente estudo, Lima, Tavares e Brito (2013), apresentam o trabalho como uma possibilidade de inserção social, devido ao encontro dos trabalhadores entre si, no ambiente laboral ou fora dele, deixando de ser somente uma atividade para ser ainda uma forma de relação social. As autoras argumentam que para deixar de ser invisível e ser reconhecido, o trabalhador precisa estar em cooperação com seus pares. Este entendimento é confirmado nos resultados apresentados na Tabela 51, onde fica evidenciado que a maioria (75%) dos respondentes tem qualidade nas relações em seu contexto de trabalho.

O Sentido do Trabalho está associado a vivência desse trabalho como algo central na vida dos indivíduos; está além do ambiente da produção, pois se expande para outras dimensões, envolvendo as relações familiares, o aproveitamento dos afetos, o tempo de descanso e o lazer, envolvendo a reposição das energias físicas e mentais, a duração da vida, e os contornos da noite e do dia (IAMAMOTO, 2001). Percebe-se assim que o sentido do trabalho atribuído pelos trabalhadores do SUAS de SC indica a centralidade que seu fazer profissional ocupa num espaço significativo em sua vida; esse sentido decorre de sua realidade social, com influência de fatores pessoais, sociais, históricos e culturais (MELO, 2019).

Para Gagné *et al.* (2010) o sentido é a base da chamada regulação identificada, conceito que faz referência a condição em que o sujeito desenvolve uma determinada tarefa porque se identifica com a atividade, desta forma, consegue lançar valor para si mesmo. Pode-se inferir que os trabalhadores do SUAS, ao se identificarem com o seu próprio trabalho, têm a tendência de apresentar maior engajamento e comprometimento porque o percebem como alinhado a seus valores e objetivos (GAGNÉ *et al.*, 2010).

Pesquisa desenvolvida por Morin (2002) no Canadá, distingue seis características que desenvolvem a possibilidade de realizar um trabalho com sentido, as quais podem fazer um link com a pesquisa desenvolvida com os trabalhadores do SUAS de SC. Os resultados da pesquisa de Morin (2002), detalham que para ter sentido o trabalho deve:

- Ser realizado de maneira eficiente que leve a um resultado útil – para 93% dos trabalhadores dos SUAS participantes da pesquisa essa utilidade é importante e está presente no cotidiano laboral;
- Ter algum prazer e satisfação na realização das tarefas, resolver problemas, usar o talento e potencial, com autonomia – 60% dos trabalhadores do SUAS destacam a importância desta característica no fazer profissional;
- O trabalho deve ser desenvolvido de maneira socialmente responsável – 57% dos trabalhadores do SUAS destacam desenvolver suas atividades preconizando a questão ética;
- Ser fonte de experiências de relações humanas satisfatórias com a possibilidade da construção de laços de afeição – para 75% dos trabalhadores do SUAS, essas relações são imprescindíveis no cotidiano profissional;
- Ter autonomia e a garantia de segurança, que permita a sobrevivência – 69% dos participantes destacam a prevalência desta característica em seu fazer;
- Manter as pessoas ocupadas para evitar o vazio e a ansiedade – 63% dos trabalhadores do suas avaliam essa característica de forma positiva, que o trabalho apresenta desafios e que é coerente e expressivo.

Os escritos de Morin (2002) vem ao encontro dos achados desse estudo. O trabalho é essencial na vida das pessoas, por muitos motivos, mas o que é frequentemente apontado, é que este possibilita a sobrevivência. Certos valores como diversidade na natureza das tarefas, aprendizagem, autonomia, reconhecimento e segurança também são essenciais para que o trabalho tenha sentido (TONELLI; PLIOPAS, 2007). A dimensão individual do sentido atribuído ao trabalho para os participantes deste estudo, como satisfação pessoal, autonomia e

sobrevivência, aprendizagem e crescimento, bem como identidade estão presentes em grau elevado, tanto quanto no estudo realizado por Tonelli e Pliopas (2007).

Para aperfeiçoar os resultados desse estudo foi realizado a análise univariada de variância (ANOVA), com a finalidade de verificar se existem diferenças nas médias dos grupos. Para tanto, foram realizados dois testes: um relacionado a área de atuação e outro referente a função que cada trabalhador exerce no SUAS, conforme se apresenta nas tabelas a seguir.

**Tabela 45.** Distribuição do quantitativo de respostas, media e erro desvio da dimensão Área de atuação da ETS

ÁREA DE ATUAÇÃO	Nº DE RESPOSTAS	MÉDIA	ERRO DESVIO
Proteção Social Básica	283	4,77	0,779
Proteção Social Especial de Média Complexidade	98	4,84	0,713
Proteção Social Especial de alta Complexidade	38	4,86	0,958
Conselho Municipal ou Estadual	27	4,41	0,787
Gestão Municipal ou Estadual	155	4,87	0,841
Central de Cadastro Único	22	4,83	0,741
Total Geral	623	4,80	0,798

Fonte: Dados primários.

**Tabela 46.** ANOVA da Área de atuação da ETS

ANOVA	Soma dos Quadrados	Graus de liberdade	Quadrado Médio	Resultado	Significância
Entre Grupos	5,548	5	1,110	1,752	0,121
Nos grupos	390,702	617	0,633		
Total	396,251	622			

Fonte: Dados primários.

Os resultados das médias para o teste de hipótese se há diferença nas respostas entre os grupos das áreas de atuação, com a estatística descrita da média, e o erro desvio (médias entre 1 e 5 – opção de respostas), é possível evidenciar que não há diferenças de percepção (respostas) entre os grupos de entrevistados agrupados pelas áreas de atuação do SUAS. Mesmo comparando os grupos com mais participantes, não há diferenças significativas estatisticamente.



**Tabela 47.** Distribuição do quantitativo de respostas, média e erro desvio da dimensão Função exercida no SUAS e ETS

<b>FUNÇÃO</b>	<b>Nº DE RESPOSTAS</b>	<b>MÉDIA</b>	<b>ERRO DESVIO</b>
1- Assistente Social	312	4,83	0,740
2 - Psicólogo	140	4,70	0,769
3 - Funções de gestão: Coordenador, Gestor municipal e ou Secretário de A.S., Diretor e ou gerente, Secretária (o) executiva dos conselhos	79	5,07	0,721
4 - Outras funções de nível superior: Advogado, Terapeuta Ocupacional, Pedagogo, Nutricionista	9	4,56	1,063
5 - Funções de nível médio e fundamental: Educador Social, Serviços Gerais, Auxiliar Administrativo, Cozinheiro, Cuidador Social	83	4,65	1,014
Total Geral	623	4,80	0,798

Fonte: Dados primários.

**Tabela 48.** Resultados do ANOVA para função exercida no SUAS e ETS

<b>ANOVA</b>	<b>Soma dos Quadrados</b>	<b>Graus de liberdade</b>	<b>Quadrado Médio</b>	<b>Resultado</b>	<b>Significância</b>
Entre Grupos	9,773	4	2,443	3,907	0,004
Nos grupos	386,478	618	0,625		
Total	396,251	622			

Fonte: Dados primários.

O teste ANOVA estabeleceu diferenças entre os grupos pelas funções exercidas. Fonte: Dados primários.

Para saber identificar quais são estas diferenças entre os grupos o teste Pos-hoc foi aplicado para cada escala. Foram três testes diferentes: Tukey, e os dois de Ryan, sendo que o REGWF é o mais sensível às diferenças. A tabela a seguir demonstra tais diferenças:

**Tabela 49.** Distribuição do resultado Teste Pos-hoc para ETS

<b>ECCO</b>	<b>FUNÇÃO</b>	<b>Nº DE RESPOSTAS</b>	<b>Subconjunto para alfa = 0.05</b>	
			<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Tukey B</b>				
Usa o Tamanho da Amostra de Média Harmônica = 34,208.	4	9	4,56	
Os tamanhos de grupos são	5	83	4,65	

ECCO	FUNÇÃO	Nº DE RESPOSTAS	Subconjunto para alfa = 0.05	
			1	2
desiguais. A média harmônica dos tamanhos de grupos é usada. Os níveis de erro de Tipo I não são garantidos.	2	140	4,70	
	1	312	4,83	
	3	79	5,07	
	4	9	4,56	
	5	83	4,65	
<b>Ryan-Einot-Gabriel-Welsch F REGWF</b>	2	140	4,70	
	1	312	4,83	
	3	79		5,07
	Significância		0,158	1,000
	4	9	4,56	
<b>Intervalo Ryan-Einot-Gabriel-Welschc</b>	5	83	4,65	
	2	140	4,70	
	1	312	4,83	4,83
	3	79		5,07
	Significância		0,486	0,130

Fonte: Dados primários.

O teste Pos-hoc possibilitou a divisão dos cinco grupos das funções de trabalhadores do SUAS em dois grupos: aquele com respostas com escores maiores ficaram de um lado que foi o grupo das funções de gestão (3) e do outro lado ficaram os demais grupos - Assistentes Sociais (1), psicólogos (2), outras funções de nível superior (4), Funções de nível médio e fundamental (5). Nesta análise foi possível perceber que as funções de gestão foram as que apresentaram o maior escore, foram as respostas com indicador positivo, ou seja, que estão distribuídas em 'Bastante em acordo' e 'Extremamente em acordo'.

Depreende-se que as funções de gestão do quadro de trabalhadores do SUAS de SC participantes da pesquisa, revelam que seu trabalho tem sentido. É importante destacar que uma gestão que atribui sentido ao seu fazer inspira seus trabalhadores, o que pode ser observado nos achados da pesquisa. Parece que se os gestores apresentam maiores escores, mesmo que com uma significância não tão expressiva, conseguem desenvolver melhor o trabalho em equipe e aprimorar o fazer de forma ampla, uma vez que a maioria dos trabalhadores apresenta um grau relevante de atribuição de sentido no seu processo laboral.

Os resultados da ETS possibilitam observar que os trabalhadores do SUAS de SC traduzem o trabalho que realizam muito além da produção pois, ao ser capaz

de produzir, de se vincular ao universo real e simbólico do ambiente laboral e do significado que atribuem a esse fazer, eles se reconhecem enquanto indivíduo (COLET; MOZZATO, 2019). E este fato se reveste de um importante significado pois, em sentido ampliado, o sentido que esses indivíduos atribuem ao seu fazer apresenta considerável importância na constituição das suas subjetividades (SILVA; CAPPELLE, 2015), algo que se evidencia pelo conjunto de respostas dos participantes deste estudo às questões propostas pela ETS.

Desafios são postos cotidianamente, sendo cada vez mais urgente que os trabalhadores do SUAS possam agir de forma reflexiva, sensível, consciente para lidar com as pessoas e com o sutilezas de seus relacionamentos de forma socioeconômica, ambiente cada vez mais permeado pela complexidade, fragilidade, efemeridade e várias contradições (COUTO *et al.*, 2013). Importante salientar que os gestores se apresentam motivados e com respostas positivas em todas as escalas, o que parece predizer maior possibilidade de realização, o que favorece o trabalho em equipe no âmbito do SUAS.



## CONCLUSÃO

O objetivo principal deste estudo foi verificar se os comportamentos de cidadania organizacional assumidos por trabalhadores do SUAS decorrem de seu bem-estar e do sentido que atribuem ao trabalho. Para tanto alguns objetivos secundários foram elencados. O primeiro buscou identificar as declarações de ações inovadoras e espontâneas no contexto laboral dos trabalhadores do SUAS. A este respeito, o conjunto de achados possibilita, através da ECCO, concluir que 84% dos trabalhadores do SUAS do estado de SC, participantes da pesquisa, apresentam comportamentos de cidadania organizacional em seu contexto laboral, que defendem a imagem da organização onde desenvolvem suas atividades (83%), apresentam sugestões criativas no processo de trabalho (80%) e tem um alto grau de cooperação com os colegas de trabalho (92%).

O segundo objetivo secundário pretendeu examinar as declarações de propósito, direção e finalidade atribuídos ao trabalho no SUAS. Neste sentido foi possível, por meio da ETS constatar que dos trabalhadores participantes da pesquisa 70% atribuem sentido ao seu fazer profissional. Com relação ao sentido atribuído ao trabalho, os participantes destacam que este tem um grau elevado de utilidade social (93%), que trabalham em um ambiente que preconiza a ética no seu fazer (57%), que apresentam liberdade e autonomia para exercer sua função (60%), que o trabalho conduz ao aprendizado e desenvolvimento (69%), que apresenta qualidade nas relações com os envolvidos (75%) e que esse trabalho é coerente e expressivo (63%).

O terceiro objetivo secundário explorou as declarações de satisfação, comprometimento afetivo e envolvimento laboral de trabalhadores do SUAS. Sob este objetivo apurou-se por meio do IBET que 46% dos participantes percebem bem-estar no contexto laboral. O IBET foi o construto que apresentou menores escores entre as escalas utilizadas, mas mesmo assim, de modo geral, a maioria dos trabalhadores afirma existir bem-estar. É possível destacar que 24% dos pesquisados apresentam envolvimento no processo laboral e 39% discordaram das afirmativas sobre esse envolvimento. Ainda de acordo com o IBET, 55% dos envolvidos na pesquisa apresentam comprometimento e satisfação em seu contexto laboral.

O quarto objetivo secundário pretendeu estabelecer relação entre comportamento de cidadania organizacional, sentido atribuído ao trabalho e bem-estar de trabalhadores do SUAS. Tal propósito se traduziu em constatar que esse objetivo vai ao encontro da hipótese inicial do estudo: bem-estar laboral e atribuição do sentido ao trabalho são preditores de comportamentos de cidadania organizacional de trabalhadores do SUAS. Os resultados apontam que com 46% de atribuição de bem-estar e 70% de atribuição de sentido ao trabalho há 84% de respostas voltadas ao comportamento de cidadania organizacional. O que se pode perceber é que um construto se vincula ao outro, que as escalas se complementam idealizando o sentido do fazer profissional no âmbito do SUAS. Após análise realizada dos resultados e da contribuição à compreensão destes oferecida pelos autores aqui expressos, destaca-se que o sentido do trabalho é único para cada sujeito, é parte de sua identidade, do seu processo histórico. Quando o sujeito atribui características positivas ao trabalho, conseqüentemente atribuirá mais sentido, mais bem-estar e mais satisfação no seu processo laboral.

Ao longo do processo de pesquisar e produzir conhecimento algumas limitações foram importantes. A principal esteve associada a resistência encontrada pelos participantes em responder o questionário. A pesquisadora realizou diversos contatos, pessoalmente, através do WhatsApp, via e-mail e telefone. Em alguns municípios os trabalhadores se recusaram a atender, foram diversas tentativas. Foram solicitados alguns apoios de órgãos superiores os quais não enviaram respostas formais, o que gerou maior volume de trabalho para a pesquisadora.

Destarte, apesar dos desafios referidos, foi através da persistência da pesquisadora que o número de respostas foi surpreendente, 623 questionários respondidos, em 279 municípios, representando a maioria das profissões apontadas pelo NOBRH/SUAS, e contando com a participação de trabalhadores do Cadastro Único e do Controle Social (conselhos) que são a ponte para que a Política Pública de Assistência Social seja efetivada. Cumpre destacar que o apoio e amizade de alguns trabalhadores do SUAS foi primordial para o sucesso no alcance dos objetivos, pois auxiliaram na divulgação da pesquisa.

Por fim, a pergunta de pesquisa foi respondida: os comportamentos de cidadania organizacional assumidos por trabalhadores do SUAS decorrem de seu bem estar e do sentido que atribuem ao trabalho. Isto porque a prevalência das respostas com escores altos na maioria das escalas, sinalizam que há

comportamentos de cidadania organizacional, bem como, de bem-estar e atribuição de sentido ao trabalho desenvolvido no âmbito do SUAS no estado de Santa Catarina pelos participantes da pesquisa.

Todavia, muitas outras surgiram decorrentes deste processo, por exemplo: como se dão as relações com os usuários do serviço? Quando o trabalhador se apresenta em uma situação desafiante, encontra apoio na gestão? O fazer profissional prediz qualidade de vida? É possível conciliar a vida profissional com a vida pessoal? Como o usuário do serviço visualiza esse fazer?

Estas perguntas reforçam a importância da realização de novos estudos sobre a temática. Estudos que examinem aspectos qualitativos referente a estes construtos, que possam ouvir o trabalhador, seus limites e desafios. Estudos que apontem possibilidade de agir frente aos desafios postos no seu fazer e em especial trazer um olhar voltado ao usuário da política, como este visualiza o serviço ofertado, bem como a análise sobre os comportamentos de cidadania organizacional, bem-estar e sentido do trabalho realizado.

Trabalhar no âmbito do SUAS é estar disposto a desenvolver competências; é ampliar o saber através das experiências vivenciadas e trabalhar com a mediação e conciliação dos conflitos emergentes; é ser criativo a ponto de ampliar os horizontes através do seu fazer. É buscar a autonomia e a emancipação dos sujeitos através da defesa intransigente dos direitos humanos de forma ética, humana e equitativa, transformando as realidades expostas nas questões sociais. Isso tudo sem prescindir do entendimento de que por traz desse universo há um ser humano que precisa vivenciar bem-estar para poder desenvolver suas funções e ainda mais, precisa visualizar o sentido do seu fazer.

Diante deste contexto é pertinente destacar que o trabalho no âmbito do SUAS apresenta recorrentes mudanças que podem afetar sobremaneira o bem-estar, o comportamento de cidadania organizacional e o sentido que é atribuído ao fazer. Neste viés, é importante um olhar especial a esses trabalhadores, que pode derivar da produção de novos conhecimentos contributivos ao aprimoramento, qualificação e desencadeamento de processos maximizadores da qualidade de vida a esses sujeitos.

As palavras de Cora Coralina foram escolhidas para finalizar este estudo pois, ser parte de algo maior, ser parte de um sistema emancipador como o SUAS é estar sempre repensando e recriando...

Não sei se a vida é curta ou longa para nós, mas sei que nada do que vivemos tem sentido, se não tocarmos o coração das pessoas.

Muitas vezes basta ser: colo que acolhe, braço que envolve, palavra que conforta, silêncio que respeita, alegria que contagia, lágrima que corre, olhar que acaricia, desejo que sacia, amor que promove.

E isso não é coisa de outro mundo, é o que dá sentido à vida. É o que faz com que ela não seja nem curta, nem longa demais, mas que seja intensa, verdadeira, pura enquanto durar.

Feliz aquele que transfere o que sabe e aprende o que ensina.



## REFERÊNCIAS

AGUIAR, E. L. As transformações no mundo do trabalho e seus impactos para o trabalhador do Sistema Único de Assistência Social. In: Políticas Públicas Para Além da Crise Global: Experiências e Antecipações Concretas, 2015. Anais da VII Jornada Internacional Políticas Públicas, São Luís: UFMA, 2015.

ALBUQUERQUE, A. S.; TROCCOLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n. 2, pp. 153-164, 2004.

ANDRADE, S. D.; TOLFO, S. D.; DELLAGNELLO, E. H. L. Sentidos do trabalho e racionalidades instrumental e substantiva: interfaces entre a administração e a psicologia. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 16, n. 2, p. 200-216, 2012.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

BARNARD, C. **As funções do executivo**. São Paulo: Atlas, 1971.

BASTOS, A. V. B.; SIQUEIRA, M. M. M.; GOMES, A. C. P. Cidadania Organizacional In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Novas Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão organizadora**. Porto Alegre: Artmed Editora Ltda., 2014.

BENDASSOLLI, P. F. **Trabalho e identidade em tempos sombrios**. 1 ed. São Paulo: Ideias e Letras, p. 1-312, 2007.

BENDASSOLLI, P. F.; ALVES, J. S. C.; TORRES, C. C. Inventário sobre significado do trabalho de profissionais de indústrias criativas. **Avaliação Psicológica** [en linea], v. 13, n. 2, p. 177-186, 2014.

BENDASSOLLI, P. F.; ANDRADE, J. E. B. Escala do Trabalho com Sentido (ETS) In: PALACIOS, P. K; PEIXOTO, A. de L. A. (Orgs.) **Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: um olhar a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed Editora Ltda., 2015.

BENZECRY, D.; PIRES, H. Comportamento de cidadania organizacional (CCO) e desempenho em vendas. In: XXIX Encontro nacional de engenharia de produção. A Engenharia de Produção e o Desenvolvimento Sustentável: Integrando Tecnologia e Gestão. Anais..., Salvador, BA, Brasil, 2009.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BIZARRIA, F. P. A.; BARBOSA, F. L. S.; MOREIRA, M. Z.; NETO A. R. Análise estrutural de relações entre motivação, satisfação e sugestões criativas. **Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, v. 15, n. 2, p. 82-94, 2018.

BODLA, A. A.; TANG, N.; VAN DICK, R.; MIR, U. R. Authoritarian leadership, organizational citizenship behavior, and organizational deviance. **Leadership & Organization Development Journal**, 2019.

BORMAN, W. C.; MOTOWIDLO, S. J. Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. **Human Performance**, v. 10, n. 1, p. 99-109, 1997.

BRASIL. **Lei Nº 12435, de 06 de julho de 2011**. Altera a Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS Brasília, DF. 2011. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/leis/arquivos/lei-12-435-06-07-2011-altera-a-loas.pdf/view>. Acesso em 27 abr., 2019.

BRASIL. **Censo SUAS 2017**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF. 2017. Disponível em: <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>. Acesso em 19 abr., 2019.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: [https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988\\_05.10.1988/CON1988.asp](https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_05.10.1988/CON1988.asp). Acesso em 27 abr., 2019.

BRASIL. EAD MDS: **Curso de Elaboração do Plano de Educação Permanente do SUAS**, maio de 2018. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/ead/ava/course/view.php?id=421>. Acesso em 27 abr., 2019.

BRASIL. **Lei Nº 8742, de 07 de dezembro de 1993**. Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm). Acesso em 27 abr., 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Lei Orgânica da Assistência Social Anotada**. Brasília: 2009. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/LoasAnotada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf). Acesso em 13 mai., 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos NOB/RH**. Brasília, 2006.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 e Norma Operacional Básica - NOB/SUAS**. Brasília, 2005. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em 12 abr., 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Educação Permanente do SUAS – PNEP/SUAS**. Brasília, 2013.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Tipificação nacional de serviços Socioassistenciais**: texto da resolução n.º 109, de 11 de novembro de 2009,

publicada no Diário Oficial da União em 25 de novembro de 2009. Brasília, 2009.

Disponível em:

[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/tipificacao.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf). Acesso em 25 abr., 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Sistema Único de Assistência Social – SUAS**, Brasília, DF, 2009. Disponível em:

[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Consolidacao\\_Suas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Consolidacao_Suas.pdf). Acesso em 29 abr., 2019.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Comissão de Ética em Pesquisa – CONEP. **Manual operacional para Comitês de Ética em Pesquisa**.

Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Saúde, Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. – 4. ed. rev. atual. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008.

Disponível em:

[http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_operacional\\_comites\\_pesquisa\\_4ed.pdf](http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_operacional_comites_pesquisa_4ed.pdf). Acesso em 22 abr., 2019.

BUOSO, S. Definire e qualificare il benessere organizzativo. *Diritto della sicurezza sul lavoro*, n. 1, p. 26-36, 2019.

CAVALCANTE, M. M.; SIQUEIRA, M. M. M.; KUNIYOSHI, M. S. Engajamento, Bem-Estar no Trabalho e Capital Psicológico: um estudo com profissionais da área de gestão de pessoas. **Pensamento & Realidade**, São Paulo, v. 29, n. 4, 2014.

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 3. ed. Barueri: Manole, 2014.

COLET, D. S.; MOZZATO, A. R. Respeitável público, o sentido do trabalho para o artista circense vai começar! **Pensamento & Realidade**, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 111-127, 2019.

COMAZZETTO, L. R.; PERRONE, C. M.; VASCONCELLOS, S. J. L.; GONÇALVES, J. A Geração Y no Mercado de Trabalho: um Estudo Comparativo entre Gerações. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 36, n. 1, p. 145-157, 2016.

COUTO, B. R.; YASBEK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil**: Uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2013.

CRESWELL, J. W. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

CSIKSZENTMIHALYI, M. **A descoberta do fluxo**: a psicologia do envolvimento com a vida cotidiana. (P. Ribeiro, Trad.), Rio de Janeiro: Rocco. (Trabalho original publicado em 1997), 1999.

CUNHA, R. S. **Treinamento experiencial e comportamento de cidadania organizacional**: Um estudo com colaboradores administrativos de uma Instituição de Ensino Superior em Recife – PE (Dissertação de Mestrado). Faculdade Boa Viagem, Recife, Brasil, 2013.

DANCEY, C. P.; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2006. 608 p.

DECI, E. L.; RYAN, R. M. Hedonia, eudaimonia, and well-being: an introduction. **Journal of Happiness Studies**, v. 9, p. 1-11, 2008.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 1987.

DEJOURS, C. **Travail, usure mentale. De la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail**. Paris: Bayard, 1993.

DEJOURS, C. **Addendum**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo15, 2004. Disponível em: <https://www.significados.com.br/coerencia/> Acesso em 08/03/2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/expressividade/> Acesso em 08/03/2020.

ENRIQUEZ, E. Instituições, poder e desconhecimento. In: ARAÚJO, J. N. G.; CARRETEIRO, T. *Cenários sociais e abordagem clínica*. São Paulo: Escuta; Belo Horizonte: Fumec, 2001.

EYL, E. **Work-life balance**: can friends help? 2015. Disponível em: [http://www.huffingtonpost.com/eryc-eyl/worklife-balance-can-frie\\_b\\_8570062.html](http://www.huffingtonpost.com/eryc-eyl/worklife-balance-can-frie_b_8570062.html) Acesso em: 5 mar., 2020.

FERNANDES, R. M. C. **Educação Permanente e Políticas Sociais**. (Coleção didática do Serviço Social). Campinas: Papel Social, 2016. 156 p.

FERREIRA, S. S. **NOB-RH/SUAS: anotada e comentada**. Brasília (DF). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 144p. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB-RH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf). Acesso em 27 abr., 2019.

FERREIRA, M. C.; SOUZA, M. A.; SILVA, C. A. Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. In: Ferreira, M. C.; Mendonça, H. (Orgs.). *Saúde e Bem-estar no Trabalho* (p. 79-104). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FISCHBORN, A. F.; CADONÁ, M. A. Trabalho e autonomia dos trabalhadores em saúde: considerações sobre pressupostos teórico e metodológicos de análise do trabalho em saúde. **Saúde Soc. São Paulo**, v. 27, n. 1, p. 227-237, 2018.

FRANCO, T. B. O trabalhador de saúde como potência: ensaio sobre a gestão do trabalho. In: FRANCO, T. B.; MERHY, E. E. Trabalho, produção do cuidado e subjetividade em saúde: textos reunidos. São Paulo: Hucitec, 2013. p. 203-210.

FRANCO, T. B. Trabalho criativo e cuidado em saúde: um debate a partir dos conceitos de servidão e liberdade. **Saúde Soc.** São Paulo, v. 24, supl.1, p. 102-114, 2015.

FRAZÃO, M.; LEAL, S. The influence of engagement and well-being at work on the performance of healthcare professionals. In: Book of Abstracts. 2020. p. 40.

GAGNÉ, M. F.; GILBERT, M.; AUBÉ, C.; MORIN, E.; & MALORNI, A. The motivation at work scale: Validation evidence in two languages. **Educational and Psychological Measurement**, v. 70, n. 4, p. 628-646, 2010.

GARCEZ, L.; ANTUNES, C. B. L.; ZARIFE, P. de S. Bem-estar no trabalho: revisão sistemática da literatura Brasileira. **Aletheia**, v. 51, n. 1-2, p. 143-155, 2018.

GOMES, A.; BASTOS, A.; FILHO, E.; MENEZES, I. Cidadania organizacional: questões teóricas e conceituais que cercam a pesquisa na área. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 14, n. 3, 2014.

HACKMAN, J. R., OLDHAM, G. R. Motivation through the design of work: test of a theory. **Organizational Behavior and Human Performance**, v. 16, p. 250-279, 1975 - 1976.

HAKANEN, J. J.; BAKKER, A. B., SCHAUFELI, W. B. Burnout and work engagement among teachers. **Journal of School Psychology**, v. 43, n. 6, 2006.

HELLER, A. **O cotidiano e a história**. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

HERNANDEZ, J. **Impactos da Percepção de Saúde Organizacional no bem-estar no Trabalho**. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2007.

HORN, J. E.V.; TARIS, W.; SCHAUFELI, B.; SCHEURS, G. The structure of occupational well-being: A study among dutch teachers. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 77, n. 3, p. 365-375, 2004.

IAMAMOTO, M. V. **Trabalho e indivíduo social: um estudo sobre a condição operária na agroindústria canavieira paulista**. São Paulo: Cortez, 2001.

JOSEPH, F. H. Jr.; WILLIAM, C. B.; BARRY, J. B.; ROLPH, E. A.; RONALD, L. T. **Análise multivariada de dados**. (Tradução Adonai Schlup Sant'Anna). 6. ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Bookman, 2009.

KAISER, H. F. Little Jiffy, Mark IV. **Educational and Psychology Measurement**, v. 34, p. 111-17, 1974.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1974.

LEONARDO, M. G. L.; PEREIRA, M. M.; VALENTINI, F.; FREITAS, C. P. P. F.; DAMÁSIO, B. F. Adaptação do Inventário de Sentido do Trabalho (WAMI) para o contexto brasileiro. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 20, n. 1, p. 79-89, 2019.

LEMOS, A. H. C.; SÁ, J. G. S. Sentido do Trabalho: Análise da Produção Científica Brasileira. **ADM.MADE**, Rio de Janeiro, a. 17, v. 21, n. 3, p. 21-39, 2017.

LE PINE, J. A.; EREZ, A.; JOHNSON, D. E. The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**, v. 87, n. 1, p. 52-65, 2002.

LIMA, M. C. S.; ROWE, D. E. O.; MOURÃO, L.; OLIVEIRA, A. M. B. Ações de treinamento em uma universidade pública, desenvolvimento profissional e cidadania organizacional: existe relação entre esses construtos? **Revista Organizações & Sociedade**, v. 27, n. 92, p. 152-170, 2020.

LIMA, M. P.; TAVARES, N. V.; BRITO, M. J. O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 42-68, 2013.

LOCKE, E. A. The nature and causes of job satisfaction. Em M. P. Dunnette (Org.). **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**, p. 1294-1349, 1976. Chicago: Rand-McNally.

LODAHL, T. M.; KEJNER, M. The definition and measurement of job involvement. **Journal of Applied Psychology**, v. 49, p. 23-33, 1965.

MAIA, L. F. R. B.; OLIVEIRA, J. D.; XIMENES, V. M. Valores e Comportamento de Cidadania Organizacional: Um Estudo no Contexto de Um Hospital Universitário. En GPR - I Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, p. 1-16, 2007.

MARTINS, V.; COSTA, L.; SIQUEIRA, M. O impacto do comprometimento afetivo e do engajamento no trabalho sobre os comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**. v. 6, n. 2, p. 1-13, 2015.

MARQUES, A. L.; BORGES, R.; REIS, I. do C. Mudança organizacional e satisfação no trabalho: Um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**, v. 50, n. 1, p. 41-58, 2016.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MCSHANE, S.; EGLINOW, M. **Comportamento organizacional**. São Paulo: AMGH Editora Ltda, 2013.

MELO, V. V. **Sentido do trabalho e envelhecimento**: um estudo com profissionais bancários. (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal de Viçosa, Florestal – MG, 2019.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Rev. Adm. empres**, v. 41, n. 3, p. 8-19, 2001.

MORIN, E.; TONELLI, M. J.; PLIOPAS, A. L. V. O trabalho e seus sentidos. **Psicologia & Sociedade**, Associação Brasileira de Psicologia Social, Minas Gerais, Brasil. v. 19, n. 1, p. 47-56, 2007.

MOTA, P. E. S. **Um estudo sobre a composição do construto bem-estar no trabalho**. 2014. 136 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2014.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, v. 14, p. 224-247, 1979.

MUSRINGUDIN, M.; AKBAR, M.; KARNATI, N. The effect of organizational justice, job satisfaction, and organizational commitment on organizational citizenship behavior (OCB) of the principles. Ijer-Indonesian. **Journal of Educational Review**, v. 4.2, p. 155-165, 2017.

NETO, L. A. L.; VACOVSKI, E. Desenvolvimento gerencial: ampliando aptidões e perspectivas na evolução das pessoas nas organizações. **Caderno da Escola Superior de Gestão Pública, Política, Jurídica e Segurança**. Curitiba, v. 2, n. 1, p. 115-133, 2019.

ORGAN, D. W. A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis. **Journal of Management**, v. 14, n. 4, p. 547-57, 1988.

ORGAN, D. W. Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time. **Human Performance**, v. 10, n. 2, p. 85-97, 1997.

PASCHOAL, T. **Bem-estar no trabalho**: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho (Tese de Doutorado). Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil, 2008.

PAGÉS, M.; BONETTI, M.; GAULEJAC, V.; DESCENDRE, D. **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.

PAULI, J.; CERUTTI, P. S.; ANDRÊIS, S. A. Cidadania Organizacional, Suporte e Bem-estar no trabalho em Organizações Públicas. **Revista Eletrônica de Estratégias & Negócios**, DOI: 10.19177/reen.v11e0201850-73.

PAZ, M. G. T. Poder e saúde organizacional. In A. Tamayo (Org.), **Cultura e saúde nas organizações**, Porto Alegre: Artmed, p. 127-154, 2004.

PEREIRA, M. E. F.D.; SOUZA, S. M. P. S. O SUAS em municípios Brasileiros: a visão de sujeitos sociais. In 6º encontro Internacional de Políticas Sociais 13º Encontro Nacional de Política Social. Tema: Duzentos anos depois: a atualidade de Karl Marx para pensar a crise do capitalismo. Anais... Vitória (ES Brasil), 2018.

PHILIPPI JUNIOR, A.; SILVA NETO, A. J. Interdisciplinaridade em ciência, tecnologia e inovação. In: **Interdisciplinaridade em ciência, tecnologia e inovação**. Barueri, SP: Manole, 2011.

PORTO, J. B.; TAMAYO, A. Desenvolvimento e validação da escala de civismo nas organizações. **Estudos de Psicologia**, v. 8, n. 1, p. 393-402, 2003.

RAICHELIS, R. **O Trabalho e os trabalhadores do SUAS**: o enftretamento necessário na Assistência Social. In: Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Gestão do trabalho no âmbito do SUAS: Uma contribuição Necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito Socioassistencial. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 176 p.

RAPP, A. A.; BACHRACH, D. G.; RAPP, T. L. The influence of time management skill on the curvilinear relationship between organizational citizenship behavior and task performance. **Journal of Applied Psychology**, v. 98, n. 4, p. 668-677, 2013.

REIBNITZ, K. S.; PRADO, M. L. Criatividade e relação pedagógica: em busca de caminhos para a formação do profissional crítico criativo. **Revista Brasileira de enfermagem**, v. 56, n. 4, p. 439-442, 2003.

RIBEIRO, C. V. S.; LEDA, D. B. Sentidos atribuídos ao trabalho na sociedade contemporânea e as repercussões na subjetividade do trabalhador. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 211, p. 39-49, 2018.

ROCHA SOBRINHO, F.; PORTO, J. B. Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 16, n. 2, p. 253-270, 2012. DOI: 10.1590/S1415-65552012000200006.

SCHAUFELI, W.; DIJKSTRA, P.; VAZQUEZ, A. C. **Engajamento no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013.

SILVA, K. A. T.; CAPPELLE, M. C. A. Sentidos do trabalho apreendidos por meio de fatos marcantes na trajetória de mulheres prostitutas. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 16, n. 6, ed. esp., p. 19-47, 2015.

SILVA, E. K.; VITÓRIO, L. L. M. A precarização do trabalho do assistente social no sistema único de assistência social e seus rebatimentos na formação profissional. **Seminário Transdisciplinar da Saúde**, n. 2, 2018.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC. 2005.



SILVA, G. L. A.; ALGEBAILLE, E. Os trabalhadores do sistema único de assistência social (suas): uma nova força social em questão. **Revista Relações Sociais**, [S.l.], v. 1, n. 4, p. 0555-0568, dez., 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/ojs/revs/article/view/3183/2081> Acesso em: 12 maio 2019. doi:<https://doi.org/10.18540/revesv1iss4pp0555-0568>

SIQUEIRA, M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. 1995. Tese. (Doutorado em Psicologia). Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

SIQUEIRA, M. M. M.; e cols. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE Jr., S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. Em J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Orgs). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-328

SIQUEIRA, M. M. M.; ORENGO, V.; PEIRÓ, J. M. Bem-estar no trabalho In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Novas Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed Editora Ltda., 2014.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psic. Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

SPINOZA, B. **Ética**. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. esp., p. 38-46, 2007.

WATERMAN, A. S. Two conceptions of happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. **Journal Personality and Social Psychology**, v. 64, n. 4, p. 678-691, 1993.

WILLIAMS, L. J.; ANDERSON, S. E. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management**, v. 17, n. 3, p. 601-617, 1991.



## APÊNDICES



UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

### APÊNDICE 1 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

Você está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa intitulado “Bem-estar, sentido do trabalho e cidadania organizacional de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social”. O objetivo deste trabalho é analisar a relação existente entre o comportamento de cidadania organizacional, o sentido atribuído ao trabalho e o bem-estar de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Para realizar o estudo será necessário que você se disponibilize a participar da coleta de dados que acontecerá on line, por meio de respostas aos instrumentos de coleta de dados. Para a instituição e para sociedade, esta pesquisa possibilitará conhecer significativa parcela do contexto laboral de trabalhadores do SUAS do Estado de Santa Catarina, em termos de comportamentos de cidadania organizacional, bem-estar no trabalho e sentido por eles atribuído ao trabalho. De acordo com a resolução 466/2012 “Toda pesquisa com seres humanos envolve risco em tipos e gradações variados”. A sua participação terá risco mínimo, podendo ocorrer manifestações de ansiedade, todavia, se estes ocorrerem a pesquisadora deverá ser informada e fará os devidos encaminhamentos para os serviços da rede SUS que oferecem este tipo de suporte, sem ônus ao participante. As informações coletadas serão utilizadas unicamente com fins científicos, sendo garantido o total sigilo, anonimato e confidencialidade, através da assinatura deste termo, o qual receberá uma cópia. Como benefícios, a pesquisa possibilitará à você refletir sobre como é o cotidiano e como se desenvolve o trabalho no SUAS, algo que poderá trazer novas possibilidades e estratégias no processo de trabalho, maximizando comportamentos de cidadania, bem-estar e sentido atribuído ao trabalho. Você terá o direito e a liberdade de negar-se a participar desta pesquisa total ou parcialmente ou dela retirar-se a qualquer momento, sem que isto lhe traga qualquer prejuízo com relação ao seu atendimento nesta instituição, de acordo com a Resolução CNS nº466/12 e complementares. Para qualquer esclarecimento no decorrer da sua participação, estarei disponível através dos telefones: (49) 3251.11.45, ou pelo endereço Av. Castelo Branco, nº170, Bairro Universitário, junto ao Programa de Pós Graduação em Ambiente e Saúde (PPGAS) na cidade de Lages, SC. Se necessário também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade do Planalto Catarinense UNIPLAC, Av. Castelo Branco, 170, bloco 1, sala 1226, Lages SC, (49) 32511086, email: cep@uniplaclages.edu.br. Desde já agradecemos!

Eu \_\_\_\_\_ (nome por extenso e CPF) declaro que após ter sido esclarecido (a) pelo(a) pesquisador(a), lido o presente termo, e entendido tudo o que me foi explicado, concordo em participar da Pesquisa.

\_\_\_\_\_  
(nome e assinatura do sujeito da pesquisa e/ou responsável legal)

Lages, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Responsável pelo projeto: Profa. Dra. LILIA APARECIDA KANAN

Endereço para contato: Av. Castelo Branco, nº170, Bairro Universitário - Programa de Pós Graduação em Ambiente e Saúde (PPGAS). Lages. Santa Catarina.

Telefone para contato: (49) 3251.11.45

E-mail: lilia.kanan@gmail.com



**APÊNDICE 2 – Inventário de Bem Estar no Trabalho – IBET- 13**

As frases a seguir são sobre o seu trabalho atual, o espaço onde trabalha. **INDIQUE, COM SINCERIDADE, O QUANTO VOCÊ CONCORDA OU DISCORDA DE CADA UMA DELAS.**

Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5), que melhor representa sua resposta:

- (1) Discordo totalmente
- (2) Discordo
- (3) Nem concordo, nem discordo
- (4) Concordo
- (5) Concordo totalmente
- ( ) Estou contente com a organização onde trabalho.
- ( ) Estou entusiasmado com a organização onde trabalho.
- ( ) As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.
- ( ) Estou interessado na organização onde trabalho.
- ( ) Estou satisfeito com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.
- ( ) Estou animado com a organização onde trabalho.
- ( ) As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho.
- ( ) Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim.
- ( ) As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.
- ( ) Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu gestor.
- ( ) Estou orgulhoso da organização onde trabalho.
- ( ) Eu como, vivo e respiro o meu trabalho.
- ( ) Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta organização.

FONTE: Adaptado de Siqueira e Padovan (2008).



### APÊNDICE 3 – Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional – ECCO

A seguir são listados vários tipos de comportamentos que as pessoas podem ter dentro ou fora do espaço onde trabalham. **INDIQUE, COM SINCERIDADE, A FREQUÊNCIA COM QUE VOCÊ PRÁTICA ESSES COMPORTAMENTOS ATUALMENTE.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta.

(1) Nunca faço

(2) Poucas vezes faço

(3) Às vezes faço

(4) Muitas vezes faço

(5) Sempre faço

( ) Quando alguém de fora fala mal desta organização, eu procuro defendê-la.

( ) Ofereço apoio a um colega que está com problemas pessoais.

( ) Apresento ao meu gestor soluções para os problemas que encontro no meu trabalho.

( ) Apresento ideias criativas para inovar o meu setor de trabalho.

( ) Ofereço orientação a um colega menos experiente no trabalho.

( ) Quando falo sobre esta organização, passo a melhor das impressões para as pessoas que não a conhecem.

( ) Apresento sugestões ao meu gestor para resolver problemas no setor onde trabalho.

( ) Apresento ao meu gestor ideias novas sobre meu trabalho.

( ) Dou orientação a um colega que se sente confuso no trabalho.

( ) Apresento novidades para melhorar o funcionamento do setor onde trabalho.

( ) Descrevo para meus amigos e parentes as qualidades desta organização.

( ) Quando estou com meus familiares, costumo elogiar esta organização.

( ) Ofereço ajuda a um colega que está com dificuldades no trabalho.

( ) Dou informações boas sobre esta organização para as pessoas que me perguntam sobre

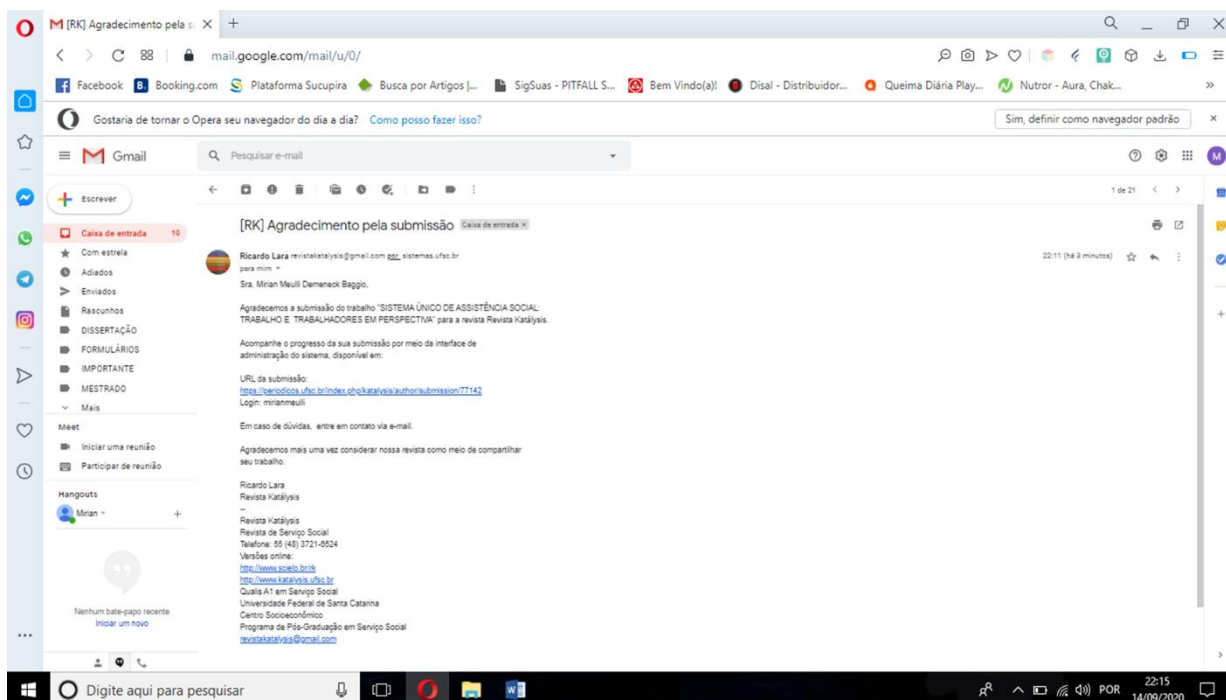
ela.

FONTE: Adaptado de Bastos, Siqueira e Gomes (2015).





## APÊNDICE 4 – Artigo submetido a Revista Katálysis



**RK] Agradecimento pela submissão**  
**Ricardo Lara revistakatalysis@gmail.com por sistemas.ufsc.br**  
 22:11 (14/09/2020)  
 Sra. Mirian Meulli Demeneck Baggio,

Agradecemos a submissão do trabalho "SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: TRABALHO E TRABALHADORES EM PERSPECTIVA" para a revista Revista Katálysis. Acompanhe o progresso da sua submissão por meio da interface de administração do sistema, disponível em:

URL da submissão:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/author/submission/77142>

Login: mirianmeulli

Em caso de dúvidas, entre em contato via e-mail.

Agradecemos mais uma vez considerar nossa revista como meio de compartilhar seu trabalho.

Ricardo Lara

Revista Katálysis

Revista de Serviço Social

Telefone: 55 (48) 3721-6524

Versões online:

<http://www.scielo.br/rk>

<http://www.katalysis.ufsc.br>

Qualis A1 em Serviço Social

Universidade Federal de Santa Catarina

Centro Socioeconômico

Programa de Pós-Graduação em Serviço Social

revistakatalysis@gmail.com

**SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: TRABALHO E**

## TRABALHADORES EM PERSPECTIVA

João Ignacio Pires Lucas<sup>1</sup>

Lilia Aparecida Kanan<sup>2</sup>

Mirian Meulli Demeneck Baggio<sup>3</sup>

### RESUMO

O estudo teve como objetivo analisar a relação existente entre o comportamento de cidadania organizacional, o sentido atribuído ao trabalho e o bem-estar de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). A pesquisa é interdisciplinar, aplicada, quantitativa, descritiva e transversal, com design de levantamento (survey) e coleta de dados on line. Participaram do estudo 623 trabalhadores do SUAS do estado de Santa Catarina (SC). Os dados foram coletados por meio de 3 instrumentos: (i) Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET); (ii) Escala do Trabalho com Sentido (ETS); (iii) Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO). Os resultados apontam que os comportamentos de cidadania organizacional assumidos por trabalhadores do SUAS decorrem de seu bem-estar e do sentido que atribuem ao trabalho. A maioria dos trabalhadores do SUAS de SC, participantes da pesquisa, apresentam comportamentos de cidadania organizacional, atribuem sentido ao seu fazer e vivenciam bem-estar no contexto laboral.

Palavras-chave: Cidadania Organizacional. Trabalhadores do SUAS. Trabalho com Sentido. Bem-estar.

## UNIQUE SOCIAL ASSISTANCE SYSTEM: WORK AND WORKERS IN PERSPECTIVE

### ABSTRACT

The study aimed to analyze the relationship between the behavior of organizational citizenship, the meaning attributed to work and the well-being of workers in the Unified Social Assistance System (SUAS). The research is interdisciplinary, applied, quantitative, descriptive and transversal, with survey design (survey) and online data

---

<sup>1</sup> Doutor em Ciência Política; Professor do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Mestrado em Psicologia da UCS (RS); <http://orcid.org/0000-0002-6307-1338>.

<sup>2</sup> Pós doutora pela IMED; Doutora em Psicologia, Mestre em Administração; Psicóloga; Professora e pesquisadora do Programa de Pós Graduação Stricto Sensu Mestrado Ambiente e Saúde e Pró-reitora de Pesquisa, Extensão e Pós Graduação da UNIPLAC (SC); <http://orcid.org/0000-0001-6412-0544>.

<sup>3</sup> Mestre em Ambiente e Saúde; Assistente Social, <https://orcid.org/0000-0002-6052-6237>.

collection. 623 SUAS workers from the state of Santa Catarina (SC) participated in the study. Data were collected using 3 instruments: (i) Inventory of Well-being at Work (IBET); (ii) Scale of Work with Meaning (ETS); (iii) Organizational Citizenship Behavior Scale (ECCO). The results show that the organizational citizenship behaviors assumed by SUAS workers result from their well-being and the meaning they attribute to work. Most SUAS workers from SC, participating in the research, exhibit organizational citizenship behaviors, attribute meaning to their actions and experience well-being in the workplace.

Keywords: Organizational Citizenship. SUAS workers. I work with meaning. Welfare.

## INTRODUÇÃO

A Política de Assistência Social se consolida, no Brasil, através da Constituição Federal como um direito social. Para que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) fosse implantado e consolidado foi necessário a aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) da Resolução nº 130 de 15 de junho de 2005, intitulada Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social (NOB/SUAS) (BRASIL, 2009).

Compreender o SUAS significa perspectivar um valor político e ético a partir da compreensão da Assistência Social como direito do cidadão e dever do estado. O SUAS articula-se com outras iniciativas da política pública; o sistema busca integrar serviços e benefícios para responder as várias expressões da Questão Social. Consagra-se como uma nova modalidade de fazer valer o direito dos cidadãos, pois estabelece uma organização das ações da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de acordo com a complexidade dos serviços. Modula-se em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta complexidade (BRASIL, 2009).

Para cada serviço no âmbito do SUAS a Norma Operacional de Recursos Humanos (NOB-RH/SUAS) sugere uma equipe mínima para desenvolver as atividades em cada nível de proteção. Foi baseado nesta Norma que o presente estudo foi realizado. A NOB-RH/SUAS preconiza o “desenvolvimento do trabalhador”. Este processo se destaca em razão das atitudes, circunstâncias, ações e eventos que asseguram ao trabalhador o crescimento profissional e laboral (FERREIRA, 2011).

Todavia, ainda que se verifiquem avanços no cenário nacional dada as melhorias dos serviços socioassistenciais, há muitos desafios a serem superados,

fato este, que gerou interesse na realização da pesquisa. Raichelis (2011) destaca o crescimento da demanda por força de trabalho qualificada para atuar no SUAS, ao mesmo tempo em que se presenciavam processos de intensificação e precarização do trabalho.

Na perspectiva do fazer profissional no SUAS, da possibilidade de se discutir o bem-estar no trabalho e o sentido deste para os trabalhadores com foco na cidadania organizacional, o estudo analisou a relação existente entre o comportamento de cidadania organizacional, o sentido atribuído ao trabalho e o bem-estar de trabalhadores do SUAS. A hipótese inicial afirmava que bem-estar laboral e atribuição do sentido ao trabalho são preditores de comportamentos de cidadania organizacional de trabalhadores do SUAS.

A pesquisa foi de base interdisciplinar, de natureza aplicada, quantitativa. Em relação aos objetivos é descritiva; assumiu o design de levantamento (survey).

De acordo com cálculo amostral, o número mínimo de participantes na pesquisa deveria ser de 370 trabalhadores do SUAS de SC, entretanto, 623 trabalhadores foram acessados. Estes representaram 279 (94,6%) municípios do Estado, o que conferiu legitimidade e abrangência estadual ao estudo.

Os dados foram coletados por meio de três instrumentos: (i) Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO), construída e validada por Siqueira (1995), recomposta conceitualmente e atualizada em 2011 (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014a); (ii) Inventário de Bem-Estar no Trabalho – IBET (13), desenvolvido e validado, no Brasil, por Siqueira e Padovan (2008a); (iii) Escala do Trabalho com Sentido (ETS), desenvolvida por Morin e Dassa (2006), traduzida e validada no Brasil por Bendassoli e Borges-Andrade (2011).

Os dados foram tratados conforme orientação dos autores que criaram o IBET, a ETS e a ECCO. Com o uso do software SPSS (versão 25), foi possível realizar análise da confiabilidade das escalas e de suas dimensões com o Alfa de Conbrach. Também foi testada a hipótese do estudo por meio do teste ANOVA de uma via.

O estudo foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa (Parecer n. 3.468.420 em 24 de julho de 2019).

## **RESULTADOS**

O SUAS divide os municípios conforme o número de habitantes por porte. Nestes termos, os percentuais de municípios representados pelos participantes são: 4,3% de Grande Porte; 4,6% de Médio Porte; 79,2% de Pequeno Porte I; e, 11,9% Pequeno Porte II.

Entre os participantes da pesquisa 92% são do sexo feminino e 8% do sexo masculino. A faixa etária com maior número de respostas está entre 26 a 35 anos, o que corresponde a 40% dos participantes. A maioria destes (62%) tem especialização e trabalha a mais de 5 anos (60%) na Política de Assistência Social. Cumpre destacar que 72% dos participantes são Assistentes Sociais e Psicólogos e a área de atuação com maior participação foi o Centro de Referência da Assistência Social – CRAS (43%).

Com relação ao tipo de vínculo trabalhista, a maioria (76,4 %) dos participantes são efetivos em suas funções, o que atende ao estabelecido pela NOB–RH/SUAS, quando preconiza que os profissionais das equipes devem ser de servidores efetivos. Todavia, como se trata de uma amostra, não é possível afirmar que a maioria dos trabalhadores do SUAS de SC são do quadro efetivo. Isto porque, de acordo com Aguiar (2015) apesar dos avanços ocorridos na área da Assistência Social, o SUAS é marcado por uma lacuna e/ou insuficiência de admissão por concursos públicos, com número expressivo de trabalhadores com contrato por tempo determinado e com precarização dos salários.

### **Comportamentos de Cidadania Organizacional**

Os estudos precursores sobre cidadania aliam a base estudada por Katz e Kahn (1978) que considera a Cidadania Organizacional como comportamentos inovadores e espontâneos. Os comportamentos de cidadania organizacional são motivados por sentimentos de reciprocidade, promovem as interações sociais entre os trabalhadores e contribuem para a realização das atividades (RAPP; BACHRACH; RAPP, 2013a).

A Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO), utilizada na pesquisa, é dividida em 3 dimensões: (i) sugestões criativas, (ii) defesa da imagem organizacional e (iii) cooperação com os colegas de trabalho. As respostas estão organizadas numa escala tipo Likert de 5 pontos. Na interpretação dos resultados considerou-se que quanto maior for a pontuação, mais frequentes serão

as ações de Cidadania Organizacional dos trabalhadores (BASTOS; SIQUEIRA; GOMES, 2014b).

Por meio do Alfa de Cronbach confirmou-se o nível de confiança da escala ECCO ( $\alpha = 0,896$  para 14 questões).

No que diz respeito às sugestões criativas, 80% dos participantes revelaram altos escores. Depreende-se que os participantes (76% a 86%) afirmam apresentar novidades, ideias criativas, inovação ou sugestões para a resolutividade de problemas no seu cotidiano. Em outras palavras, a maioria dos trabalhadores do SUAS participantes desse estudo se autodefinem sugestivos e criativos.

Entre os trabalhadores do SUAS de SC parece haver preocupação e zelo pela imagem das unidades/serviços onde atuam. Afinal, a defesa da imagem organizacional está associada a comportamentos protetores do sistema ou do subsistema, ações que visam defender a existência da organização e o que a ela representa (KATZ; KAHN, 1974), como demonstrado por 83% de altos escores associados à defesa da imagem organizacional.

Houve maior número de respostas positivas associadas ao fornecimento de boas informações sobre a unidade/serviço para as pessoas que perguntam sobre ela. Tal achado possibilita inferir que em SC existe, no âmbito do SUAS, por parte dos trabalhadores preocupação e interesse com a imagem organizacional.

Os participantes em suas respostas evidenciaram em seu trabalho a execução voluntária de atividades de cooperação, como por exemplo, a oferta de orientação a um colega menos experiente no trabalho. Isto representa solidariedade e apoio mútuo, fatores essenciais para o sucesso nos serviços oferecidos à população.

Quando realizado o cálculo geral das 14 questões que a ECCO apresenta, é possível destacar escores altos em 84% dos itens avaliados. Portanto, por meio da ECCO é possível verificar que a maioria dos trabalhadores do SUAS de SC participantes da pesquisa efetivamente apresentam comportamentos de Cidadania Organizacional, conforme se verifica na síntese de todos os percentuais encontrados que se apresenta na Tabela 01, a seguir.

Tabela 50. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da Escala de Comportamentos de Cidadania Organizacional (ECCO)

Dados os resultados do estudo, perscruta-se que os comportamentos de cidadania organizacional, originados por sentimentos de reciprocidade, são

promotores das interações sociais entre os trabalhadores do SUAS de SC, algo que contribui para o aprimoramento e realização das tarefas. Todavia, atenção deve ser dada ao fato de que alguns participantes, uma minoria, em suas respostas revelaram menor interação e trocas social, pois eles estão suscetíveis a ter o desempenho das tarefas reduzidos (RAPP; BACHRACH; RAPP, 2013b).

Cumprir destacar a impossibilidade do desenvolvimento de trabalho no âmbito dessa política de forma isolada. Para que os objetivos da PNAS sejam alcançados é importante que haja comportamentos de cidadania organizacional da parte dos prestadores de serviços públicos.

Todavia, cabe lembrar que manifestações de comportamentos de cidadania organizacional são também dependentes do comportamento dos gestores. Isto porque a liderança, quando traduzida em comportamentos de boas intenções, pode originar subordinados que demonstram frequentes comportamentos de cidadania organizacional (BODLA *et al.*, 2019).

Baseado nestas afirmativas realizou-se a análise univariada de variância (ANOVA), com a finalidade de verificar a existência de diferenças nas médias dos grupos. Foram realizados dois testes: um relacionado a área de atuação e outro referente a função exercida.

Os resultados das médias para o teste de hipótese quanto a diferença nas respostas entre os grupos das áreas de atuação, com a estatística descrita da média e do erro desvio, observa-se não haver diferenças de percepção (respostas) entre os grupos de entrevistados agrupados pelas áreas de atuação do SUAS (Centro de Referência da Assistência Social – CRAS, Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, Centro POP, Acolhimento POP, Unidade de acolhimento para crianças e adolescentes, Família Acolhedora, Centro de Convivência, Centro Dia ou similares, Conselho Municipal ou Estadual, Gestão Municipal ou Estadual, Central de Cadastro Único, Casa de Passagem, Unidade de acolhimento para mulheres).

As funções de gestão foram as que apresentaram o maior escore e os maiores indicadores positivos (ANOVA). Tal resultado conduz ao entendimento de que as funções de gestão encontra-se motivadas e apresentam comportamentos de Cidadania Organizacional, ainda que a significância não tenha um grau tão elevado.

Cumprir destacar que a Assistência Social tem em seu processo histórico, a conotação de caridade e bem-estar. No entanto, ao longo do tempo essa premissa

vem se enfraquecendo em razão da ampla variedade de serviços prestados à população, ao passo que se observa fortalecida a possibilidade de acesso aos direitos da população. Desta forma, advoga-se que é por meio dos processos de trabalho oferecidos às pessoas, com serviços tipificados e organizados em um sistema onde prevalecem comportamentos de cidadania organizacional que se pode conceber uma sociedade com livre e justo acesso aos direitos sociais.

### **Bem-Estar no Trabalho**

Bem-estar no trabalho pode ser definido como a presença de emoções positivas e a percepção do indivíduo de que é por meio do seu trabalho que ele divulga e desenvolve seus potenciais e suas habilidades, progredindo no alcance das metas de sua vida (GARCEZ; ANTUNES; ZARIFE, 2018a). Se caracteriza por um estado mental positivo formado pela articulação de vínculos positivos, sendo eles: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA; PADOVAN, 2008b). O crescente interesse no bem-estar no trabalho segue uma tendência global de ênfase em valores humanos nas organizações (FRAZÃO; LEAL, 2020a).

O IBET-13 têm duas importantes dimensões: 'compromisso e satisfação' e 'envolvimento com o trabalho'. As respostas estão organizadas numa escala tipo Likert de 5 pontos. A interpretação prevê que quanto mais alto forem as respostas (4 e 5) maior é o nível de bem-estar no trabalho (SIQUEIRA; ORENGO; PEIRÓ, 2014).

Para avaliar a confiabilidade da escala IBET foi aplicada a medida de Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0,910$  para 13 questões) com resultados que garantem sua confiabilidade e maior credibilidade.

Na dimensão compromisso e satisfação com o trabalho 55% dos respondentes apresentaram escore alto (questões 4 e 5). Tal percentual autoriza afirmar que, para a maioria dos participantes, o nível de compromisso e satisfação com o trabalho é alto. Este resultado se torna mais significativo quando se observa no contexto das organizações modernas, a evidente procura por trabalhadores que apresentem maior comprometimento, o que gera reflexo nos resultados organizacionais (CAVALCANTE; SIQUEIRA; KONIYOSHI, 2014).

Na dimensão envolvimento com o trabalho, a maioria dos participantes apresenta respostas em escores baixos, ou seja, 39% das respostas foram



assinaladas nos graus 1 e 2; 37% no grau 3, e 24% nos graus 4 e 5. Tais percentuais, segundo os autores da IBET-13, revelam baixo envolvimento no trabalho.

O envolvimento no trabalho é um construto importante quando se busca avaliar os vínculos que o trabalhador estabelece com a organização que o emprega. O conjunto de percentuais apurados possibilita constatar que esta dimensão é a que apresentou o menor escore dentre todos avaliados no estudo, algo que evidencia que boa parcela dos participantes não está envolvida suficientemente com o trabalho que realiza.

De modo a validar os resultados encontrados, foram realizadas duas análises univariada de variância (ANOVA), uma para a área de atuação e outra para a função exercida no SUAS. Não houve diferenças de percepção (respostas) entre os grupos de participantes por áreas de atuação. Todavia, houve diferenças quanto às funções: as de gestão foram as que apresentaram as respostas com maior indicador positivo. Este fato destaca que trabalhadores do SUAS de SC participantes da pesquisa, quando em funções de gestão apresentam um elevado grau de bem-estar no trabalho. Tal resultado se reveste de maior significado, pois que um gestor motivado, satisfeito, comprometido e envolvido tende a favorecer elevados níveis de bem-estar em sua equipe de trabalho, com reflexos em sua produtividade e resultados (GARCEZ; ANTUNES; ZARIFE, 2018b).

Ao se analisar o resultado compilado das 13 questões do IBET-13 é possível estabelecer que o índice de Bem-estar no trabalho é considerado alto, pois a maioria dos participantes (46%) concentrou suas respostas nos graus 4 e 5 (escore alto), como pode ser observado na Tabela 02, a seguir.

Tabela 02. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual do Inventário de Bem-Estar no Trabalho (IBET-13)

Por meio dos resultados do IBET-13, depreende-se que a maioria dos trabalhadores do SUAS de SC experimenta tanto bem-estar no trabalho, quanto condições que asseguram, em alguma medida, sua qualidade de vida. Entre os participantes há compromisso e satisfação em graus elevados e envolvimento em grau pouco expressivo. Todavia, é pertinente considerar que situações distintas vão desencadear experiências de bem-estar diferentes a cada indivíduo e a cada momento ou época por ele vivenciado (ROCHA SOBRINHO; PORTO, 2012).

Além disso, é possível considerar que embora existam aspectos que dificultem a realização de suas tarefas, os trabalhadores do SUAS de SC se sentem ativos, reconhecendo seu trabalho como significativo e útil, algo para se orgulharem e que permite a manifestação de comportamentos de cidadania organizacional voltados à organização e à sociedade (FRAZÃO; LEAL, 2020b).

### **Trabalho com Sentido**

É necessário propor reflexões sobre os sentidos atribuídos ao trabalho na sociedade contemporânea e as repercussões na subjetividade do trabalhador para poder compreender o que realmente traz sentido ao trabalho de cada indivíduo (RIBEIRO; LEDA, 2018). A relevância do sentido reside na premissa de que, ao trabalhar, os sujeitos desenvolvem interpretações do seu fazer, das finalidades de sua ação, dos objetivos que pretendem alcançar, que são baseadas na atribuição de significados. Desta forma, conhecer os organismos pelos quais a atividade e o contexto laboral adquirem (ou perdem) sentido se torna uma questão relevante na tentativa de explicar, psicologicamente, fenômenos relacionados ao trabalho (BENDASSOLLI; ALVES; TORRES, 2014).

A ideia geral da Escala do Trabalho com Sentido (ETS) é que quanto mais os trabalhadores avaliam positivamente a presença de algumas características no fazer profissional, mais sentido eles conferem ao processo laboral, o que proporciona maior desenvolvimento psicológico, bem-estar e satisfação no trabalho. Cada item da escala avalia o quanto o trabalhador julga que seu fazer profissional se aproxima do que se espera para que seu trabalho tenha sentido. Assim, quanto maiores forem as médias fatoriais, maior será a percepção de sentido no seu trabalho (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015a).

Cabe destacar que a ETS é multifatorial e apresenta seis dimensões a serem avaliadas: utilidade social, ética, liberdade, aprendizagem e desenvolvimento, qualidade das relações, coerência e expressividade (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015b).

Para avaliar a confiabilidade do estudo foi aplicado a medida de Alfa de Cronbach para a ETS que se apresenta como confiável ( $\alpha = 0,956$  para 24 questões).

Na dimensão Utilidade Social, 93% dos participantes estão situados em alto escore (fatores 5 e 6). Tal escore significa que a maioria dos participantes reconhece a importância e o caráter de utilidade dos serviços que executa. Cumpre destacar que esta dimensão foi a que obteve o resultado positivo mais elevado (93%) entre todas as dimensões pesquisadas neste estudo.

Se observa que os participantes atribuem sentido ao trabalho devido a sua utilidade social. Os participantes deste estudo expressam sentimento de pertencimento à organização, e a característica social que atribuem ao trabalho que realizam, está associada ao anseio de realizar algo que colabore para a sociedade e lhe traga dignidade (TOLFO; PICCININI, 2007). Resultados semelhantes são encontrados na pesquisa desenvolvida por Melo (2019a), onde se verifica que o trabalho é concebido como a representação social do indivíduo, confere seguranças que remetem ao direito de ter autonomia, dignidade e a garantia do viver em sociedade.

No que se refere a dimensão Ética, os resultados traduzem escore alto, com 57% das respostas nos graus 5 e 6. Cabe destacar que a maioria dos trabalhadores dos SUAS de SC participantes responde que trabalha em um espaço onde se preconiza a ética profissional. Na perspectiva da atualidade, os achados dessa pesquisa se vinculam aos conceitos estabelecidos nessa dimensão, uma vez que a ética é entendida como uma ação praticada diariamente com a intenção de estabelecer a boa convivência entre as pessoas na sociedade, dentro dos padrões éticos já estabelecidos na coletividade (NETO; VACOVSKI, 2019).

Contribuindo com este construto, a questão que obteve o maior indicador de resposta positiva foi a que refere ao respeito para com as pessoas. Este conjunto de dados possibilita constatar que a ética profissional está presente no discurso dos trabalhadores do SUAS de SC participantes do estudo.

Na dimensão Liberdade, a maioria dos participantes revela perceber liberdade no exercício de suas funções, uma vez que 60% das respostas foram assinaladas nos graus 5 e 6 (escore alto). No desenvolvimento do trabalho no SUAS a liberdade é fator preponderante, uma vez que trabalhar na perspectiva da defesa intransigente dos direitos humanos, traz em seu escopo situações diversas. Não há uma rotina específica, são novos casos que demandam dos trabalhadores um olhar diferenciado para cada situação.

Os achados dessa dimensão revelam que a questão com o maior percentual positivo é a autonomia para tomar decisões (64%). Ressalta-se aqui a importância de um espaço de trabalho que proporcione liberdade para que os trabalhadores possam criar, desenvolver, expressar suas ideias, que tenham liberdade nos relacionamentos e que haja flexibilidade por parte dos gestores (COMAZZETTO *et al.*, 2016). Isto porque, para o desenvolvimento de Políticas Públicas a liberdade é primordial à determinação do conjunto ou parte deste nas relações que se estabelecem entre os diversos elementos que compõem um processo de trabalho (FISCHBORN; CADONÁ, 2018).

Na dimensão Aprendizagem e Desenvolvimento 69% dos participantes apresentaram respostas nos graus 5 e 6 (escore alto). Observa-se assim, que a maioria dos trabalhadores do SUAS que participaram da pesquisa destaca existir em seu fazer profissional, a possibilidade de aprender e se desenvolver profissionalmente.

Embora a remuneração seja aspecto muito importante aos trabalhadores, alguns apresentam disposição para ganhar menos, desde que exista a possibilidade de aprendizagem, pois a prospecção é de ganhos maiores no futuro (MORIN; TONELLI; PLIOPAS, 2007a). Observa-se assim, que o sentido do trabalho para os participantes está associado às possibilidades de aprender e desenvolver competências. Tal fato converge ao que o SUAS manifesta em seus documentos: há elevada importância para essa dimensão, tanto que desenvolveu uma política específica para a Educação Permanente - EP de seus trabalhadores. A EP no SUAS pretende desenvolver habilidades específicas, de forma a problematizar os pressupostos e os contextos dos processos de trabalho e das práticas profissionais realmente existentes. Objetiva assim, ampliação da capacidade crítica, da autonomia e da responsabilização das equipes de trabalho para a construção de soluções compartilhadas, visando as transformações necessárias no contexto das práticas profissionais (BRASIL, 2013).

Para 75% dos participantes, a dimensão Qualidade das Relações concentrou respostas nos graus 5 e 6 (escore alto). Cumpre destacar, portanto, que para maioria dos participantes há qualidade nas relações de trabalho no âmbito do SUAS no estado de SC.

O maior destaque de respostas positivas nessa dimensão enfatiza a existência de boas relações com os colegas de trabalho (83% de respostas no

escore alto). O sentido do trabalho, para estes profissionais, se traduz na realização de um trabalho eficiente e pela possibilidade de ser fonte de experiências de relações humanas satisfatórias (MELO, 2019b).

A dimensão coerência e expressividade demonstra que 63% dos participantes têm respostas nos graus 5 e 6 (escore alto). Coerência e expressividade são dimensões importantes no que se refere ao sentido atribuído ao trabalho. A partir desse entendimento, o trabalho faz sentido se quem o desenvolve tem a sensação de coerência e de superar desafios, seu executor percebe sua contribuição e responsabilidade no trabalho executado de forma expressiva (MORIN; TONELLI; PLIOPAS, 2007b).

Quando realizada análise sobre a Coerência e Expressividade, a questão com maior grau de respostas positivas (71%) esteve associada a equivalência entre as atividades realizadas e a competência do trabalhador. Infere-se que os participantes estão aptos a desenvolver suas funções de forma alinhada às suas competências, seus objetivos e interesses profissionais.

De modo geral, os resultados apurados por meio das dimensões da ETS permitem destacar que para a maioria dos trabalhadores do SUAS participantes há atribuição de sentido na sua função, visto que 70% atribuíram respostas nos graus 5 e 6 (escore alto), o que demonstra a relevância do seu fazer profissional. A Tabela 03, a seguir, possibilita visualizar o conjunto de resultados da ETS.

Tabela 03. Distribuição de Escores e respostas por quantidade e percentual da dimensão Escala do Trabalho com Sentido

Tais resultados adquirem maior significado, quando se verifica que o trabalho apresenta uma função motivacional contributiva para o envolvimento do sujeito em atividades que ele avalia como interessantes, desafiadoras, geradoras de prazer e satisfação (LEONARDO *et al.*, 2019). Pode-se inferir que os trabalhadores do SUAS, ao se identificarem com o seu próprio trabalho, têm a tendência de apresentar maior engajamento e comprometimento porque o percebem como alinhado a seus valores e objetivos (GAGNÉ *et al.*, 2010).

Para aperfeiçoar os resultados desse estudo foram realizados dois testes de Análises Univariada de Variância (ANOVA): um relacionado a área de atuação e outro referente a função exercida no SUAS. Não houve diferenças de percepção (respostas) entre os grupos de entrevistados agrupados pelas áreas de atuação do

SUAS. Todavia, a exemplo do ocorrido no IBET-13, maiores escores são atribuídos ao grupo com funções de gestão.

Depreende-se que as funções de gestão do quadro de trabalhadores do SUAS de SC participantes da pesquisa, revelam que seu trabalho tem sentido. É importante destacar que uma gestão que atribui sentido ao seu fazer inspira seus trabalhadores, o que pode ser observado nos achados deste estudo.

Desafios estão presentes no cotidiano laboral; o ambiente de trabalho no SUAS é progressivamente mais permeado de complexidades, fragilidades, efemeridades e contradições. É cada vez mais urgente que os trabalhadores do SUAS possam agir de forma reflexiva, sensível e consciente para lidar com as pessoas e com as sutilezas de seus relacionamentos (COUTO *et al.*, 2013).

## **CONCLUSÕES**

O objetivo principal deste estudo foi verificar se os comportamentos de cidadania organizacional assumidos por trabalhadores do SUAS decorrem de seu bem-estar e do sentido que atribuem ao trabalho. Para tanto alguns objetivos secundários foram elencados. O primeiro buscou identificar as declarações de ações inovadoras e espontâneas no contexto laboral dos trabalhadores do SUAS. A este respeito, o conjunto de achados possibilita, através da ECCO, concluir que 84% dos trabalhadores do SUAS do estado de SC, participantes da pesquisa, apresentam comportamentos de cidadania organizacional em seu contexto laboral, que defendem a imagem da organização onde desenvolvem suas atividades (83%), apresentam sugestões criativas no processo de trabalho (80%) e tem um alto grau de cooperação com os colegas de trabalho (92%).

O segundo objetivo secundário pretendeu examinar as declarações de propósito, direção e finalidade atribuídos ao trabalho no SUAS. Neste sentido foi possível, por meio da ETS, constatar que dos trabalhadores participantes da pesquisa 70% atribuem sentido ao seu fazer profissional. Com relação ao sentido atribuído ao trabalho, os participantes destacam que este tem um grau elevado de utilidade social (93%), que trabalham em um ambiente que preconiza a ética no seu fazer (57%), que apresentam liberdade e autonomia para exercer sua função (60%), que o trabalho conduz ao aprendizado e desenvolvimento (69%), que apresenta

qualidade nas relações com os envolvidos (75%) e que esse trabalho é coerente e expressivo (63%).

O terceiro objetivo secundário explorou as declarações de satisfação, comprometimento afetivo e envolvimento laboral de trabalhadores do SUAS. Sob este objetivo apurou-se, por meio do IBET-13, que 46% dos participantes percebem bem-estar no contexto laboral. O bem-estar no trabalho foi o construto que apresentou menores escores entre as escalas utilizadas, ainda assim, de modo geral, a maioria dos trabalhadores afirma existir bem-estar. É possível destacar que 24% dos pesquisados apresentam envolvimento no processo laboral e 39% discordaram das afirmativas sobre esse envolvimento. Ainda de acordo com o IBET-13, 55% dos envolvidos na pesquisa apresentam comprometimento e satisfação em seu contexto laboral.

O quarto objetivo secundário pretendeu estabelecer relação entre comportamento de cidadania organizacional, sentido atribuído ao trabalho e bem-estar de trabalhadores do SUAS. Esse objetivo vai ao encontro da hipótese inicial do estudo: bem-estar laboral e atribuição do sentido ao trabalho são preditores de comportamentos de cidadania organizacional de trabalhadores do SUAS. Os resultados demonstram que com 46% de atribuição de bem-estar e 70% de atribuição de sentido ao trabalho, há 84% de respostas voltadas ao comportamento de cidadania organizacional. O que se pode perceber é que um construto se vincula ao outro, que as escalas se complementam idealizando o sentido do fazer profissional no âmbito do SUAS. Após análise realizada dos resultados e da contribuição à compreensão destes oferecida pelos autores aqui expressos, destaca-se que o sentido do trabalho é único para cada sujeito, é parte de sua identidade, do seu processo histórico. Quando o sujeito atribui características positivas ao trabalho, conseqüentemente atribuirá mais sentido, mais bem-estar e mais satisfação no seu processo laboral.

Ao final, conclui-se que os comportamentos de cidadania organizacional assumidos por trabalhadores do SUAS decorrem de seu bem-estar e do sentido que atribuem ao trabalho. Isto porque a existência de respostas com escores altos na maioria das escalas sinaliza que há comportamentos de cidadania organizacional, bem como, de bem-estar e atribuição de sentido ao trabalho desenvolvido no âmbito do SUAS no estado de Santa Catarina pelos participantes da pesquisa.

Trabalhar no âmbito do SUAS é estar disposto a desenvolver competências; é ampliar o saber através das experiências vivenciadas e trabalhar com a mediação e conciliação dos conflitos emergentes; é ser criativo a ponto de ampliar os horizontes através do seu fazer. É buscar a autonomia e a emancipação dos sujeitos através da defesa intransigente dos direitos humanos de forma ética, humana e equitativa, transformando as realidades expostas nas questões sociais. Isso tudo sem prescindir do entendimento de que por trás desse universo há um ser humano que precisa vivenciar bem-estar para poder desenvolver suas funções e ainda mais, precisa visualizar o sentido do seu fazer.

Diante deste contexto é pertinente destacar que o trabalho no âmbito do SUAS apresenta constantes mudanças que podem afetar sobremaneira o bem-estar, o comportamento de cidadania organizacional e o sentido que é atribuído ao fazer. Neste viés, é importante um olhar especial a esses trabalhadores, que pode derivar da produção de novos conhecimentos contributivos ao aprimoramento, qualificação e desencadeamento de processos maximizadores da qualidade de vida a esses sujeitos.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, E. L. As transformações no mundo do trabalho e seus impactos para o trabalhador do Sistema Único de Assistência Social. In: Políticas Públicas Para Além da Crise Global: Experiências e Antecipações Concretas, 2015. Anais da VII Jornada Internacional Políticas Públicas, São Luís: UFMA, 2015.

BASTOS, A. V. B.; SIQUEIRA, M. M. M.; GOMES, A. C. P. Cidadania Organizacional In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.) **Novas Medidas do Comportamento Organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão organizadora. Porto Alegre: Artmed Editora Ltda., 2014.

BENDASSOLLI, P. F.; ALVES, J. S. C.; TORRES, C. C. Inventário sobre significado do trabalho de profissionais de indústrias criativas. **Avaliação Psicológica**, v. 13, n. 2, p. 177-186, 2014.

BENDASSOLLI, P. F.; BORGES-ANDRADE, J. E. Escala do Trabalho com Sentido (ETS) In: PALACIOS, P. K; PEIXOTO, A. de L. A. (Orgs.) **Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho**: um olhar a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2015.

BODLA, A. A.; TANG, N.; VAN DICK, R.; MIR, U. R. Authoritarian leadership, organizational citizenship behavior, and organizational deviance. **Leadership & Organization Development Journal**, v. 40, n. 5, p. 583-599, 2019.



BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Educação Permanente do SUAS – PNEP/SUAS**. Brasília, 2013.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Sistema Único de Assistência Social – SUAS**, Brasília, DF., 2009. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Consolidacao\\_Suas.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Consolidacao_Suas.pdf). Acesso em 29 abr., 2019.

CAVALCANTE, M. M.; SIQUEIRA, M. M. M.; KUNIYOSHI, M. S. Engajamento, Bem-Estar no Trabalho e Capital Psicológico: um estudo com profissionais da área de gestão de pessoas. **Pensamento & Realidade**, São Paulo, v. 29, n. 4, p. 1-23, 2014.

COMAZZETTO, L. R.; PERRONE, C. M.; VASCONCELLOS, S. J. L.; GONÇALVES, J. A. Geração Y no Mercado de Trabalho: um Estudo Comparativo entre Gerações. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 36, n. 1, p. 145-157, 2016.

COUTO, B. R.; YASBEK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: Uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2013.

FERREIRA, S. S. **NOB-RH/SUAS: anotada e comentada**. Brasília (DF). Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 144p. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/NOB-RH\\_SUAS\\_Anotada\\_Comentada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf). Acesso em 27 abr., 2019.

FISCHBORN, A. F.; CADONÁ, M. A. Trabalho e autonomia dos trabalhadores em saúde: considerações sobre pressupostos teórico e metodológicos de análise do trabalho em saúde. **Saúde Soc.**, v. 27, n. 1, p. 227-237, 2018.

FRAZÃO, M.; LEAL, S. The influence of engagement and well-being at work on the performance of healthcare professionals. In: **1st International Conference on Management, Technology and Tourism: Social Value Creation – ICOMTT2020**, Book of Abstracts. 2020.

GAGNÉ, M. F.; GILBERT, M.; AUBÉ, C.; MORIN, E.; & MALORNI, A. The motivation at work scale: Validation evidence in two languages. **Educational and Psychological Measurement**, v. 70, n. 4, p. 628-646, 2010.

GARCEZ, L.; ANTUNES, C. B. L.; ZARIFE, P. de S. Bem-estar no trabalho: revisão sistemática da literatura Brasileira. **Aletheia**, v. 51, n. 1-2, 2018. p. 143-155.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1974.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **The social psychology of organizations**. New York: Wiley, 1978.

LEONARDO, M. G. L.; PEREIRA, M. M.; VALENTINI, F.; FREITAS, C. P. P. F.; DAMÁSIO, B. F. Adaptação do Inventário de Sentido do Trabalho (WAMI) para o contexto brasileiro. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 20, n. 1, p. 79-89, 2019.

MELO, V. V. **Sentido do trabalho e envelhecimento**: um estudo com profissionais bancários. Trabalho de Conclusão de Curso. (Bacharel em Administração). Universidade Federal de Viçosa, Florestal – MG, 2019.

MORIN, E.; TONELLI, M. J.; PLIOPAS, A. L. V. O trabalho e seus sentidos. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 1, p. 47-56, 2007.

NETO, L. A. L.; VACOVSKI, E. Desenvolvimento gerencial: ampliando aptidões e perspectivas na evolução das pessoas nas organizações. **Caderno da Escola Superior de Gestão Pública, Política, Jurídica e Segurança**, v. 2, n. 1, p. 115-133, 2019.

RAICHELIS, R. O Trabalho e os trabalhadores do SUAS: o enfretoamento necessário na Assistência Social. In: Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Gestão do trabalho no âmbito do suas: Uma contribuição Necessária para ressignificar as ofertas e consolidar o direito Socioassistencial. Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011. 176 p.

RAPP, A. A.; BACHRACH, D. G.; RAPP, T. L. The influence of time management skill on the curvilinear relationship between organizational citizenship behavior and task performance. **Journal of Applied Psychology**, v. 98, n. 4, p. 668-677, 2013.

RIBEIRO, C. V. S.; LEDA, D. B. Sentidos atribuídos ao trabalho na sociedade contemporânea e as repercussões na subjetividade do trabalhador. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 211, p. 39-49, 2018.

ROCHA SOBRINHO, F.; PORTO, J. B. Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 16, n. 2, p. 253-270, 2012.

SIQUEIRA, M. M. M.; ORENGO, V.; PEIRÓ, J. M. Bem-estar no trabalho In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Novas Medidas do Comportamento Organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed Editora Ltda., 2014.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psic. Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. esp., p. 38-46, 2007.

## ANEXOS

### ANEXO I – Escala do Trabalho com Sentido (ETS)

Os enunciados seguintes dizem respeito à opinião que você tem sobre seu trabalho. Em que medida você está de acordo com cada uma delas? Utilize a seguinte escala para responder:

- (1) Extremamente em desacordo
- (2) Bastante em desacordo
- (3) Um pouco em desacordo
- (4) Um pouco em acordo
- (5) Bastante em acordo
- (6) Extremamente em acordo

- ( ) Realizo um trabalho que corresponde às minhas competências.
- ( ) Meu trabalho é útil para a sociedade.
- ( ) Meu trabalho me permite ter bons contatos com meus colegas.
- ( ) Meu trabalho traz uma contribuição à sociedade
- ( ) Tenho boas relações com meus colegas de trabalho.
- ( ) Em meu trabalho, tenho liberdade para resolver os problemas de acordo com meu julgamento.
- ( ) Existe companheirismo entre meus colegas de trabalho e eu.
- ( ) Meu trabalho permite que eu me aperfeiçoe.
- ( ) Trabalho em um ambiente que valoriza a justiça (que respeita meus direitos).
- ( ) Trabalho em um ambiente em que todos são tratados com igualdade.
- ( ) Trabalho em um ambiente que valoriza a consideração pela dignidade humana.
- ( ) Meu trabalho me permite aprender.
- ( ) Meu trabalho corresponde a meus interesses profissionais.
- ( ) Meu trabalho me permite desenvolver minhas competências.
- ( ) Meu trabalho é útil aos outros.
- ( ) Meu trabalho permite que eu me faça ouvir.
- ( ) Trabalho em um ambiente que respeita as pessoas.
- ( ) Meu trabalho me permite atingir meus objetivos.
- ( ) Tenho autonomia em meu trabalho.
- ( ) Posso contar com o apoio de meus colegas de trabalho.
- ( ) Tenho prazer na realização de meu trabalho.

- ( ) Meu trabalho me permite tomar decisões.
- ( ) Meu trabalho é importante para os outros.
- ( ) Tenho liberdade para decidir como realizar meu trabalho.

Fonte: Original desenvolvido por Morin e Dassa (2006), traduzido e adaptado para o português por Bendassolli e Borges-Andrade (2011).

## ANEXO II – Parecer Consubstanciado do CEP

UNIVERSIDADE DO PLANALTO  
CATARINENSE - UNIPLAC



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** Bem-estar, sentido do trabalho e cidadania organizacional de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social

**Pesquisador:** LILIA APARECIDA KANAN

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 16463419.9.0000.5368

**Instituição Proponente:** Universidade do Planalto Catarinense - UNIPLAC

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 3.468.420

**Apresentação do Projeto:**

Bem-estar, sentido do trabalho e cidadania organizacional de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social

**Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo Primário:

Analisar a relação existente entre o comportamento de cidadania organizacional, o sentido atribuído ao trabalho e o bem-estar de trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Objetivo Secundário:

i. Investigar declarações de ações inovadoras e espontâneas no contexto laboral dos trabalhadores do SUAS;

ii. Examinar declarações de propósito, direção e finalidade atribuídos ao trabalho no SUAS; iii. Identificar declarações de

satisfação, comprometimento afetivo e envolvimento laboral de trabalhadores do SUAS;

iv. Estabelecer relação entre comportamento de cidadania organizacional, sentido atribuído ao trabalho e bem-estar de trabalhadores do SUAS.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Estão de acordo com a Resolução 466/12.

**Endereço:** Av. Castelo Branco, 170 - Bloco I - Sala 1226

**Bairro:** Universitário

**CEP:** 88.509-900

**UF:** SC

**Município:** LAGES

**Telefone:** (49)3251-1086

**E-mail:** cep@uniplaclages.edu.br

Continuação do Parecer: 3.468.420

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Pesquisa de relevância acadêmica, social e científica.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Contemplados.

**Recomendações:**

Divulgar dados da pesquisa, com ênfase nos colaboradores.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Sem pendências.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O desenvolvimento da pesquisa, deve seguir os fundamentos, metodologia e preposições, do modo em que foram apresentados e avaliados por este CEP, qualquer alteração, deve ser imediatamente informada ao CEP-UNIPLAC, acompanhada de justificativa.

O pesquisador deverá observar e cumprir os itens relacionados abaixo, conforme descrito na Resolução nº 466/2012.

- a) Desenvolver o projeto conforme delineado;
- b) Elaborar e anexar na Plataforma Brasil os relatórios parcial e final;
- c) Apresentar dados solicitados pelo CEP ou pela CONEP a qualquer momento;
- d) Manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa;
- e) Encaminhar os resultados da pesquisa para publicação, com os devidos créditos aos pesquisadores associados e ao pessoal técnico integrante do projeto; e
- f) Justificar fundamentalmente, perante o CEP ou a CONEP. Interrupção do projeto ou a não publicação dos resultados.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1386302.pdf	26/06/2019 14:22:08		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	26/06/2019 14:18:10	LILIA APARECIDA KANAN	Aceito
Declaração de	DEC_CONCORDANCIA.pdf	25/06/2019	MIRIAN MEULLI	Aceito

**Endereço:** Av. Castelo Branco, 170 - Bloco I - Sala 1226

**Bairro:** Universitário

**CEP:** 88.509-900

**UF:** SC

**Município:** LAGES

**Telefone:** (49)3251-1086

**E-mail:** cep@uniplacages.edu.br

UNIVERSIDADE DO PLANALTO  
CATARINENSE - UNIPLAC



Continuação do Parecer: 3.468.420

Instituição e Infraestrutura	DEC_CONCORDANCIA.pdf	21:17:07	DEMENECK BAGGIO	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_ROSTO.pdf	25/06/2019 21:16:11	MIRIAN MEULLI DEMENECK	Aceito
Declaração de Pesquisadores	PESQUISADOR.pdf	25/06/2019 21:15:23	MIRIAN MEULLI DEMENECK	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	25/06/2019 20:02:16	LILIA APARECIDA KANAN	Aceito
Outros	INSTRUMENTOS.pdf	25/06/2019 20:01:57	LILIA APARECIDA KANAN	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

LAGES, 24 de Julho de 2019

---

**Assinado por:**  
**Odila Maria Waldrich**  
**(Coordenador(a))**

**Endereço:** Av. Castelo Branco, 170 - Bloco I - Sala 1226  
**Bairro:** Universitário **CEP:** 88.509-900  
**UF:** SC **Município:** LAGES  
**Telefone:** (49)3251-1086 **E-mail:** cep@uniplaclages.edu.br