

# **A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL EM PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO SETOR ELÉTRICO DE MANAUS**

*THE SOCIAL WORK PERFORMANCE IN QUALITY OF LIFE PROGRAMS AT WORK: A STUDY IN AN ELECTRIC SECTOR COMPANY IN MANAUS*

*LA ACCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN PROGRAMAS DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: ESTUDIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ELÉCTRICO DE MANAOS*

Dalvacy de Souza Cardoso<sup>1</sup>  
Graziella Almeida de Morais<sup>2</sup>  
Rosiene Ribeiro Matos<sup>3</sup>  
Sheila Pinto de Aguiar<sup>4</sup>  
Suelen Pereira Melo<sup>5</sup>  
Tailana Gonçalves Jaques<sup>6</sup>  
Silvia Bezerra da Silva<sup>7</sup>

## **Resumo**

O presente trabalho tem como objetivo refletir sobre a atuação do Serviço Social em programas de qualidade de vida no trabalho - PQVT - em uma empresa do setor elétrico de Manaus. Para melhor compreensão do tema, estudou-se a categoria trabalho em seu contexto histórico, refletiu-se sobre qualidade de vida no trabalho na sociedade contemporânea e analisaram-se os desafios e possibilidades de atuação do Serviço Social nos PQVT. Posteriormente foram apresentadas ações desenvolvidas pelo assistente social em programas de qualidade de vida, em uma empresa do setor elétrico de Manaus. Dentro do Serviço Social, é necessário discutir sobre qualidade de vida no trabalho nas organizações, tendo em vista as possibilidades de intervenção do assistente social nos PQVT, visando o bem-estar físico, mental, social ou organizacional dos colaboradores. A contribuição desse estudo, do ponto de vista do conhecimento, reside em um processo de aprofundamento e ampliação de informações acerca da atuação do assistente social em PQVT. Para desenvolver a pesquisa em pauta, utilizou-se a abordagem qualitativa, com finalidade exploratória, tendo como procedimento pesquisa bibliográfica e documental feita em livros, artigos, reportagens e manuais. Desta forma, foi possível compreender a grande relevância do trabalho do assistente social dentro da empresa a partir de PQVT, que proporcionam melhor qualidade de vida aos trabalhadores e consequentemente melhor produtividade para a empresa.

**Palavras-chave:** Trabalho. Qualidade de vida no trabalho. Serviço Social.

## **Abstract**

The present work has as objective to reflect on the Social Work performance in quality of life programs at work - PQVT in a company of the electric sector in Manaus. For a better understanding of the theme, the work category was studied in its historical context, the quality of life at work in contemporary society was examined, and the challenges and possibilities of Social Work performance in the PQVT were analyzed. Subsequently, actions developed by the social worker in life quality life programs were presented at a company in the electricity sector in Manaus. Within the Social Work, it is necessary to discuss the quality of life at work in organizations given the possibilities of the social worker's intervention in the PQVT, aiming at the physical, mental, social, or organizational well-being of employees. The contribution of this study, from the point of view of knowledge, lies in a process of deepening and expanding information about the work of the social worker in PQVT. To develop the research on the agenda, a qualitative approach was used, with an exploratory purpose, with the procedure of

<sup>1</sup> Graduandas de Serviço Social do Centro Universitário do Norte – UNINORTE. E-mail: dalvacycardoso@gmail.com.

<sup>2</sup> Graduandas de Serviço Social do Centro Universitário do Norte – UNINORTE. E-mail: moraisgraziella@gmail.com.

<sup>3</sup> Graduandas de Serviço Social do Centro Universitário do Norte – UNINORTE. E-mail: rosienematos@yahoo.com.br.

<sup>4</sup> Graduandas de Serviço Social do Centro Universitário do Norte – UNINORTE. E-mail: sheilapnt7@gmail.com.

<sup>5</sup> Graduandas de Serviço Social do Centro Universitário do Norte – UNINORTE. E-mail: suelen\_mello001@hotmail.com.

<sup>6</sup> Graduandas de Serviço Social do Centro Universitário do Norte – UNINORTE. E-mail: tailana.td@gmail.com.

<sup>7</sup> Mestre em Serviço Social, especialista em Gestão de Pessoas, professora de ensino superior do Centro Universitário do Norte – UNINORTE. E-mail: silviasmille@gmail.com

bibliographic and documentary research done in books, articles, reports, and manuals. Thus, it was possible to understand the great relevance of the social worker's work within the company from PQVT, which provide better quality of life to workers and consequently better productivity for the company.

**Keywords:** Work. Quality of life at work. Social Work.

## Resumen

Este trabajo tiene el objetivo de reflexionar sobre la acción del Trabajo Social en programas de calidad de vida en el trabajo - PCVT – en una empresa del sector eléctrico de Manaus. Para mejor comprensión del tema, se estudió la categoría trabajo en su contexto histórico, se reflexionó sobre la calidad de vida en el trabajo en la sociedad contemporánea y se realizó un análisis sobre los desafíos y posibilidades de acción del Trabajo Social en PCVT. Posteriormente, se presentaron acciones desarrolladas por el trabajador social en programas de calidad de vida en una empresa del sector eléctrico de Manaus. En el seno del Trabajo Social, es necesario que se discuta sobre calidad de vida en el trabajo en las organizaciones, en virtud de las posibilidades de intervención que tiene el trabajador social en los PCVT, en busca del bienestar físico, mental, social u organizacional de los trabajadores. La contribución de este estudio, desde la perspectiva del conocimiento, radica en un proceso de profundización y ampliación de informaciones acerca de la acción del trabajador social en PCVT. Para desarrollar esta investigación, se usó un enfoque cualitativo, con finalidad exploratoria, apoyado en revisión bibliográfica y documental realizada en libros, artículos, reportajes y manuales. Así, fue posible comprender la gran relevancia de la actividad del trabajador social en los PCVT de la empresa. Esos programas ofrecen mejor calidad de vida a los trabajadores y, en consecuencia, más productividad para la organización.

**Palabras-clave:** Trabajo. Calidad de vida en el trabajo. Trabajo Social.

## 1 Introdução

As mudanças ocorridas na sociedade deram origem a uma nova realidade social, especialmente nos últimos anos, quando a relação saúde e trabalho passou a influenciar a questão da produtividade. Visando atender às necessidades dos seus funcionários, no que tange aos aspectos profissionais e pessoais, as empresas passaram a trabalhar com programas de qualidade de vida que se constituem em ações específicas. Tais programas representam a implantação de benefícios, que melhoram progressivamente a qualidade do ambiente organizacional e que ajudam no desenvolvimento dos colaboradores.

Dessa forma, os assistentes sociais que atuam com PQVT buscam alternativas para intervir de forma propositiva na vida dos trabalhadores — pautadas no código de ética da profissão, na lei de regulamentação da profissão e no seu projeto ético-político — e, ao mesmo tempo, atender aos requisitos das empresas. A partir da realização de estágio extracurricular em empresa do setor elétrico em Manaus, surgiu a motivação de pesquisar sobre as ações desenvolvidas pelo assistente social em programas de qualidade de vida no trabalho.

A relevância desse estudo reside, do ponto de vista do conhecimento, em um processo de aprofundamento e ampliação de informações acerca da atuação do assistente social em programas de qualidade de vida no trabalho. É importante destacar que o assistente social tem suas competências previstas na Lei nº 8.662/1993 (BRASIL, 1993), em seu art. 4º, entre elas a elaboração, implementação, execução e avaliação de políticas sociais junto a órgãos da

administração pública, direta ou indireta, e junto a empresas, assim como a elaboração, coordenação, execução e avaliação de planos, programas e projetos no âmbito de atuação do Serviço Social. Sendo assim, o assistente social possui capacidade técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política, com uma visão completa da realidade, características que a categoria desenvolve a partir de seu compromisso ético-político de trabalhar com as demandas das questões associadas a empresa e empregados.

Em uma empresa, o assistente social é requisitado para intervir nos problemas que afetam diretamente a produtividade do trabalhador, função aliada à intervenção em questões psicossociais, que não se relacionam diretamente com o processo de trabalho, mas que interferem diretamente sobre ele. São profissionais solicitados para atuar como mediadores entre o trabalhador e o empregador; dessa forma, as questões divergentes como absenteísmo<sup>8</sup>, presenteísmo<sup>9</sup>, entre outros indicadores, são vistas como problemas que afetam a produção da empresa. O assistente social é o profissional chamado para a resolução dessas e de outras problemáticas, assim como para a garantia de direitos, que devem ser assegurados aos trabalhadores. Vale ressaltar que o assistente social é, também, um trabalhador e vende a sua força de trabalho, de maneira que encontra desafios em executar a conciliação de interesses e definir estratégias de mediação entre as partes.

A metodologia utilizada para a construção do artigo baseia-se na abordagem qualitativa, com finalidade exploratória; tem como procedimento a pesquisa bibliográfica e documental a partir de livros, artigos, reportagens e manuais que abordam a temática Qualidade de Vida no Trabalho.

O estudo encontra-se estruturado em quatro tópicos. O primeiro aborda o conceito, a dimensão ontológica e capitalista e a reestruturação produtiva do trabalho; no segundo tópico se estuda o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho; o terceiro aborda o Serviço Social na área organizacional na contemporaneidade; no último tópico, se realiza análise de ações desenvolvidas pelo assistente social nos programas de qualidade de vida no trabalho de uma empresa do setor elétrico em Manaus. Estuda os motivos que levaram a implantar o programa, seus resultados, bem como os desafios e possibilidades de atuação do assistente social na coordenação de programas de qualidade de vida. Espera-se que o presente artigo possa contribuir para as discussões referentes à atuação desse profissional em programas de qualidade de vida no trabalho.

---

<sup>8</sup> É um padrão habitual de ausências no processo de trabalho, dever ou obrigação, seja por falta ou atraso, falta de motivação ou devido a algum motivo interveniente (CHIAVENATO, 2000).

<sup>9</sup> Fenômeno de estar de corpo presente no ambiente de trabalho, mas, por vários motivos o profissional não tem produtividade.

## 2 Os impactos da reestruturação produtiva na qualidade de vida do trabalhador

Para que se possa compreender os impactos da reestruturação produtiva na qualidade de vida do trabalhador, torna-se necessária uma breve reflexão sobre o trabalho na perspectiva ontológica e do capital, anterior à revolução industrial. Posteriormente, será discutida a crise do sistema capitalista no final da década de 1970, que culminou no processo de reestruturação produtiva.

### 2.1 Trabalho na perspectiva ontológica e do capital

A palavra trabalho geralmente nos remete a labuta, cansaço, necessidade. O significado da palavra sofreu mutações no decorrer do tempo devido ao modelo de sociedade, especialmente quando o homem se viu obrigado a trocar ou vender a sua força de trabalho — o que fez com que algo antes facultativo se tornasse obrigatório —, independentemente das condições do indivíduo, o que gerou desânimo, sofrimento e dor. Etimologicamente, a palavra trabalho vem do latim *Tripaliare (trepalium)*; tratava-se de instrumento de tortura formado por três paus, utilizado na punição de condenados e de animais difíceis de domar. Logo, associa-se o trabalho com sofrimento, tortura, pena e labuta (ALBORNOZ, 2000). De acordo com Karl Marx, o trabalho é definido como:

Um processo entre o homem e a Natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula, e controla seu metabolismo com a Natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes à sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mãos, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para a sua própria vida. Ao atuar, por meio desse movimento, sobre a Natureza externa a ele e ao modificá-la, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza (MARX, 1980, p. 297).

O homem em sociedade, quando realiza o trabalho, desenvolve habilidades, adquire novos conhecimentos; assim, ele já não é mais o mesmo pois modificou-se a si mesmo ao realizar o trabalho. Desenvolve em sua capacidade humana as forças produtivas e as relações sociais que dão origem às duas dimensões do trabalho: a ontológica e a capitalista.

O trabalho, segundo Pádua *et al.* (2018), em sua dimensão ontológica, está ligado à natureza. O homem se realiza por meio do trabalho, que gera satisfação pessoal e intelectual. Portanto, o trabalho faz parte da vida do ser humano; foi através dele que as civilizações conseguiram se desenvolver. Sendo assim, o trabalho é uma atividade natural e inerente à raça humana, que se caracteriza pela ação produtiva; o trabalho é um ato exclusivo do homem.

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e abelha envergonha mais de um arquiteto humano com a construção dos favos de suas colmeias. Mas o que distingue, de antemão, o pior arquiteto da melhor abelha é que ele construiu o favo em sua cabeça, antes de construí-lo em cera. No fim do processo de trabalho obtém-se um resultado que já no início deste existiu na imaginação do trabalhador, e, portanto, idealmente (MARX 1980, p. 298).

Somente o homem tem a capacidade de idealizar um objeto e depois materializá-lo, pois o animal age por instinto, não tem a capacidade de raciocínio; ambos podem desenvolver operações semelhantes, porém, só o homem realiza o trabalho idealizando-o primeiro em sua mente para depois materializá-lo.

Na dimensão capitalista, o homem torna-se alienado ao vender a sua força de trabalho. Assim, o trabalho perde a sua essência e passa a ser visto pelo trabalhador como algo ruim, uma tortura, pois, “se na formulação marxiana o trabalho é o ponto de partida do processo de humanização do ser social, também é verdade que, tal como se objetiva na sociedade capitalista, o trabalho é degradante e aviltado, tornando-se estranhado” (ANTUNES, 2002, p. 125). Em outras palavras, o verdadeiro significado do trabalho na dimensão capitalista é modificado devido à exploração entre os homens, o que torna o homem alienado.

Com a chegada do capitalismo, ocorreram grandes transformações no mundo do trabalho como efeito da Revolução Industrial, que impulsionou um conjunto de mudanças tecnológicas influenciando os processos produtivos. Segundo Bomeny (2013), a Revolução Industrial surgiu a partir do século XVIII na Inglaterra; se expandiu para outros países no século XIX, momento em que as inovações tecnológicas trouxeram mudanças profundas nas forças produtivas. No decorrer dos séculos XIX e XX surgiram três modelos de sistema de produção, o taylorismo, o fordismo e o toyotismo.

Conforme Antunes (2017), o taylorismo foi um sistema de gestão de trabalho que surgiu no final do século XIX; baseava-se em diversas técnicas para aproveitamento da mão de obra contratada; foi criado por um administrador chamado Frederick Winslow Taylor. Seus métodos consistiam em extrair o conhecimento da classe trabalhadora para comprar a força de trabalho; implantou métodos científicos, seleção dos trabalhadores, treinamento, estudo do tempo e dos movimentos e estudo dos instrumentos de trabalho. Uma das principais estratégias utilizadas pelo próprio Taylor foi a gratificação, para que os trabalhadores se moldassem ao novo processo de trabalho.

Esse modelo de produção desencadeou impactos na vida do trabalhador pois o taylorismo mudou não só a estrutura da organização do trabalho, como também removeu o

conhecimento do processo integral da produção, fazendo com que os trabalhadores se tornassem alienados.

Tendo sido definidas rigidamente as funções e tarefas, assim como os tempos, movimentos e ferramentas de sua execução pelos/as trabalhadores/as, restou-lhes uma aprendizagem reduzida, pois unilateral, com o que se logrou reduzir igualmente os treinamentos necessários. Consequentemente, ampliou-se a possibilidade de as empresas assimilarem trabalhadores/as cujo conhecimento técnico e experiência não ultrapassassem as exigências mínimas requeridas por cada posto, ficando a cargo da gerência a definição dos saberes-fazeress dessas pessoas e, no caso de falhas, de sua rápida substituição por outras (ANTUNES, 2017, p. 32-33).

Após o desenvolvimento do método de gestão do taylorismo, Henry Ford, no início do século XX, desenvolveu o fordismo. Seu sistema de produção industrial funcionava em larga escala; segundo Antunes (2017), o método consistia em controlar todos os postos de trabalho como uma cadeia única e interligada de atividades, além das ferramentas e instalações produtivas, buscando desse modo fixar os/as trabalhadores/as nos seus postos, para evitar deslocamentos pela empresa. Não apenas o objeto de trabalho, mas as ferramentas e máquinas estavam ao alcance das mãos dos trabalhadores, com o objetivo de diminuir a perda de tempo e de deslocamento. Assim, as operações que antes eram realizadas por uma só pessoa, ficaram divididas entre 84 operários, o que tornou o homem quase um componente da máquina, pois seus movimentos deveriam ser feitos mecanicamente, sem interferência da sua mente.

Esse modelo de gestão trouxe consequências, tanto para a saúde do trabalhador, como para a produtividade da empresa, ao desencadear o absenteísmo e a rotatividade:

Duas consequências imediatas foram a redução do tempo de experiência exigido aos/às trabalhadores/as, assim como o estreitamento do seu raio de visão sobre o conjunto dos processos produtivos. A unilateralidade das exigências em termos de saberes-fazeress atingiu um ponto em que o absenteísmo e a rotatividade explodiram (ANTUNES, 2017, p. 42).

O trabalhador, que antes tinha conhecimento de todo o processo de produção, passou a conhecer somente parte do processo, ficando o conhecimento a cargo da gerência, o que tornou o trabalhador substituível. Os impactos do modelo não ficaram somente na fragmentação do trabalho, mas também no modo de produção, ao serem definidas as funções. A produção em larga escala, inserida por esse novo modelo, passou a gerar acúmulo de estoque; sem ter a quem vender, desencadeou-se a crise estrutural dos anos 1970, resultando na reestruturação produtiva.

## 2.2 Novas mudanças no mundo do trabalho

Após a crise estrutural capitalista da década de 1970, o modelo de produção taylorista-fordista não era mais favorável para o sistema capitalista; o acúmulo de estoque não atendia a situação financeira do momento. Assim, o capital desencadeou transformações nos processos produtivos que, conforme Antunes (2017), lançaram alternativas ao sistema taylorista-fordista de gestão; surgiram vários modelos de gestão, como o da Califórnia, o da Itália, entre outros. Contudo, o modelo japonês conhecido como toyotismo foi o escolhido. O sistema consiste no trabalho em equipe, com base em um processo produtivo flexível, onde o trabalhador opera ao mesmo tempo várias máquinas. Tem como operacionalização o princípio do *just in time*, que tem o objetivo de produzir na hora certa, reduzindo assim o estoque. Diferente do modelo taylorista-fordista, que visava o trabalho fragmentado — onde cada trabalhador realizava uma tarefa sem conhecer o processo de produção — e a produção em massa, o toyotismo visa o trabalho em equipe multifuncional e a produção por demanda.

Antunes (2002) destaca que, devido às transformações ocorridas no mundo do trabalho e seus impactos sobre a classe trabalhadora, o trabalho sofreu a mais aguda crise do século XX, tanto na materialidade da sua forma, quanto na sua subjetividade, no universo dos valores. O autor contesta a existência do fordismo e do taylorismo como únicos processos produtivos, mostrando que a estes juntam-se a “acumulação e a especialização flexível” o “toyotismo” ou modelo japonês, que consiste na forma mais atual de exploração da mão de obra para se obter resultados mais satisfatórios no processo da produção de riqueza.

Na década de 1980, com o avanço tecnológico, ocorreram várias mudanças no mundo do trabalho; a automação, a robótica e a microeletrônica invadiram o universo da indústria. Surgem novos processos de trabalho com a introdução de máquinas, com o mecanismo chamado automação, que permitiu a diminuição do quadro de trabalhadores e a operação de várias máquinas ao mesmo tempo. Houve a substituição da produção em série e de massa pela flexibilização da produção e especialização flexível, em que a produção não se concentra mais no mesmo lugar. Fragmenta-se o produto (por exemplo, parte de uma motocicleta é fabricada em um país e montada no outro, tirando assim o foco de um único lugar), que é feito por várias empresas e, algumas vezes, em diferentes países.

Criou-se, de um lado, em escala minoritária, o trabalhador “polivalente e multifuncional” da era informacional, capaz de operar com máquinas com controle numérico e de, por vezes exercitar com mais intensidade sua dimensão mais intelectual (ANTUNES, 2002, p. 184).

Nesse contexto, o modelo de produção toyotista começa a exigir profissionais multifuncionais, com capacidade de raciocínio lógico para mudanças econômicas de longa

escala; a especialização é uma estratégia de inovação permanente. Segundo Antunes (2002), os principais efeitos da reestruturação produtiva foram: a redução da quantidade de trabalhadores fixos para terceirizados; a precarização do trabalho gerando o aumento da pobreza, uma vez que o trabalhador é obrigado a aceitar condições de trabalho inadequadas para a sua sobrevivência; desemprego acentuado pela substituição do homem pela máquina; exclusão dos jovens e idosos do mercado de trabalho.

As transformações ocorridas no mundo do trabalho — que culminaram na flexibilização, terceirização, retrocesso dos direitos —, fragilizou não somente as relações de trabalho, mas também tornou o trabalhador substituível. Resultante de esse quadro, evidenciou-se o desemprego estrutural, más condições de trabalho e exploração e aumento de doenças, tanto físicas como psicológicas, que interferem na qualidade de vida do trabalhador.

### **3 Qualidade de vida no trabalho com enfoque nos programas de qualidade de vida**

A qualidade de vida, segundo a Organização da Saúde - OMS (apud OGATA; SIMURRO, 2009, p. 5), “é a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Assim, a qualidade de vida está ligada ao bem-estar em todos os contextos da vida do trabalhador, seja ele físico, psicológico ou social, pois as condições de trabalho interferem diretamente na vida do homem, atingindo a sua dimensão biopsicossocial.

O conceito de qualidade de vida para Frisch (apud apud OGATA; SIMURRO, 2009) se refere ao grau de excelência na vida em relação a alguns padrões (implícitos ou explícitos) de uma sociedade em particular. Dessa forma, o autor expõe que a qualidade de vida está ligada à cultura de uma sociedade, a padrões que podem estar bem claros ou não, pois o que pode ser para uma pessoa felicidade para outra pode não ser. Logo, a qualidade de vida é todo o contexto da vida do ser humano.

O homem enquanto ser social trabalha, estuda, tem família, preocupações e expectativas. Todos esses aspectos fazem parte da vida humana e, quando algo está desordenado (como por exemplo, o desemprego), há interferência nessa qualidade de vida, gerando estresse, depressão, entre outros problemas que, quando não tratados, resultam no adoecimento centrado na responsabilidade do trabalhador. Ao reportar o conceito de Qualidade de Vida do Trabalhador – QVT, Limongi-França (2008) contribui com o conceito, enfatizando que existe uma nova realidade social; expõe aspectos como: o aumento da expectativa de vida,



maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde, apelos a novos hábitos e estilos comportamentais.

O atual modelo de sociedade capitalista se configura pela correria cotidiana. O excesso de atividades reduz o tempo. Isso se reflete na supressão de atividades básicas como a boa alimentação, o descanso natural do corpo, a noite de sono adequada. Esses desequilíbrios acarretam inúmeros problemas, entre eles obesidade, hipertensão, estresse, doenças psicológicas, entre outras. Em meio a estes malefícios causados pelo modelo capitalista, o trabalhador é obrigado a cumprir as exigências do mercado, onde busca ser um homem inabalável em sua produção, do contrário, é substituído. Percebida a necessidade de atuação em meio a tal realidade, surgem os programas de qualidade de vida, como uma forma de troca entre trabalhador e empregador, com os quais o trabalhador consegue um mínimo de inclusão e o empregador o aumento da produção.

Para Dolan (2006 apud apud OGATA; SIMURRO, 2009, p. 7), QVT é um conceito e uma filosofia que visa melhorar a vida dos empregados dentro das instituições, de modo que tenham maior envolvimento e satisfação no trabalho e menos estresse e exaustão. Dessa forma, podemos compreender que para os empresários a QVT é uma forma de estratégia que busca, por meio da melhoria da qualidade de vida no trabalho, o aumento da produtividade na empresa.

A origem do desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, segundo Rocha e Fritsch (2002), surgiu a partir de estudos sobre as necessidades humanas: a Teoria das Relações Humanas, em 1932, com os trabalhos de Elton Mayo e, mais adiante, em 1957, a Teoria Comportamental, com os trabalhos de Maslow, Herzberg e McGregor. Esses estudos, referentes às preocupações com a qualidade de vida do trabalhador, passaram a ser entendidos de forma científica somente a partir dos séculos XVIII e XIX. A sistematização dos métodos de produção teve repercussão nas condições de trabalho e na produtividade, devido a uma mudança na estrutura da organização do trabalho e na execução das tarefas. Essas teorias interessaram a cientistas sociais, sindicalistas e empresários, que perceberam que a QVT incidia sobre a produtividade e o rendimento dos funcionários (RODRIGUES, 2008).

Segundo Rocha e Fritsch (2002), a preocupação com a QVT, na década de 1960, consistia em como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador em uma determinada função, tendo como princípio a reestruturação das tarefas. A concepção de QVT envolvia satisfação, recompensa, saúde e segurança do trabalho, integração social, direitos dos trabalhadores e relevância social. Já na década de 1970, com a influência dos fatores econômicos e da competição de mercados, a QVT desacelerou, sendo retomada somente no final da década, com a influência do modelo de administração do Japão — o controle de

qualidade – CQC —, que consistia no controle da qualidade dos produtos, o que fez com que a QVT assumisse uma nova dimensão.

No Brasil, os estudos de QVT foram adaptados dos modelos estrangeiros dos Estados Unidos, adequando-se a cada região. Para Limongi-França (2008), o tema Qualidade de Vida no Trabalho tem despertado o interesse de empresários e administradores no Brasil pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial. Atualmente, o gerenciamento da Qualidade Vida no Trabalho tem sido gerido pelos Recursos Humanos (RH); suas ações têm sido realizadas por meio de programas de qualidade de vida sobre os quais o interesse é cada vez maior, como afirmam Ogata e Simurro (2009).

O interesse pelos programas de qualidade de vida nas organizações é cada vez maior. O alto custo da assistência médica, a necessidade de melhoria na produtividade e no ambiente organizacional e o envelhecimento da força de trabalho são alguns dos motivadores para a busca de soluções que atendam a essas demandas. Dessa forma, as corporações começam a assumir um papel na construção do bem-estar de seus funcionários [...]. Estimulando as organizações a lançarem ações e programas de qualidade de vida (apud OGATA; SIMURRO, 2009, p. 2).

O interesse dos empresários pelos programas de QVT está em estratégias que visem a melhoria na produtividade voltada para o desenvolvimento de metas, tais como: desenvolvimento de capacidades e habilidades; treinamento e desenvolvimento; remuneração pautada em resultados; gestão de benefícios, atuação na área de segurança do trabalho e a prevenção de acidentes. Isso leva os colaboradores a produzirem com mais eficácia e as empresas, junto com sua equipe de gestão, a elaborarem projetos que visem cada vez mais a qualidade de vida no trabalho.

Implantar programas de qualidade de vida em empresas é um grande desafio pois, para pôr em prática um programa deste tipo, o gestor precisa conhecer as necessidades apresentadas pela equipe e criar programas que as atendam, para não desperdiçar recursos financeiros e evitar a frustração da expectativa do trabalhador. Os programas de qualidade de vida almejam basicamente o aumento na produtividade, a melhoria do ambiente organizacional, ações motivacionais e promoção da saúde, com o objetivo de diminuir os gastos com tratamentos médicos, por meio de ações preventivas.

Segundo Ogata e Simurro (2009, p. 57), os custos relativos à produtividade podem estar relacionados com: a) Presenteísmo – pessoas doentes que permanecem trabalhando, mas são menos produtivas; b) Turnover – sobrecarga dos colegas, alocação de substitutos, recrutamento, treinamento; c) Absenteísmo – falta de assiduidade no trabalho; d) Incapacidade – de longo prazo e aposentadorias por invalidez; e) Mortalidade.

Tais indicadores podem ser combatidos por programas de qualidade de vida, que visam beneficiar o contratado e o contratante, em uma via de mão dupla. Desta forma, melhorar o estilo de vida do trabalhador refletirá na produtividade da empresa, aumento da capacidade de controle da própria saúde, com ênfase no estresse, bom relacionamento entre colaboradores e ambiente de trabalho. Acarretará melhorias na estabilidade emocional, aumento da motivação pessoal e profissional, que se reflete na autoimagem, autoestima e bem-estar físico, mental e social.

Para Ogata e Simurro (2009), trabalhadores motivados, saudáveis e felizes produzem mais, faltam menos ao trabalho, sofrem menos acidentes e têm menos doenças graves; quando se proporcionam melhorias nas condições de trabalho, os operários tornam-se mais satisfeitos com seus serviços. Ou seja, os programas de QVT contribuem positivamente para a qualidade de vida no trabalho, geram mais motivação, maior capacidade e maior produtividade. Uma força de trabalho saudável e motivada é um fator que faz diferença em uma organização; um indivíduo precisa sentir bem-estar para realizar suas tarefas e contribuir com o grupo.

No local de trabalho, pode-se facilmente acessar pessoas que, quando abordadas adequadamente, têm fortes chances de êxito no estabelecimento de um estilo de vida mais saudável. Os programas de qualidade de vida são frequentemente, iniciados a partir da preocupação do gestor com os custos da assistência médica, o absenteísmo, os acidentes de trabalho, os afastamentos por doenças e a diminuição da produtividade. Como afirmam Ogata e Simurro (2009), o gestor deve estar capacitado para desenvolver e gerenciar as várias etapas dos programas de bem-estar e qualidade de vida. Esses profissionais normalmente são da área de recursos humanos, saúde e segurança no trabalho; entre eles se destacam: engenheiros, médicos, psicólogos, enfermeiros, assistentes sociais, nutricionistas, administradores, profissionais de comunicação e marketing, de educação física, entre outros.

### 3.1 Serviço Social na área organizacional

Entre os profissionais que atuam na área de Recursos Humanos e podem estar ligados a programas de qualidade de vida do trabalhador, está o assistente social. De acordo com o site do Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 7ª Região - RJ, o profissional do Serviço Social está inserido em uma profissão de caráter sociopolítico, crítico e interventivo, que utiliza instrumental científico e multidisciplinar das Ciências Humanas e Sociais para análise e intervenção nas diversas refrações da “questão social”.

Na área empresarial, o assistente social começa a atuar em empresas públicas e privadas em meados de 1943. Conforme Abreu, Costa e Ferreira (2016), o surgimento do assistente social dentro das empresas ocorre por acontecimentos políticos da época, por intermédio de movimentos operários em busca de melhores condições de trabalho. O objetivo da admissão desse profissional é a minimização de conflitos produzidos pela contradição entre capital e trabalho.

Desde o surgimento da profissão, no final dos anos 1920 e 1930, as empresas privadas têm vínculo com o Serviço Social; a profissão nesse período estava dominada pelo Estado, para atender interesses da igreja católica e principalmente da burguesia, formada nesse período, em sua maior parte, por donos de indústrias (IAMAMOTO, 2010). Porém, a atuação dos assistentes sociais nas empresas teve crescimento expressivo na década de 1970, devido às relações empresariais que exigiam respostas às demandas da reprodução material da força de trabalho. Com a transformação e fortalecimento da profissão, esta passa de uma visão positivista a uma visão marxista, começando assim a trabalhar pela transformação dos direitos dos usuários e também a compreender o viés histórico da exploração, com vistas à sua superação e transformação.

No âmbito empresarial, segundo Cesar (2010), o serviço social continua vinculado às relações de trabalho; é requisitado para intervir nos problemas que interferem na produtividade, para assessorar as empresas em questões relacionadas com a vida particular dos colaboradores, além da prestação de serviços sociais, como a garantia de benefícios, o estabelecimento de critérios de elegibilidade e a triagem socioeconômica. Ao mesmo tempo, o assistente social é um trabalhador assalariado, sujeito à mesma intensificação e precarização do trabalho, como os demais trabalhadores da empresa.

Dessa forma, o Serviço Social no âmbito empresarial atua como intermediador entre empregado e empregador; assessora o empregador em conflitos interpessoais dos colaboradores, suas carências materiais, questões psicológicas, comportamentos divergentes, entre outros.

Cesar (2010) relata que o assistente social é reconhecido pelo trabalho de integração junto ao trabalhador; é requisitado para atender às necessidades humanas, auxiliar na construção da sociabilidade, viabilizar um comportamento produtivo, de acordo com os preceitos das organizações.

Portanto, o Serviço Social é considerado pelas empresas como um mecanismo de promoção de um melhor desempenho dos trabalhadores. Todavia, a atuação desse profissional é desafiadora, pois ao mesmo tempo em que atua na viabilização de direitos para a emancipação

do sujeito, precisa resolver os entraves que surgem na dinâmica do empregado e que interferem na sua produtividade. Não pode deixar de atender às expectativas da instituição empregadora, ainda que seja um trabalhador com as mesmas condições de trabalho que os outros. Desta forma, criar estratégias para implantar programas é tarefa desafiadora, pois é necessário convencer o empregador da necessidade de implementá-los, o que limita muitas vezes a sua atuação.

O assistente social é um gestor que implementa os programas de QVT nas empresas, além de atuar como mediador de conflitos entre trabalhadores e empregadores. Tais competências estão estabelecidas na lei de regulamentação da profissão, Lei nº8.662/1993 que, em seu Art. 4º, prevê como competências do assistente social:

elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades; prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social; realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades (BRASIL, 1993).

A atuação do assistente social também passou por um processo de requalificação, como afirmam Abreu, Costa e Ferreira (2016); novos postos de trabalho, novas exigências foram ao encontro desse profissional. Sendo assim, surgiu um novo papel na sua atuação, referido aos trabalhadores no contexto empresarial. Com ele, surgem novas atribuições em suas funções, viabilizadas por programas de recursos humanos voltados para as metas, tais como: desenvolvimento de capacidades e habilidades; treinamento e desenvolvimento; remuneração pautada em resultados; gestão de benefícios e atuação na área de segurança do trabalho, gestão voltada à prevenção de acidentes. Essas novas demandas acrescentam as competências requeridas do profissional de Serviço Social, além daquelas adquiridas em sua formação, voltadas para mudanças de hábitos e comportamentos e a mediação de conflitos entre a organização e funcionários.

Dessa forma, os assistentes sociais passaram a assumir funções de gerência dentro de empresas. Assumiram funções relativas ao aumento da produtividade do trabalhador, pautada em metas; funções de gestão de benefícios e prevenção de acidentes por meio de programas voltados para a segurança, programas destinados à gestão de pessoas, programas de qualidade de vida, além da mediação de conflitos entre o empregado e o empregador, uma contradição entre capital e trabalho, visando o interesse de ambos. Buscam alternativas para intervir de forma propositiva na vida dos trabalhadores, pautadas no código de ética da profissão, na lei de regulamentação da profissão e no seu projeto ético-político. Ao mesmo tempo, devem atender os requisitos das empresas, pois suas competências profissionais vão muito além do que lhe é posto.

Nesse contexto, surge o desafio para esses profissionais de utilizar um olhar crítico, uma visão de totalidade, a fim de alcançar possibilidades de intervenção para além do que lhe é proposto, voltadas a uma prática profissional comprometida com o código de ética da profissão.

#### **4 A atuação do Serviço Social em programas de qualidade de vida no trabalho em uma empresa do setor elétrico em Manaus**

Entre as empresas onde o profissional de Serviço Social atua e desenvolve estratégias a partir de projetos de QVT no Amazonas, encontra-se a Eletrobrás Amazonas Energia. Cabe compreender a sua história.

##### **4.1 Caracterização da Eletrobrás**

A Eletrobrás Amazonas Energia é a concessionária fornecedora de energia do estado do Amazonas. Sua trajetória passou por diversas mudanças, que culminaram com a venda de parte da concessionária; devido a um processo de privatização, transformou-se em um modelo de empresa mista. De acordo com o histórico da Eletrobrás Amazonas X Energia, disponível no site da instituição (2018), sua origem se deu com a empresa Manaus Electric Lighting Company, hoje conhecida como Eletrobrás (Manaus Energia). Foi fundada em meados de 1895, introduzida pelo governo do estado do Amazonas em 1898.

A Eletrobrás Amazonas Energia atende os 62 municípios do estado do Amazonas por meio de 76 agências e 26 subagências, destacando que, por conta das peculiaridades regionais, algumas unidades estão localizadas em áreas consideradas de difícil acesso (SILVA *et al.*, 2015). A organização possui atualmente 1.711 colaboradores, sendo 1.434 do sexo masculino

e 277 do feminino — dados de julho de 2018. Sua política tem princípios e diretrizes que norteiam a comunicação, meio ambiente, responsabilidade social e sustentabilidade.

#### 4.2 A atuação do Serviço Social na Eletrobrás

O assistente social é um profissional que tem suas competências previstas no código de ética da profissão; na empresa é um profissional requisitado para atuar na assistência ao trabalhador e para assessorar o empregador, conforme já descrito anteriormente. O Serviço Social na sede da empresa Eletrobrás, está lotado na área de benefícios e bem-estar; está composto por quatro assistentes sociais, que fazem parte do quadro da empresa, com as seguintes qualificações: uma assistente social, mestra em Serviço Social e Sustentabilidade, especialista em Serviço Social e Gestão de Política da Saúde; uma assistente social especialista em Serviço Social e Assistência à Família e duas assistentes sociais especialistas em Gerência de Recursos Humanos.

Durante a realização do estágio, foi possível observar as ações desenvolvidas pelo Serviço Social na Eletrobrás que são: tratamento fora de domicílio (TFD); extensão do plano de saúde aos pais dos empregados; plantão social 24 horas; auxílio funeral; eventos referentes às datas comemorativas (Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais, Carnaval, etc.); acompanhamento de vulnerabilidades sociais; caução hospitalar; convênio com o INSS; visitas domiciliares e hospitalares; seguro por morte ou invalidez; plano de saúde e odontológico para o empregado e seus dependentes.

As atividades referentes à qualidade de vida do trabalhador desenvolvidas são: Semana de Qualidade de Vida do Trabalhador; oficinas de lazer; oficinas culturais; caminhada Energia Saudável; ginástica laboral; oficinas temáticas; divulgação dos direitos sociais; campanhas educativas; campanha preventiva de Carnaval DST/AIDS e drogas e álcool; exibição de filmes relacionados à dependência química; distribuição de folders educativos; sala de lazer; campanha sobre prevenção e tratamento de dependência química; viagens ao interior do estado; encaminhamento aos recursos da comunidade no estado do Amazonas ou fora, para tratamento de dependência química; workshops motivacionais; ação trabalhador saudável com IMC, aferição de pressão, atendimento psicológico individual, teste de glicemia, orientação nutricional e odontológica; garantia de acompanhamento por parte dos empregados aos dependentes doentes.

O trabalho do Serviço Social é de grande relevância dentro da Eletrobrás e tem construído oportunidades de debates e de manifestação de sua importância para todo o corpo profissional da instituição empresarial, inclusive para os colaboradores.

Entre as atividades do Serviço Social, encontra-se o Programa de Qualidade de Vida Energia Saudável, que se apresenta como uma estratégia para garantir, direta e indiretamente, melhor qualidade de vida a todos os colaboradores da Eletrobrás Amazonas Energia. O programa funciona por meio de ações com foco no bem-estar físico, mental, social ou organizacional. Suas ações visam, ao longo do ano, trabalhar diferentes aspectos da vida do empregado por meio de atividades esportivas, lúdicas, recreativas e educativas.

- Construindo o Amanhã – O programa tem como premissa básica propiciar a aquisição de novas competências, individuais e coletivas, em uma perspectiva proativa com foco em resultados, que minimizem os impactos biopsicossociais decorrentes da aposentadoria, visando garantir uma transição consciente e saudável para uma nova etapa de vida;
- Bem Viver – O programa Bem Viver se propõe desenvolver ações preventivas e articular, junto à rede credenciada, tratamento da dependência química, com vistas a melhorar a qualidade de vida dos empregados da Amazonas Energia e seus dependentes;
- Conhecer é Saúde – O programa Conhecer é Saúde orienta-se à promoção e prevenção das doenças crônicas, com ênfase na diabetes e hipertensão, bem como o acompanhamento de funcionários portadores destas patologias, para melhorar a qualidade de vida dos empregados da empresa;
- Energizar o Conhecimento – O programa Energizar o Conhecimento tem o propósito de oferecer um espaço para o empregado se manter atualizado acerca dos seus direitos, dentro e fora do ambiente de trabalho, como também fornecer informação e conhecimento, para que seja incentivado a uma mudança de hábitos, para a conquista de uma melhor qualidade de vida;
- Saber Cuidar – O programa Saber Cuidar tem como objetivo promover ações que orientem e instrumentalizam os empregados que possuem dependentes com deficiência, com a finalidade de estimular a socialização e o desenvolvimento das potencialidades biopsicossociais;
- Corpo & Movimento – O programa Corpo & Movimento visa à qualidade de vida do trabalhador, com ênfase na saúde preventiva e promoção de atividades físicas. Neste aspecto, este projeto propõe ações interventivas através da realização de ginástica laboral, massagem antiestresse, práticas de atividades físicas e reembolso academia, extensivo a todos os empregados (SILVA *et al.*, 2015).

O Departamento de Gestão de Pessoas implantou o Programa Energia Saudável; os assistentes sociais lotados no departamento são responsáveis por implementá-lo, como prevê o



Manual de Descrição dos Cargos do Plano de Carreira e Remunerações – PCR (ELETROBRÁS, 2013, p. 54).

Assistente Social na empresa Eletrobrás Amazonas Energia tem como atribuição genérica, planejar e desenvolver programas de bem-estar social no macroprocesso de Gestão de Pessoas; pesquisa e estuda as causas sociais relacionadas com as situações-problema geradas pelas condições biopsicossociais do empregado, orientando e motivando a transformação das mesmas.

O Serviço Social passou a implantar o programa em 2009; suas ações são efetivadas por meio do Serviço Social da Indústria – SESI, que realiza uma aplicação de questionário a cada dois anos, fazendo assim o levantamento dos indicadores sociais tais como: aspectos sociodemográficos (sexo, idade, cor, escolaridade, estado civil, moradia, posição na família e renda) e saúde (hipertensão, diabetes, obesidade, depressão, entre outros). Os indicadores, para Jannuzzi (2003, p. 15), são uma medida — em geral quantitativa — dotada de significado social substantivo, usada para substituir, quantificar ou operacionalizar um conceito social abstrato, de interesse teórico (para pesquisa acadêmica) ou programático (para formulação de políticas). Dessa forma, os indicadores sociais são ferramentas de extrema importância; para o Serviço Social é um instrumento de monitoramento da realidade social, que auxilia na realização de seu trabalho.

Entre os programas postos em prática pelo Serviço Social, que obtiveram resultados positivos, está o programa Corpo & Movimento, lançado em 2011 com objetivo de promover e incentivar hábitos saudáveis dos trabalhadores, por meio de atividade física. Segundo Silva *et al.* (2015), a necessidade de sua implementação se evidenciou após o relatório do SESI, que apontou baixa atividade física, lazer não ativo, alto índice de colaboradores com sobrepeso, obesos e dores musculares. Essas problemáticas produziam alto índice de absenteísmo e sobrecarga de trabalho aos que permaneciam trabalhando; além disso, mostravam um estilo de vida não muito saudável.

No seu lançamento, nos meses de outubro de 2011 a novembro de 2012, o programa Corpo & Movimento teve uma baixa adesão; foi necessário revisar as estratégias do programa. O assistente social tem competência para propor e negociar com a instituição seus projetos; vai além, pois busca conhecer a realidade a fim de criar possibilidades e alternativas para intervenção profissional (IAMAMOTO, 2010). Logo, é essencial que o assistente social seja um profissional propositivo, que elabore estratégias de intervenção. Silva *et al.* (2015) relatam que foram incluídas no programa novas atividades, como a prática esportiva fora do horário de trabalho, com o objetivo de intensificar as ações preventivas e educacionais, além do incentivo

ao estilo de vida saudável. Em 2012, o programa Corpo & Movimento recebeu mais apoio financeiro, o que possibilitou que as ações fossem modernizadas para atender aos empregados que não tinham condições de realizar as atividades fora do trabalho; com o intuito de melhorar as ações do programa, realizou-se uma pesquisa com os trabalhadores a fim de obter sugestões para a melhoria das atividades do programa.

Para apresentar os resultados obtidos pelo programa, que teve uma grande aceitação dos colaboradores, as assistentes sociais publicaram um artigo, em 2015, no 15º Congresso de Stress - ISMA, com o título: *Incentivo à adoção de hábitos saudáveis: a contribuição da empresa na promoção de melhor qualidade de vida*. O artigo teve como finalidade apresentar os resultados dos jogos internos de 2014, uma das ações do programa Corpo & Movimento. Silva *et al.* (2015) ressaltam que a adesão aos jogos internos foi além das expectativas, contribuindo, assim, para a qualidade de vida dos colaboradores.

Outros dois programas que tiveram bastante repercussão foram Equilíbrio e Bem-Estar e Alimentação Saudável. O programa Equilíbrio e Bem-Estar teve bastante adesão por parte dos trabalhadores, o qual melhorou — e muito — a qualidade de vida. Tem como objetivo implementar ações de identificação e prevenção dos fatores de risco psicossociais por meio de diferentes ações de intervenção, preservando um ambiente de trabalho equilibrado e saudável. Tem como público alvo empregados do próprio quadro, que estejam passando por algum tipo de estresse ou realizando acompanhamento social.

O programa foi implantado após o relatório do SESI, que apontou índices de falta no trabalho por doenças como depressão, estresse e ansiedade. Para o desenvolvimento de suas ações, foram realizadas palestras de sensibilização sobre a importância do acompanhamento psicológico promovido pelo Serviço Social; o acompanhamento é realizado tanto pelo assistente social como pelo psicólogo. Foi publicada uma reportagem pelo SESI (2016) que retratava os resultados do programa e o lançamento de um programa de transtorno mental do qual a Eletrobrás fez parte. Também participou de um dos 26 episódios da série “Almanaque Saúde”, parceria do SESI com o Canal Futura (SESI, 2017), sobre os serviços de saúde oferecidos pelo SESI aos trabalhadores da indústria em todo o país. O programa foi ao ar no dia 03 de março de 2017, no canal Futura, e está disponível no Youtube: <https://youtu.be/jvAV5LydXjk>.

O programa trata sobre as doenças psicossociais como depressão e ansiedade, que afetam a produtividade das empresas, podendo causar acidentes, aumentar os custos com plano de saúde. O acompanhamento possibilita que a empresa promova atividades preventivas, bem como apoio aos colaboradores que estejam enfrentando problemas psicossociais; esses

problemas podem interferir direta ou indiretamente em suas atividades, prejudicando a sua produtividade. Além disso, contribui de forma preventiva para a melhoria da saúde mental e qualidade de vida do trabalhador.

Na reportagem (SESI, 2017), o psicólogo do SESI Amazonas, Adonias da Silva Sampaio Júnior, relatou que, em menos de um ano, diminuíram em 5% os casos de absenteísmo na Eletrobrás, causado por depressão, ansiedade e outros problemas considerados como transtornos mentais.

O ambiente de trabalho pode gerar estresse, pelo excesso de trabalho; nos espaços ocupacionais podem surgir diversos fatores que afetem a estabilidade emocional do trabalhador. Dessa forma, quando o ambiente de trabalho passa a gerar sofrimento emocional, há necessidade de intervenção para promover a melhoria da qualidade de vida do trabalhador, evitando assim o desencadeamento de doenças psicossociais.

O programa Alimentação Saudável, lançado em 2015, por sua vez, é realizado a cada dois anos. Está integrado por 20 colaboradores e tem como objetivo oferecer aos empregados orientação e acompanhamento nutricional, visando uma mudança do hábito alimentar para uma vida mais saudável. Está destinado aos empregados do quadro próprio, portadores de obesidade e de sobrepeso associado a doenças crônicas e conta com o acompanhamento dos seguintes profissionais: assistente social, psicólogo, educador físico e nutricionista. Funciona em um período de seis meses.

Em julho de 2017, foi realizada uma reportagem do SESI a respeito do programa Sob Medida, que ganhou repercussão pelos resultados obtidos na redução do peso, diabetes e hipertensão.

De acordo com a assistente social da Eletrobrás, Milena da Silveira, que acompanhou os participantes do programa, as ações realizadas pelo programa só contribuíram para o bem-estar de todos, que ainda levaram os conhecimentos adquiridos para suas casas, expandindo o aprendizado para suas famílias e, principalmente, para a vida. Hoje são pessoas mais motivadas, com novos hábitos e muito mais felizes consigo mesmas. É visível a melhora, não somente física, mas também a psicológica (SESI, 2017, n.p.).

Com o decorrer dos anos, os programas de qualidade de vida contribuíram para uma melhora na saúde dos trabalhadores e na produtividade da empresa. Dessa forma, os recursos financeiros foram ampliados, e com eles os programas. Tais resultados refletem como o trabalho do Serviço Social é efetivo e pode trazer grandes benefícios ao setor empresarial, possibilitando melhor produtividade e qualidade de vida.

## **5 Considerações finais**

No decorrer do estudo em pauta, constatou-se que as transformações do trabalho mediante a reestruturação produtiva, acarretaram doenças físicas e psicológicas, devido às más condições de trabalho, dinâmica intensa e falta de tempo para a saúde. O trabalhador passa o maior tempo na empresa e, se a sua qualidade de vida não estiver bem, isso refletirá na sua produtividade e na sua relação pessoal com o trabalho.

As mudanças ocorridas na sociedade ocasionaram uma nova realidade social, que envolve o nexo entre empregador e trabalhador; a relação saúde e trabalho passou a influenciar a questão da produtividade, o que tornou necessária a preocupação do empregador com o empregado, visando o seu bem-estar e produtividade. Criaram-se assim os programas de QVT. Dessa forma, os assistentes sociais que atuam com PQVT buscam alternativas para intervir de forma propositiva na vida dos trabalhadores, pautadas no código de ética da profissão, na lei de regulamentação da profissão e no seu projeto ético-político; ao mesmo tempo, necessitam atender os requisitos das empresas.

O Serviço Social se insere nas mais diversas áreas: saúde, previdência, educação, habitação, lazer, assistência social, justiça etc. Seu papel é planejar, gerenciar, administrar, executar e assessorar políticas, programas e serviços sociais; atua nas relações entre os seres humanos no cotidiano da vida social. Dessa forma, os assistentes sociais que assumem funções de gerência dentro das empresas analisam as causas do absenteísmo e presenteísmo e verificam as possibilidades de intervenção. Trata-se de um profissional que tem a capacidade de intervir na qualidade de vida do trabalhador por meio de programas de qualidade de vida e na produtividade da empresa.

Percebeu-se que, institucionalmente, criar e gerir um programa de Qualidade de Vida no Trabalho é desafiador. Na empresa estudada houve dificuldades para a sua implantação. É necessário ter conhecimento para elaborar propostas convincentes, pois devem ser financiadas; depois de implantadas é preciso ter a capacidade de saber como alcançar os objetivos. Nos programas estudados, foi necessário realinhar os objetivos para poder alcançá-los; aplicaram-se entrevistas para melhor atender os colaboradores que logo passaram a aderir aos programas. O resultado foi positivo, tendo em vista a melhoria da saúde, da qualidade de vida do trabalhador e a produtividade do trabalho.

Dessa forma foi possível perceber que o assistente social dentro da Eletrobrás é um profissional propositivo, que além de mediar os conflitos entre trabalhador e empregador, implementa programas de qualidade de vida. Usa estratégias para garantir, direta e indiretamente, uma melhor qualidade de vida a todos os colaboradores, por meio de ações com

foco no bem-estar físico, mental, social ou organizacional; atende, assim, tanto os interesses do trabalhador como os do empregador.

## Referências

- ABREU, S.L.; COSTA, D.; FERREIRA, V. Como tem se dado a atuação do assistente social nas empresas privadas? **RECAPE- Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, v. 6, n. 1, jan./abr. 2016.
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses do mundo do trabalho. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2002.
- ANTUNES, R. **A fábrica de educação:** da especialização taylorista à flexibilização toyotista. São Paulo: Cortez, 2017.
- ALBORNOZ, Suzana. **O que é o trabalho.** 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 2000.
- BOMENY, H. *et al.* **Tempos modernos, tempos de sociologia.** 2. ed. São Paulo: Editora do Brasil, 2013.
- BRASIL. **Lei nº 8.662, de 07 de junho de 1993.** Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília: Presidência da República. Casa Civil, 1993. Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil/03/leis/L8662>. Acesso em: 16 out. 2018.
- CESAR, M. J. Serviço social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. *In:* MOTA, A. E. (org.) **A nova fábrica de consensos.** São Paulo: Cortez, 2010.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL – CRESS. **Serviço Social 7ª/ região - RJ.** Disponível em <http://www.cressrj.org.br/institucional/sobre-a-profissao/>. Acesso em: 16 out. 2018.
- ELETRORÁS. **Energia ontem e hoje, histórico institucional.** Disponível em <http://www.Eletrorasamazonas.com/cms/index.php/institucional/historico/>. Acesso em: 13 out. 2018.
- ELETRORÁS. Manual de Descrição dos Cargos do PCR nas Empresas de Distribuição da Eletrobrás – 2013.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2010.
- JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores sociais no Brasil.** Campinas, SP: Alínea, 2003.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho- QVT:** Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINELLI, D. P.; ALMEIDA, A. P. de. **Negociação e solução de conflitos**: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo. São Paulo: Atlas, 1998.

MARX, K. **O capital**: Crítica da economia política. v. 1. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

OGATA, A.; SIMURRO, S. **Guia prático de qualidade de vida**: como planejar e gerenciar o melhor programa para a sua empresa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

PÁDUA, Marcus Alexandre de *et al.* A dimensão ontológica: um caminho possível para a concretização da interdisciplinaridade. **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 44 e166665, 2018. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-97022018000100426&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022018000100426&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 16 out. 2018.

ROCHA, S.C.; FRITSCH, R. **Qualidade de vida no trabalho e ergonomia**: conceitos e práticas complementares. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

SESI. **Atendimento em saúde do SESI vira programa no Canal Futura**. 2016. Disponível em <http://www.fieam.org.br/sesi/2016/11/09/atendimento-em-saude-do-sesi-vira-programa-no-canal-futura/>. Acesso em: 13 ago. 2018.

SESI. **Programa do SESI combate sedentarismo na empresa Eletrobrás**. 2017. Disponível em <http://www.fieam.org.br/sesi/2017/07/31/programa-do-sesi-combate-sedentarismo-na-empresa-Eletobras/>. Acesso em: 13 ago. 2018.

SILVA, M. M. M.; FREITAS, R. N. **Energia Saudável**: A experiência de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho na Eletrobrás Amazonas Energia. *In*: X Congresso Brasileiro de Qualidade de Vida, VII Simpósio de Qualidade de Vida do Setor Público e II Simpósio de Qualidade de Vida do Setor Público, 2010.

SILVA, M.M.M.; SILVEIRA, M. S.; REGIS, S.A.S.; BORGES, M.S. Incentivo à adoção de hábitos saudáveis: a contribuição da empresa na promoção de melhor qualidade de vida. *In*: CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR, 15.; FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 17.; ENCONTRO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NA SEGURANÇA PÚBLICA, 7.; ENCONTRO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO, 7.; ENCONTRO NACIONAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE, 3., 2015, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: ISMA-BR, 2015. Tema: Trabalho, stress e saúde: o engajamento na prevenção do burnout – da teoria à ação.