

UFRRJ

**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS /
INSTITUTO MULTIDISCIPLINAR / INSTITUTO TRÊS RIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO**

DISSERTAÇÃO

**Qualidade de Vida no Trabalho e Racismo na Percepção de Técnicos de
Enfermagem Negros de uma Instituição Federal de Saúde no Rio de Janeiro**

Luciana Guedes Ribeiro

2019



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS /
INSTITUTO MULTIDISCIPLINAR / INSTITUTO TRÊS RIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RACISMO NA
PERCEPÇÃO DE TÉCNICOS DE ENFERMAGEM NEGROS DE UMA
INSTITUIÇÃO FEDERAL DE SAÚDE NO RIO DE JANEIRO**

LUCIANA GUEDES RIBEIRO

Sob a orientação do Professor
Paulo Lourenço Domingues Júnior, Dr.

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Administração** no Programa de Pós-Graduação em Administração. Área de Concentração em Gestão e Estratégia.

Seropédica, RJ
Março de 2019

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

R484q RIBEIRO, Luciana Guedes, 1977-
Qualidade de Vida no Trabalho e Racismo na
Percepção de Técnicos de Enfermagem Negros de uma
Instituição Federal de Saúde no Rio de Janeiro /
Luciana Guedes RIBEIRO. - 2019.
213 f.: il.

Orientador: Paulo Lourenço DOMINGUES JR.
Dissertação (Mestrado). -- Universidade Federal Rural
do Rio de Janeiro, Programa de Pós-Graduação em
Administração - Mestrado Acadêmico em Administração,
2019.

1. Racismo. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3.
Técnicos de Enfermagem. I. DOMINGUES JR, Paulo
Lourenço, 1972-, orient. II Universidade Federal Rural
do Rio de Janeiro. Programa de Pós-Graduação em
Administração - Mestrado Acadêmico em Administração
III. Título.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de
Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas/Instituto Multidisciplinar/Instituto Três Rios
Programa de Pós-graduação em Administração-PPGA
Mestrado Acadêmico em Administração-MAA

LUCIANA GUEDES RIBEIRO

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre, no Programa de Pós-Graduação em Administração, na área de concentração em Gestão e Estratégia.

DISSERTAÇÃO APROVADA EM 26/03/2019.

Prof. Dr. Paulo Lourenço Domingues Júnior

Orientador – Presidente

Membro Interno

UFRRJ

Prof. Dr. Jorge Alberto Velloso Saldanha

Membro Interno

UFRRJ

Prof. Dr. Victor Cláudio Paradela Ferreira

Membro Externo

UFJF

AGRADECIMENTOS

Agradeço

Primeiramente a Deus! A Ele a Honra! Ele é o Senhor! Ele é a Rocha firme que me sustenta!

Minha irmã: Caroline, minha mãe: Maria Dolores, meu irmão: Júnior e meu sobrinho: Davi, vocês são fontes de luz, alegria e da minha superação. Minha base! Meu tudo! Cabe um agradecimento especial para minha irmã, serei eternamente grata por ela sempre incentivar e exigir o meu melhor!

Odilon, é muito bom sentir você presente em minha vida!

A Instituição onde trabalho, pela oportunidade de desenvolver essa pesquisa. De forma especial agradeço aos profissionais de enfermagem por terem concedido as entrevistas. O depoimento de vocês foi como um divisor de águas para mim na busca pelo conhecimento intelectual sobre as temáticas estudadas. Além disso, possibilitou meu desenvolvimento emocional e humano.

A todos os cidadãos, pois eu só consegui continuar meus estudos por dois motivos: ter tido a oportunidade de realizá-lo numa universidade pública e por ser uma trabalhadora da área pública. Neste último caso, ressalta-se que há uma legislação que incentiva e possibilita o desenvolvimento constante dos servidores públicos.

Agradeço as amigas Raquel e Joice, vocês foram: confidentes, professoras, parceiras, incentivadoras, orientadoras, enfim, abrigo e fonte de luz. Não me deixaram desistir! Pegaram na minha mão, me conduziram nos momentos mais difíceis! Nunca esquecerei do que fizeram por mim!

Professor Alain Pascal Kaly, não há como me esquecer do senhor! Suas conversas foram decisivas para eu ter coragem de estudar um assunto que me incomodava e que eu tinha dificuldade de expressar, já que socialmente fui “treinada” para acreditar no mito da democracia racial. O senhor me mostrou que podem existir outros caminhos, outras teorias e que todo aprendizado pode e deve ser questionado e reaprendido, quantas vezes for necessário.

Professor Paulo Domingues muito obrigada pela confiança que depositou em mim. Professor Jorge, suas orientações metodológicas fizeram a diferença durante esse todo esse percurso. Professor Victor, seu interesse por este estudo foi decisivo para que eu falasse daquilo que eu realmente aprendi nesta caminhada e assim conseguisse ter forças para finalizar este trabalho. Sua generosidade, educação, simplicidade, capacidade de ouvir, conhecimento e respeito pelo aluno me encantaram! Nos poucos contatos que tivemos aprendi que a docência pode ser fonte de inspiração!

Agradeço a todos os professores do curso do Mestrado, cada um do seu modo deixou sua marca: firmeza, descontração, alegria, acolhimento, comprometimento, ética, sabedoria, parceria, técnica, flexibilidade, humanidade, distância, carinho, conhecimento. Aprendi que as pessoas se completam, ensinam e sempre tem o que aprender.

Colegas do mestrado! Como foi bom caminhar, aprender com vocês: Anderson, Daniel, Josiel, José Maurício, Miriam, Rafaela, Raphaela, Venícius, Victor! Danielle, o que dizer de você... o presente desse mestrado, nossa amizade! Você é muito especial! Você foi um anjo para mim nessa trajetória!

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Se fosse possível, os agradecimentos seriam maiores que todo o trabalho, pois todo meu percurso até aqui só foi possível porque tive pessoas que me apoiaram em todos os sentidos: professores que tive ao longo da vida, amigos, autores de livros que li e que estão nesse trabalho referenciados ou não, colegas de trabalho, chefes, porteiros, motoristas de ônibus, vizinhos, enfim... “Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós” (Antoine de Saint-Exupéry).

INTERTEXTO

Primeiro levaram os negros
Mas não me importei com isso
Eu não era negro

Em seguida levaram alguns operários
Mas não me importei com isso
Eu também não era operário

Depois prenderam os miseráveis
Mas não me importei com isso
Porque eu não sou miserável

Depois agarraram uns desempregados
Mas como tenho meu emprego
Também não me importei

Agora estão me levando
Mas já é tarde.
Como eu não me importei com ninguém
Ninguém se importa comigo.

Bertolt Brecht

RESUMO

RIBEIRO, Luciana Guedes. **Qualidade de Vida no Trabalho e Racismo na percepção de técnicos de enfermagem negros de uma instituição federal de saúde no Rio de Janeiro.** 2019. 213 p. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração). Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2019.

Este estudo foi realizado com o objetivo de analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) e o racismo em uma instituição federal de saúde no Rio de Janeiro, sob a perspectiva dos técnicos de enfermagem negros que nesta ingressaram, nas vagas previstas na lei nº 12.990/2014. Essa lei reservou 20% das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos e empregos públicos no âmbito da administração federal para pessoas que se autodeclararam pretas ou pardas no ato da inscrição do concurso, levando-se em consideração a classificação de cor ou raça utilizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. A abordagem metodológica utilizada nesse estudo foi qualitativa, de cunho descritivo e exploratório. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada sob o enfoque compreensivo e analisados através da análise de conteúdo, com base em Bardin (2011). Na percepção dos sujeitos da pesquisa, os principais fatores de QVT na instituição foram: estabilidade no trabalho, piso salarial, orgulho da instituição e da atividade desempenhada, possibilidade de aprender e de ajudar as pessoas. Dentre os fatores apontados como falta de QVT destacaram-se: desgaste emocional e psicológico, carga semanal de trabalho, sobrecarga de trabalho, pouca interação interdisciplinar e pouca valorização e reconhecimento do trabalho da equipe de enfermagem, sobretudo pela equipe médica. Apesar de o racismo não ter sido citado de forma clara quando tratada a temática QVT, os entrevistados descreveram diversas situações/atitudes nas quais percebem o racismo na instituição. Sendo que, essas atitudes racistas percebidas, se apresentam e foram descritas de diversas formas: piadas, desrespeito com o trabalho do profissional negro, crítica sobre a aparência física (cabelo), “confusão” do técnico de enfermagem com a equipe de limpeza, resistência de pacientes em serem atendidos por um profissional negro, etc. E partiram de variadas fontes: pacientes, colegas de trabalho e a sociedade em geral. Assim sendo, esse estudo possibilitou ponderar e refletir se o racismo é realmente velado e sutil ou se estamos tão acostumados com ele que minimizamos a dor do próximo.

Palavras chaves: Racismo, Qualidade de Vida no Trabalho, Técnicos de Enfermagem.

ABSTRACT

RIBEIRO, Luciana Guedes. **Quality of Work Life and Racism in the Perception of Black Nursing Technicians of a Federal Health Institution in Rio de Janeiro**. 2019. 213 p. Dissertation (MSc in Administration). Institute of Applied Social Sciences, Graduate Program in Administration, Federal Rural University of Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2019

This study was carried out with the objective of analyzing the quality of life at work (QWL) and racism at a federal health institution in Rio de Janeiro, from the perspective of the black nursing technicians who entered the vacancies provided for in Law 12.990 / 2014. This law reserved 20% of the vacancies offered in the public competitions for the filling of positions and posts public in the scope of the federal administration for people who declared themselves black or brown in the act of the registration of the contest, taking into consideration the classification of color or race used by the Brazilian Institute of Geography and Statistics - IBGE. The methodological approach used in this study was qualitative, descriptive and exploratory. Data were collected through a semi-structured interview under the comprehensive approach and analyzed through content analysis, based on Bardin (2011). In the perception of the research subjects, the main factors of QWL in the institution were: stability in work, salary floor, pride of institution and activity performed, possibility of learning and helping people. Among the factors identified as lack of QWL were: emotional and psychological exhaustion, weekly work load, work overload, little interdisciplinary interaction and little appreciation and recognition of the work of the nursing team, especially by the medical team. Although racism was not clearly quoted when dealing with QWL, interviewees described several situations / attitudes in which they perceive racism in the institution. Being that, these perceived racist attitudes present themselves and were described in different ways: jokes, disrespect for the work of the black professional, criticism about the physical appearance (hair), "confusion" of the nursing technician with the cleaning team, resistance patients to be attended by a black professional, etc. And they came from a variety of sources: patients, co-workers and society in general. Thus, this study made it possible to ponder and reflect on whether racism is veiled and subtle or whether we are so accustomed to it that we minimize the pain of others.

Keywords: Racism, Quality of Life at Work, Nursing Technicians.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de QVT de Limongi-França	35
Figura 2	Modelo Descritivo Teórico de avaliação de QVT de Ferreira (2011)	37
Figura 3	Modelo Sistêmico de QVT de Vilas Boas e Morin (2017)	38
Figura 4	Distribuição de raça/cor - cargos de confiança na Administração Pública Federal	61
Figura 5	Etapas de análise de conteúdo	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Relação de artigos que abordam as relações raciais no período de 2002 a 2014	08
Quadro 2	Dimensões para o sentido do e no trabalho	15
Quadro 3	Sentido dado ao trabalho sob a perspectiva da racionalidade	16
Quadro 4	Contribuições das ciências para o estudo da QVT	19
Quadro 5	Marcos históricos do conceito QVT	19
Quadro 6	Perspectivas do caráter ideológico de QVT	21
Quadro 7	Fatores de bem-estar e mal-estar no trabalho segundo Ferreira (2011)	22
Quadro 8	Definições de QVT	24
Quadro 9	Modelos de QVT desenvolvidos por autores internacionais	30
Quadro 10	Estudos de brasileiros sobre QVT segundo El Aouar e Oliveira (2013)	33
Quadro 11	Fatores de QVT identificados por Eda Fernandes (1996)	34
Quadro 12	Indicadores empresariais de QVT segundo Limongi-França (1996)	35
Quadro 13	Motivos de satisfação e insatisfação no trabalho em oncologia entre profissionais de enfermagem, Brasil e Portugal	41
Quadro 14	Conceitos: discriminação racial / preconceito e racismo	50
Quadro 15	Expressões / Palavras racistas utilizadas no dia a dia	53
Quadro 16	Diferença entre preconceito de marca e preconceito de origem	54
Quadro 17	Fatores Contingenciais e Percepções sobre raça e racismo	58
Quadro 18	Passos procedimentais para constatação de saturação teórica	67
Quadro 19	Categorias analíticas para tratamento dos dados obtidos nas entrevistas:	74
Quadro 20	Ações que podem ser associadas a QVT observadas na instituição pesquisada	76
Quadro 21	Alguns instrumentos legais associados ao bem-estar do servidor público	77
Quadro 22	Observação de ações que podem ser associadas à temática racial na instituição	78
Quadro 23	Significado do que significa trabalhar para os entrevistados	82
Quadro 24	Conceito de QVT para os entrevistados	86
Quadro 25	Categorização do conceito de QVT com base no relato dos entrevistados	88
Quadro 26	Sugestões para melhoria da gestão da diversidade racial na instituição	114

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Trabalhos pesquisados no Portal de Periódicos CAPES/MEC	06
Tabela 2	Trabalhos pesquisados no Portal ANPAD - EnANPAD	07
Tabela 3	Número de serviços prestados pela instituição pesquisada em 2017	09
Tabela 4	Fatores que influenciam na QVT dos profissionais de enfermagem	40
Tabela 5	Perfil dos sujeitos da pesquisa	79
Tabela 6	Comparação dos dados desta pesquisa x dados da pesquisa do Cofen (2015)	80
Tabela 7	Fatores de QVT na instituição segundo os entrevistados	88
Tabela 8	Fatores indicados como falta de QVT na instituição segundo os entrevistados	92
Tabela 9	Percepção de racismo no dia a dia pelos entrevistados	99
Tabela 10	Percepção de racismo na instituição pelos entrevistados	105
Tabela 11	Categorização de sugestões para melhoria de QVT na instituição	112

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANPAD	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
BBC	<i>British Broadcasting Corporation</i>
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CF	Constituição Federal
CID	Classificação Internacional de Doenças
COFEN	Conselho Federal de Enfermagem
DORT	Distúrbios Osteomusculares relacionados ao Trabalho
ENANPAD	Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
GQVT	Gestão da qualidade de vida no trabalho
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IDS	Índice de Desenvolvimento Social
MEC	Ministério da Educação
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MS	Ministério da Saúde
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ON	Orientação Normativa
ONU	Organização das Nações Unidas
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RH	Recursos Humanos
SEPPIR	Secretaria Nacional de Políticas Públicas de Promoção da Igualdade Racial
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SUS	Sistema Único de Saúde
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UERJ	Universidade Estadual do Rio de Janeiro
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro

UNB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas
UOL	Universo Online

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	01
1.1.	Considerações iniciais.....	01
1.2.	Lugar de Fala / Termos e Conceitos.....	04
1.3.	Problema da Pesquisa.....	05
1.4.	Objetivos da Pesquisa.....	05
1.4.1.	Objetivo geral.....	05
1.4.2.	Objetivos específicos.....	05
1.5.	Justificativa da Pesquisa.....	05
1.5.1.	Originalidade.....	06
1.5.2.	Importância.....	08
1.5.3.	Viabilidade.....	10
1.6.	Delimitação da pesquisa: Local e Sujeitos.....	10
1.7.	Estrutura do trabalho.....	11
2.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1.	PRIMEIRA PARTE: Qualidade de Vida no Trabalho.....	12
2.1.1.	Trabalho.....	12
2.1.2.	Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho: conceitos multidisciplinares.....	17
2.1.3.	Qualidade de vida no trabalho: conceitos, evolução histórica e modelos.....	19
2.1.3.1.	Conceitos de QVT.....	19
2.1.3.2.	Evolução histórica e modelos de QVT.....	29
2.1.4.	QVT: profissionais de enfermagem e serviço público.....	39
2.2.	SEGUNDA PARTE: Racismo.....	45
2.2.1.	Negros e brancos: nem tão iguais.....	45
2.2.2.	Conceitos: racismo, preconceito e discriminação racial.....	50
2.2.3.	Questão racial e a Lei nº 12.990/2014.....	57
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	65
3.1.	Tipo de pesquisa.....	65
3.2.	Coleta de dados.....	65
3.2.1.	Seleção dos sujeitos.....	65
3.2.2.	Instrumento de coleta de dados.....	68
3.2.2.1.	Submissão da pesquisa ao Comitê de Ética, elaboração do instrumento de pesquisa, pré-teste, entrevista piloto e realização das entrevistas.....	70
3.3.	Tratamento dos dados.....	72
4.	ANÁLISE DOS DADOS.....	76
4.1.	Dados / Informações da Instituição sobre QVT e racismo.....	76
4.2.	Perfil dos Entrevistados.....	79
4.3.	Significado do trabalho.....	82

4.4.	Percepção sobre fatores de QVT na instituição.....	86
4.4.1.	Conceitos de QVT.....	86
4.4.2.	Fatores de QVT na instituição.....	88
4.4.3.	Fatores identificados como falta de QVT na instituição.....	92
4.5.	Percepção sobre Racismo.....	96
4.5.1.	Racismo percebido no dia a dia.....	99
4.5.2.	Racismo percebido na instituição.....	105
4.6.	Sugestões para melhoria da QVT e da gestão da diversidade racial na instituição.....	112
4.7.	Racismo e QVT.....	115
5.	CONCLUSÕES.....	118
5.1.	Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Descrever o perfil dos sujeitos da pesquisa.....	118
5.2.	Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Identificar os fatores de QVT e falta de QVT para os sujeitos da pesquisa.....	118
5.3.	Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Levantar a percepção dos sujeitos da pesquisa sobre racismo na instituição.....	119
5.4.	Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Recolher sugestões que permitam a instituição incorporar políticas com objetivo de melhorar a QVT e a valorização da diversidade racial.....	120
5.5.	Considerações Finais.....	120
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
	APÊNDICES.....	145
	Apêndice A – Categorização dos conceitos de QVT segundo relato dos entrevistados.....	145
	Apêndice B – Categorização de fatores de QVT na instituição segundo relato dos entrevistados.....	147
	Apêndice C – Categorização dos fatores de falta de QVT na instituição segundo relato dos entrevistados.....	156
	Apêndice D – Categorização do racismo percebido no dia a dia segundo relato dos entrevistados.....	171
	Apêndice E – Categorização do racismo percebido na instituição segundo relato dos entrevistados.....	178
	Apêndice F – Sugestões para melhoria da QVT na instituição.....	190
	Apêndice G – Roteiro de entrevista.....	196

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo são abordados os tópicos: considerações iniciais, lugar de fala e esclarecimento sobre termos e conceitos utilizados neste estudo, problema e objetivos, justificativa e delimitação do estudo; finalizando, apresenta-se a estrutura do trabalho.

1.1. Considerações Iniciais

Esta pesquisa se propõe a ser um estudo sobre dois assuntos relevantes para a área de Ciências Sociais: qualidade de vida no trabalho (QVT) e racismo. Embora esses temas sejam distintos, há uma interligação entre eles. Mesmo porque, é coerente pensar que caso ocorra racismo no ambiente organizacional, a qualidade de vida no trabalho será impactada.

Rodrigues (2016, p. 95) associa a origem dos estudos sobre QVT, ao trabalho realizado por Eric Triste e colaboradores em minas de carvão de Londres no ano de 1950. Estudo este que tinha como objetivo buscar uma maior “organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa.”

Sant`Anna, Kiliminik e Moraes (2011) por sua vez, apontam que as bases para entendimento da qualidade de vida no trabalho podem ser remetidas a estudos ainda mais antigos como os de: Maslow (1977), Herzberg (1968) e McGregor. (1980). Já que, nestes estudos é possível identificar uma inter-relação entre fatores de bem-estar no trabalho e QVT.

Pode-se dizer ainda, que os primeiros estudos sobre QVT tinham como foco as pessoas brancas. Tal associação se justifica uma vez que os negros, em 1950, ainda estavam na luta por direitos como: poder utilizar o elevador social, não ter banheiros separados, ter direito de votar, estudar e de ocupar um posto de trabalho formal com os direitos trabalhistas garantidos.

Dentro dessa linha de raciocínio, se faz pertinente pontuar outros fatos e dados. Segundo reportagem de Grinbaum (2000), ainda em 1999, a capital britânica registrava mais de 63 denúncias de intolerância racial por dia, além de apresentar um elevado número de desempregados entre os não ingleses deste país. E, nos Estados Unidos da América, Martin Luther King, um dos símbolos da luta contra o racismo, foi morto em 1968 (apenas, 51 anos atrás), e até 12 de junho de 1967, neste país, o casamento inter-racial foi considerado ilegal.

No Brasil, foi somente na Constituição Federal de 1988 que o racismo passou a ser considerado crime, ou seja, após transcorridos 488 anos do “descobrimento” do país e 100 anos da “abolição” da escravatura. Além disso, no Brasil, existiu a chamada política de branqueamento da população, que dentre outras ações consistiu no incentivo por parte do governo brasileiro para migração de europeus conforme decreto nº 9.081 de 03 de novembro de 1911. Esses imigrantes que aqui chegaram passaram a trabalhar nas lavouras. Considerando esse panorama, onde os negros “libertos” no Brasil trabalhariam? Daí entende-se o fato pelo qual muitos negros ficaram desocupados e a sociedade brasileira acabou por dar-lhes o rótulo de malandros. (SCHWARCZ, 2001)

Retomando à temática QVT, segundo Rocha *et al.* (2017), ao longo dos anos, esta já teve diversos significados, conceitos e modelos, em virtude de influências sofridas do momento histórico, social, político, do perfil dos trabalhadores e da cultura organizacional. Barbosa (2005, p. 65) salienta que “a QVT deve ser percebida como um fenômeno complexo, definido por cada um de nós segundo a nossa própria visão”. Com essa afirmativa, o autor deixa evidente que, embora existam vários modelos e conceitos de QVT estes podem e devem

ser questionados, já que há a possibilidades de representarem uma simplificação da realidade. Além disso, por QVT ser um fenômeno social está em constante evolução.

É dentro desse contexto que se faz pertinente entender a percepção de QVT pelos profissionais negros. Cumpre esclarecer a importância desse estudo, sobretudo, num país onde segundo Censo 2010 do IBGE (2018), aproximadamente 54% da população é composta por pessoas que se autodeclararam afro-brasileiros (negros e pardos), percentual este que é “equivalente à soma da população da França e da Inglaterra juntas” (ETNUS, 2017, p.14)

E, segundo reportagem de Roncolato *et al.* (2018), intitulada: 130 anos após abolição - Os obstáculos na trajetória de vida da população negra no Brasil, tem-se as seguintes informações: a) em todos os estados do Brasil, pessoas brancas possuem rendimento financeiro sobre o trabalho que desempenham superior ao dos negros, b) em crises econômicas é a população negra que mais sofre o processo de desocupação profissional, c) há uma proporção menor de jovens negros com ensino superior em relação aos jovens brancos, d) existe uma baixa representatividade de negros nos cursos de medicina, engenharias, jornalismo, economia. Eles são um pouco mais representados nos cursos de enfermagem, licenciatura e serviço social, porém mesmo assim, sempre em percentual menor que os brancos.

Além disso, Roncolato *et al.* (2018) demonstram que em cada cem pessoas assassinadas quase 70% são negras. É relevante destacar ainda a fala trazida na referida reportagem da professora, historiadora e pesquisadora Hebe Mattos:

O lugar que se nasce, condições financeiras da família e acesso a atendimento básico de saúde afetam todas as pessoas indistintamente, mas quando condições desfavoráveis nestes quesitos atingem indivíduos negros, às desvantagens sociais somam-se a força do racismo estrutural que, de certa forma, as naturaliza (RONCOLATO *et al.*, 2018).

Apesar das diferenças entre brancos e negros no âmbito profissional, social e econômico, muitos brasileiros acreditam que vivemos numa democracia racial. O mito da democracia racial constitui a ideia de que no Brasil há uma convivência pacífica, respeitosa e livre de racismo e/ou preconceitos entre todas as pessoas – brancos, negros e índios (ALVES e GALEÃO-SILVA, 2004).

Num primeiro momento pode-se justificar que as diferenças, sobretudo no âmbito profissional, ocorrem porque os negros pouco se esforçam ou porque não possuem a escolaridade adequada para as necessidades do mercado de trabalho. Entretanto, o trabalho de Lage, Souza e de Souza (2017) deixou evidente que embora as pessoas identifiquem e reconheçam a discriminação racial e tenham ciência de privilégios por serem brancos, não reagem sobre esse fenômeno.

De forma que Ladeia (2015) propõe uma reflexão sobre o termo democracia racial:

O próprio termo democracia racial já implica um problema, pois o vocábulo tem o seu sentido vinculado à igualdade de direitos, cidadania, espaço público para todos, sem discriminação. Portanto, a existência da democracia pressupõe, antes de tudo, a igualdade política, pois, ao se utilizar democracia no sentido da igualdade entre diferentes, já estaríamos admitindo, *a priori*, a inexistência de diferenças. Negar as diferenças pode também implicar o não-reconhecimento de que o outro existe com suas peculiaridades fenotípicas, sociais e culturais (LADEIA, 2015, p. 18).

Esta última frase nos remete a uma fala muito utilizada, sobretudo por pessoas que acreditam que no Brasil não existe racismo ou por aqueles que não querem discutir a questão

racial: - Somos todos iguais! Na realidade somos todos diferentes, e negar isso é negar a própria essência humana, tal como postula Ladeia (2015).

Reportagem do Correio Brasiliense (2014), intitulada: Brasileiros acham que há racismo, mas somente 1,3% se consideram racistas, apontou que 92% dos brasileiros acreditam que há racismo no Brasil embora somente 1,3% dos respondentes se consideram racistas. Ainda segundo a matéria, 92 milhões de brasileiros adultos já presenciaram um branco se referir a um negro como “macaco”, e apenas 12% tomaram alguma atitude; e um em cada seis homens brancos não gostaria de ver uma filha casada com um homem negro.

Esses dados acabam reforçar o fato de que no Brasil não se vive a chamada democracia racial, além de despertar o interesse pelo entendimento de conceitos como: racismo individual, racismo institucional, racismo estrutural e racismo recreativo que serão discutidos dentro do referencial teórico deste estudo.

Ao associar e buscar entender o racismo dentro das organizações, relevante se faz destacar que, tal como destacam Berger e Luckmann (2011) a relação homem e/no trabalho é complexa e pode ser explicada levando-se em consideração o fato de que o próprio ato de trabalhar é um processo institucionalizado, resultado de ações habituais realizadas pelo homem. E de acordo com esses autores, a institucionalização está diretamente relacionada ao fato de tornar os hábitos em verdades quase que absolutas. E essas verdades, quando não questionadas, podem levar o homem a repetir ações e atitudes incoerentes e que não são cientificamente e humanamente aceitáveis. Por exemplo, acreditar ou agir como se houvesse a supremacia de uma raça em relação à outra, fato que pode se traduzir em atitudes racistas e preconceituosas nas relações humanas.

Munanga (1996, p. 214), sinaliza que “discutir a questão da pluralidade étnica no Brasil, e em especial nas instituições, ainda é visto como um tabu na cabeça de muitas pessoas.” O autor associa a dificuldade apontada anteriormente ao fato de que ao se propor discutir e reconhecer a discriminação racial é necessário repensar o mito da democracia racial no Brasil e reconhecer que enquanto ambiente social, as organizações podem perpetuar atitudes racistas mesmo que ‘não percebam’.

Rezende e Rosalem (2016, p. 1778) apontam que “o debate sobre as relações étnico raciais tem apresentado grande impacto no ambiente público nas últimas décadas, mas os estudos organizacionais ainda detêm de certo ceticismo em aprofundar no tema”.

Partindo do princípio que estudar qualidade de vida no trabalho requer pensar os trabalhadores como seres integrais, entender como o racismo é percebido pelos profissionais representa um ponto de atenção para as organizações que verdadeiramente buscam o bem-estar dos mesmos. Nesse sentido, a associação da temática racial à QVT pode ser considerada um campo fértil de estudos na área de Gestão de Pessoas. Assim sendo, procura-se com este estudo verificar se o racismo tem se manifestado na organização pesquisada e se presente, impacta na percepção da qualidade de vida no trabalho. E assim gerar informações que possam agregar conhecimento para gestão da QVT associada à diversidade racial nas organizações.

Este estudo, portanto, buscará compreender a percepção da QVT e do racismo no ambiente organizacional para os técnicos de enfermagem negros que ingressaram nas vagas reservadas para profissionais que se autodeclararam negros ou pardos segundo a Lei nº 12.990/2014, que reservou 20% das vagas oferecidas nos concursos públicos no âmbito da administração pública federal para essa parcela da população.

1.2. Lugar de Fala / Termos e Conceitos

Antes de apresentar o problema e objetivos desse estudo, pertinente se faz contextualizar o lugar de fala da pesquisadora: mulher, branca e servidora pública da instituição pesquisada. Para Rosane Borges, em matéria de Moreira e Dias (2017) “pensar lugar de fala é uma postura ética, pois saber o lugar de onde falamos é fundamental para pensarmos as hierarquias, as questões de desigualdades, pobreza, racismo e sexismo”.

E como postula Ribeiro (2017), lugar de fala e representatividade não são sinônimos. Essa diferenciação democratiza e incentiva que todos produzam e falem sobre todos os assuntos, desde que, tenha consciência de que o lugar de onde se fala não é neutro, ou seja, fala-se a partir de uma localização social.

A autora ainda faz uma reflexão tendo por base Grada Kilomba, e identifica a dificuldade do branco em ouvir o negro:

Kilomba (...) coloca essa dificuldade da pessoa branca em ouvir, por conta do incômodo que as vozes silenciadas trazem, do confronto que é gerado quando se rompe com a voz única (...). Ainda segundo Kilomba, o medo branco em não ouvir o que o sujeito negro pode eventualmente ser articulado com a noção freudiana de repressão, no sentido de afastar algo e mantê-lo à distância da consciência. Ideias e verdades desagradáveis seriam mantidas fora da consciência por conta da extrema ansiedade, culpa e vergonha que elas causam. Mais além: o medo branco ou manter-se ‘inconsciente’ diante dessas verdades e realidades protegeria o sujeito branco de ter que lidar com os conhecimentos dos ‘*Outros*’. A autora segue afirmando que uma vez confrontado com os segredos coletivos e verdades desagradáveis da ‘história muito suja’, os sujeitos brancos, geralmente, argumentam não saber, não conhecer, não lembrar, não acreditar ou não ter sido convencido. Essas expressões seriam parte desse processo de repressão de manter verdades esquecidas (RIBEIRO, 2017, p. 78-79).

De forma prática, Ribeiro (2017) propõe que se tenha consciência que há diferenças quando um tema (por exemplo: racismo) é discutido por um homem ou por uma mulher. E ainda há diferenças se o assunto for tratado por uma mulher negra e uma mulher branca, por um homem branco e por um homem negro.

Há de se mencionar que, embora juridicamente e semanticamente há diferenças entre: racismo, preconceito, discriminação e injúria racial, neste estudo estes termos/palavras foram entendidos como qualquer ação, omissão, ou situação que fizeram com que os entrevistados se sentissem discriminados em virtude da tonalidade da sua cor de pele.

Importante esclarecer também sobre os termos: raça e negro, utilizados neste estudo. O termo raça no campo das ciências naturais serve para designar classes de animais com diferenças genéticas. E não é correto utilizá-lo para os seres humanos, uma vez que, as diferenças biológicas entre os mesmos não são significativas para tal classificação. Neste estudo, o termo raça deve ser entendido segundo preconizam Munanga e Gomes (2016).

Podemos compreender que a identificação de raças é na realidade, uma construção social, política e cultural produzida no interior das relações sociais e de poder ao longo do processo histórico. É nesse contexto da cultura que nós aprendemos a enxergar raças. Isso significa que aprendemos a ver negros e brancos como diferentes na forma que somos educados e socializados a ponto dessas ditas diferenças serem introjetadas em nossa forma de ser e ver o outro, na nossa subjetividade, nas relações sociais mais amplas (MUNANGA E GOMES, 2016, p. 176).

Por sua vez, o termo negro está baseado na definição de cor/raça estabelecida pelo IBGE. Sendo que, quando utilizado neste trabalho engloba as pessoas que se autodeclararam pretas e pardas para ingresso no serviço público nas vagas reservadas para essa parcela da população conforme artigo 2º da lei nº 12.990/2014.

Art. 2º Poderão concorrer às vagas reservadas a candidatos negros aqueles que se autodeclararem pretos ou pardos no ato da inscrição no concurso público, conforme o quesito cor ou raça utilizado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (BRASIL, 2014).

Embora neste trabalho optou-se por utilizar como sinônimos os termos: preto, afro-brasileiro, afrodescendente, negro e pardo, é sabido que existe uma discussão teórica por trás dessas denominações diferenciando-as; entretanto este não foi o foco deste estudo.

Outro ponto a ser salientado é que, neste estudo, as palavras de forma geral estão marcadas pelo gênero masculino (negro, sujeito, servidor); todavia, isso não significa que o mesmo está calçado na figura masculina e sim no ser humano. Esclarecidos esses pontos, são apresentados a seguir o problema e os objetivos desta pesquisa.

1.3. Problema da Pesquisa

Como técnicos em enfermagem negros de uma instituição pública de saúde do Rio de Janeiro percebem a qualidade de vida no trabalho e o racismo no ambiente organizacional?

1.4. Objetivos da Pesquisa

1.4.1. Objetivo geral

Identificar a percepção sobre qualidade de vida no trabalho e racismo por parte dos técnicos de enfermagem negros que entraram no serviço público em cumprimento a lei de cotas raciais (Lei nº 12.990/2014).

1.4.2. Objetivos específicos

- A. Descrever o perfil dos sujeitos da pesquisa.
- B. Identificar os principais fatores de QVT e falta de QVT para os sujeitos da pesquisa.
- C. Levantar a percepção dos sujeitos da pesquisa sobre racismo na instituição.
- D. Recolher sugestões que permitam à instituição incorporar políticas com objetivo de melhorar a QVT e a valorização da diversidade racial.

1.5 Justificativa da Pesquisa

Segundo Castro (1977), justificar uma pesquisa não se trata de cumprir regras e fórmula, entretanto, cabe ao pesquisador analisar e refletir criticamente sobre as seguintes dimensões: originalidade, importância e viabilidade. A originalidade é traduzida pelo autor como sendo o potencial de surpreender, ou mostrar um novo ponto de vista sobre um determinado assunto ou temática. A importância está relacionada ao impacto, ou a diferença que o estudo pode trazer tanto em termos teóricos quanto práticos. E a viabilidade diz respeito a: prazos, recursos financeiros e possibilidade de obtenção dos dados.

1.5.1. Originalidade

Para Castro (1977), não é necessariamente o fato de um estudo nunca ter sido feito que o faz ser considerado original, todavia, pode ser assim identificado, quando um problema for pesquisado levando-se em conta um público específico.

O assunto QVT associado a enfermagem tem sido objeto de estudos ao longo dos anos, uma vez que esta é uma categoria profissional de relevante representatividade no mercado de trabalho. De acordo com dados da pesquisa da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) a pedido do Conselho Federal de Enfermagem - Cofen (2015), a área de saúde comporta aproximadamente 3,5 milhões de profissionais. E deste total, 50% são profissionais que atuam na área de enfermagem.

Assim sendo, o cumprimento do critério originalidade deste estudo se apresentará a partir do enfoque racial dado à QVT. Ou seja, a percepção de QVT e racismo para os primeiros servidores técnicos de enfermagem negros que ingressaram na instituição nas vagas destinadas a negros e pardos em cumprimento a lei nº 12.990/2014 - lei de cotas raciais no serviço público federal.

Vale destacar que não se pretende com este estudo dar voz aos negros, muito menos colocá-los como vítimas, vez que, voz e persistência eles possuem, haja vista que, até chegar na publicação da lei nº12.990/2014 um longo caminho foi percorrido no processo de luta contra as desigualdades entre negros e brancos no Brasil.

Com objetivo de verificar a originalidade deste trabalho foi realizado um levantamento dos trabalhos publicados nos últimos cinco anos (2013 a 2017) no portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ministério da Educação (CAPES/MEC) e no portal da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD). Neste último portal foram levantados os trabalhos apresentados no congresso de maior relevância na área de Administração que é o EnANPAD – Encontro Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração.

Na pesquisa no Portal de Periódicos da CAPES/MEC, foram utilizadas as palavras chaves ou correlatas deste estudo.

Tabela 1 - Trabalhos pesquisados no Portal de Periódicos CAPES/MEC

Palavras-chave	Nº de trabalhos	Nº de trabalhos relacionados com o tema estudado
QVT + negros	245	14
QVT + cotistas	005	01
QVT + servidor público federal	149	11
QVT + técnico de enfermagem	228	02
QVT + ações afirmativas	156	00
Cotas raciais + enfermagem	009	00
Cotas raciais + técnico de enfermagem	003	00
Cotas raciais + servidor público federal	002	00
Negros + enfermagem	092	00
Negros + técnicos de enfermagem	005	00
Negros + servidor público federal	019	00
Cotistas + Servidor público federal	002	00
Cotistas + técnicos de enfermagem	001	00
Racismo + organizações	009	00
Racismo + enfermagem	034	00
Racismo + servidor público	014	00
Total	973	28

Fonte: Desenvolvido pela autora a partir de dados do Portal de Periódicos CAPES/MEC.

Os dados da tabela 1 demonstram que o tema qualidade de vida no trabalho possui considerável número de publicações. Além disso, a maioria desses estudos foram desenvolvidos pela da área de saúde. Já as publicações identificadas com a temática diversidade foram poucas e estavam concentrados nas áreas de educação, sociologia, ciências sociais e antropologia.

No portal ANPAD, buscou-se os trabalhos apresentados no EnANPAD, em duas áreas: Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho e Políticas Públicas.

Tabela 2 - Trabalhos pesquisados no Portal ANPAD - EnANPAD

Ano	Área de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho			Área de Políticas Públicas		
	Nº de trabalhos apresentados	QVT	Diversidade	Nº de trabalhos apresentados	QVT	Diversidade
2017	151	09	13	188	01	00
2016	136	15	03	172	00	02
2015	125	09	01	156	00	01
2014	088	03	03	131	00	00
2013	105	03	05	136	01	00
Total	605	39	25	783	02	03

Fonte: Desenvolvido pela autora a partir de dados da ANPAD/EnANPAD.

Conforme demonstrado na tabela 2, do total de 1.388 trabalhos apresentados nessas duas áreas temáticas, 41 possuíam alguma relação com o assunto QVT e 28 com diversidade. Além disso, destaca-se que não foi identificado nenhum trabalho que tratasse especificamente da QVT para técnicos de enfermagem negros.

E dentre os trabalhos associados à temática diversidade nenhum tratava de cotas raciais no serviço público. Apenas um trabalho abordou a questão racial no âmbito das universidades e um deles, o assunto discriminação/ racismo de forma geral nas organizações. Com base nesses dados é possível perceber que há uma lacuna teórica nas temáticas pesquisadas por este estudo.

Bel e Rowe (2016) analisaram publicações científicas sobre QVT no Brasil e no exterior do período de 2006 a 2015 e identificaram que, os temas QVT e relações étnico-raciais se apresenta como uma oportunidade para discussões e estudos, tanto em termos teóricos quanto práticos na gestão de pessoas do serviço público.

Alfenas e Ruiz (2015) desenvolveram também uma pesquisa bibliográfica de trabalhos sobre QVT realizados em organizações do setor público brasileiro no período de 2007 a 2013; e, das vinte e quatro publicações identificadas nenhuma delas continha o enfoque racial.

Além disso, Bel e Rowe (2016) e Sant'Anna, Kilimnik e Moraes (2011), apontam haver predominância de estudos com uso de técnicas quantitativas sobre QVT. Alfenas e Ruiz (2015) levantaram a necessidade de pesquisas sobre QVT que deem maior destaque para o ponto de vista dos profissionais pesquisados. Cumpre destacar que esta pesquisa consistiu numa abordagem qualitativa, e, portanto, foi dado enfoque aos sujeitos da pesquisa.

Corroborando com esses dados, uma análise bibliométrica realizada por Rezende e Rosalém (2016) no período de 2002 a 2014 indicou reduzido número de trabalhos publicados sobre as relações étnico raciais nos estudos organizacionais brasileiros. Segundo as autoras:

Diante do levantamento realizado conscientiza-se sobre a necessidade de trabalhos inéditos sobre as relações raciais nas organizações brasileiras. Faltam trabalhos aplicados, principalmente, a área de gestão de pessoas, com objetivo de identificar os percentuais de afrodescendentes atuando nas organizações brasileiras, bem como as diferenças salariais e as ações afirmativas adotadas (REZENDE E ROSALEM; 2016, p. 1.782).

A seguir é apresentada a relação de trabalhos identificados por Rezende e Rosalém (2016).

Quadro 1 - Relação dos artigos que abordaram as relações raciais no período de 2002 a 2014

Artigo	Autor/Ano
Relações raciais e estudos organizacionais no Brasil.	ROSA, (2014)
Uma análise das representações afrodescendentes nas propagandas de jornais paulistas.	FARIA, NOHARA e LOPES, (2013)
A política pública de cotas na UERJ: desempenho e inclusão.	BEZERRA; GURGEL, (2012)
As ações afirmativas para afrodescendentes articuladas a partir de parcerias intersetoriais: uma análise argumentativa do caso geração XXI.	LORENZO, (2012)
Relações raciais e estudos organizacionais no Brasil: dimensões esquecidas de um debate que (ainda) não foi feito.	ROSA, (2012)
Um estudo longitudinal das representações dos afrodescendentes na mídia impressa brasileira.	SANTANA, <i>et al.</i> , (2012)
A efetividade dos programas sociais de acesso à educação superior: o caso PROUNI.	SARAIVA; NUNES, (2011)
Interpretações sobre os retratos dos afrodescendentes na mídia de massa.	ACEVEDO; HOHARA, (2008)
Gestão da diversidade: o desafio dos negros nas organizações brasileiras.	OLIVEIRA, (2007)
A política de cotas nas universidades brasileiras: como ela chegou à agenda de políticas públicas.	IZUKA, (2006)
Racismo e antirracismo: preconceitos, discriminação e os jovens estudantes nas escolas cariocas.	MAGGIE, (2006)
A adoção da política de cotas nas universidades públicas brasileiras e sua repercussão no ensino superior do país.	MELLO <i>et al.</i> , (2006)

Fonte: REZENDE; ROSALEM (2016, p. 1780).

Percebe-se, portanto, que há oportunidade para estudos, sobretudo no que diz respeito às questões raciais no ambiente organizacional.

1.5.2. Importância

Castro (1977) identifica dois critérios para avaliar a importância de um estudo. O primeiro ponto é que o mesmo esteja de “alguma forma ligado a uma questão crucial que polariza ou afeta um segmento substancial da sociedade” e o segundo “ligado a uma questão teórica que merece atenção continuada na literatura” (CASTRO, 1977, p. 56).

Nesse sentido, Alfnas (2013) postula que a qualidade de vida no trabalho no serviço público envolve e gera impacto em três aspectos: “no bem-estar dos próprios servidores, na satisfação dos usuários cidadãos e na eficiência e eficácia dos serviços prestados”. (ALFNAS, 2103, p. 1). Aspectos estes que colocam em evidência a importância e a relevância de estudos sobre QVT e racismo na área pública.

Com base em dados do Ministério da Saúde (MS), a instituição que serviu de base para este estudo possui atualmente 81 anos e é considerada a maior instituição pública de referência no tratamento e controle do câncer do Brasil. É composta por cinco unidades

hospitalares que oferecem aproximadamente 400 leitos para usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Destaca-se a seguir os números de atendimentos/serviços prestados à população no ano de 2017 pela instituição.

Tabela 3 - Número de serviços prestados em 2017 pela Instituição Pesquisada

Serviços Prestados	Nº de Atendimentos
Consultas médicas	223.903
Consultas multidisciplinares	141.136
Radioterapias	58.007
Internações	14.046
Visitas domiciliares	11.057
Matrículas novas	8.767
Cirurgias	7.239

Fonte: Elaborado pela autora a partir de BRASIL/MS (2018).

A instituição é referência nacional em transplante de medula óssea e realiza em média oito transplantes por mês. Mantém o registro brasileiro de medula que contém mais de quatro milhões de possíveis doadores. Esse registro é terceiro maior do mundo, menor apenas em relação ao registro dos Estados Unidos e da Alemanha.

Foi a primeira organização no Brasil a ter um banco público e voluntário de Sangue de Cordão Umbilical e Placentário que capta e armazena células-tronco de cordões umbilicais com objetivo de aumentar as chances de encontrar material compatível para realização de transplantes de medula óssea.

Além disso, mantém programa de Pós-Graduação de Mestrado e Doutorado, criado em 2005. O objetivo desse programa é a formação de profissionais para atividades de pesquisa e exercício do magistério superior nas diversas áreas de oncologia. O programa atualmente possui nota 5, de um total de 7, segundo avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Ainda, segundo a matéria do Ministério da Saúde, o programa mantém uma média de quatro artigos publicados por ano por pesquisador, em revistas com maiores classificações Qualis (A e B).

Oferece no âmbito do ensino: residência médica, especialização, programas de capacitação, cursos à distância, estágio curricular para discentes externos, oficina de capacitação para preceptores da rede de atenção básica municipal, publicações e informativos sobre detecção precoce e prevenção de doenças na sua área de atuação, dentre outras atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Esses fatos e números demonstram a importância desta instituição ser constantemente pesquisada a fim de buscar o desenvolvimento da mesma não só sob o aspecto técnico e científico mais também no sentido de melhorar a gestão dos seus servidores.

No que se refere ao campo teórico, a importância desta pesquisa está fundamentada na carência de estudos que fazem uma interligação das temáticas QVT e racismo, no ambiente organizacional, tal como demonstrado no item originalidade.

Dentro desta perspectiva, é possível evidenciar os estudos das pesquisadoras Vilas Boas e Morin (2017) que apontam para importância de entender e estudar o impacto das diferenças individuais nos estudos de QVT. Royela, Lopez-Tamayo e Srinach (2008) também reforçam a relevância de estudos que busquem associar a valorização da diversidade ao tema QVT. De forma que seja dado foco aos seguintes fatores: igualdade de gênero, inclusão e acesso ao mercado de trabalho, diversidade e não discriminação. O que corrobora para a importância teórica deste estudo.

Associado a isso, deve-se levar em consideração que a lei de cotas raciais no serviço público federal é recente (2014), possibilitando assim oportunidades de estudos com o recorte racial. Ainda segundo Kishi (2015), a Organização das Nações Unidas (ONU) apresentou um relatório em meados de 2014 indicando que o Brasil vive uma “falsa democracia racial” e que nega a existência de um racismo “institucional”.

Com esse panorama, fazem-se necessários estudos sobre o preconceito, discriminação e racismo no Brasil em diversas áreas das ciências, inclusive nas organizações. Mesmo porque, sob o enfoque organizacional, o racismo pode gerar impactos negativos na qualidade de vida no trabalho e do trabalhador, e assim, influenciar no resultado das organizações.

Quanto à justificativa empírica, a mesma se dá pelo fato de inexistirem na instituição pesquisada, até a presente data (2019), instrumentos para avaliar a qualidade de vida no trabalho e possíveis impactos da diversidade racial e do racismo dentro da organização.

1.5.3. Viabilidade

A viabilidade desta pesquisa se deu porque a pesquisadora é servidora da instituição pesquisada. Fato este que auxiliou na obtenção de dados. A pesquisadora também contou com recursos próprios e disponibilidade de tempo. Esse último aspecto foi possível tendo em vista o aparato legal que permite e incentiva que servidores públicos federais conciliem trabalho com o aperfeiçoamento e desenvolvimento contínuo.

1.6. Delimitação da Pesquisa: Local e Sujeitos

Esta pesquisa está delimitada nas temáticas: QVT e racismo aplicadas ao setor público de saúde. Os sujeitos deste estudo são os técnicos de enfermagem negros de uma instituição Federal de Saúde do Rio de Janeiro, que entraram na instituição, nas vagas reservados a negros, no primeiro concurso público realizado após a vigência da Lei nº 12.990/2014.

A escolha desta instituição ocorreu porque, no primeiro concurso realizado pelo Ministério da Saúde após a vigência da referida lei, esta possuía o maior número total de vagas (558) a serem preenchidas por servidores negros. Além disso, os profissionais desse primeiro concurso, quando esta pesquisa foi realizada, já tinham cumprido mais de dois terços do tempo necessário para obterem a estabilidade no serviço público. Fatos esses que, permitiram que os mesmos tivessem um melhor conhecimento da dinâmica organizacional e segurança para discorrer sobre os temas propostos.

Quanto a escolha da área de enfermagem, deve-se ao fato desses profissionais serem em maior número na organização e por estarem diretamente ligados a atividade-fim da instituição, que é o cuidado e tratamento de pacientes oncológicos. Cabe destacar o estudo do Conselho Federal de Enfermagem – Cofen (2015) identificou que a enfermagem no Brasil é composta por 80% de técnicos e auxiliares de enfermagem e 20% de enfermeiros.

Vale destacar que, até o momento desta pesquisa, a pesquisadora que atua na área administrativa da instituição, não conhecia e nem tinha contato profissional próximo com nenhum dos sujeitos da pesquisa, fato que minimiza possíveis vieses, já que a mesma é uma *insider*.

1.7. Estrutura do Trabalho

O presente trabalho foi estruturado da seguinte forma:

O capítulo 1, que aqui se encerra, apresenta as informações oferecidas em seu preâmbulo.

O capítulo 2: Fundamentação Teórica, foi dividido em duas partes. A primeira parte abordou a temática QVT e na segunda parte Racismo.

No capítulo 3: Procedimentos metodológicos, foi tratado o método utilizado para realização da pesquisa. Foram descritos os tópicos: a) tipo de pesquisa, b) coleta de dados e c) tratamento dos dados. Sendo que no tópico: coleta de dados, foram apresentados os critérios utilizados para seleção dos sujeitos da pesquisa, o instrumento de coleta de dados, a descrição da submissão e aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética da instituição pesquisada, o pré-teste e o teste-piloto.

No capítulo 4: Análise dos Dados, os resultados dos dados obtidos foram analisados levando-se em consideração os objetivos (geral e específicos) propostos e o referencial teórico.

O capítulo 5: Considerações finais, foi dedicado às conclusões. Nele foi apresentado um resumo das principais descobertas e oferecidas sugestões para futuras pesquisas relacionadas aos temas da dissertação.

Finalizando o trabalho, as referências e apêndices foram apresentados.

No próximo capítulo, como estabelecido nesta estrutura, é apresentado o referencial teórico que dá suporte aos temas propostos por este estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico está dividido em duas partes: QVT e Racismo. Cumpre mencionar que esta pesquisa levou em consideração o conceito de QVT de Fernandes (1996). Segundo esta autora não se pode atribuir uma definição consensual para a expressão Qualidade de Vida no Trabalho. Uma vez que este é um conceito amplo e complexo, que engloba: “atos legislativos que protegem o trabalhador, atendimento as necessidades e aspirações humanas, além de estar calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa” (FERNANDES, 1996, p. 40).

Na parte sobre racismo, foi dado destaque aos conceitos relacionados a esta temática, interligando-os com as diferenças entre brancos e negros na sociedade brasileira. Esta parte foi subdividida em: a) conceitos: discriminação racial, preconceito e racismo, b) Negros e brancos, nem tão iguais e c) Serviço Público e a questão racial. Para construção desse referencial teórico, partiu-se do entendimento de Pacheco *et al.* (2014, p. 01) segundo o qual: “empresas modernas tentam disfarçar o preconceito através da polidez superficial revestida de comportamentos e atitudes discriminatórias no nível das relações interpessoais por meio de piadas e comentários maldosos de cunho racial.”

Nesse sentido, buscou-se descortinar temas e conceitos que envolvem a questão étnico-racial. Questão essa que nem sempre tem sido debatida e discutida pelas organizações. Procurou-se compreender se/como: preconceito, racismo e estereótipos são percebidos na instituição pesquisada. E se presentes, influenciam na qualidade de vida no trabalho dos servidores negros.

2.1. Primeira Parte: Qualidade de Vida no Trabalho

Com o objetivo de fazer uma contextualização da temática QVT, nesta parte serão discutidos os seguintes conceitos: a) trabalho, b) qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho: conceitos multidisciplinares, c) qualidade de vida no trabalho: conceitos, evolução histórica e modelos e d) QVT: profissionais de enfermagem e serviço público.

2.1.1. Trabalho

Segundo Bastos, Pinho e Costa (1995) a palavra trabalho pode ser associada a dois eixos significativos, distintos e antagônicos. Eixos estes que refletem o contexto histórico, cultural, filosófico e religioso segundo o qual o trabalho foi modelado e compreendido ao longo dos anos por uma determinada sociedade.

O primeiro eixo é o que vincula trabalho a: sofrimento, sacrifício, tortura, fardo, esforço, luta, punição, obrigação, dever, responsabilidade. Este eixo está diretamente ligado ao o termo latino *tripalium* que significa instrumento de tortura.

No segundo eixo, o trabalho é entendido positivamente. Ou seja, como um meio através do qual o homem pode desenvolver e aplicar suas capacidades, talentos e conhecimentos a fim de transformar a natureza para alcançar seus objetivos. Para Bastos, Pinho e Costa (1995, p. 22) “com a reforma protestante, o trabalho passou a ser visto como instrumento de salvação e forma de realizar a vontade divina.”

Na perspectiva de Cavalet *et al.* (1999) trabalho é:

(...) mais do que sobrevivência, é uma das mais expressivas manifestações do ser humano. É algo semelhante à arte, onde o homem transforma e é transformado. Desde os primeiros anos de vida, aprende que fazer algo com um objetivo definido, conquista espaço, respeito, consideração e autoestima. Descobre a satisfação de desenvolver uma habilidade e externá-la num produto ao qual se percebe conectado. O trabalho, diferente da simples atividade, deve preencher um porquê, uma finalidade e um valor. A razão pela qual executamos algo está vinculada a quem somos e como estamos no mundo (CAVALET *et al.*, 1999, p. 1).

A partir da concepção destacada anteriormente, é possível compreender que o trabalho e as relações dele advindas não são neutras. Ao contrário, são fruto e reflexo do contexto econômico, cultural, político e ideológico do mercado econômico ao qual o ser humano está inserido. Nesse sentido, é coerente supor que as profissões e os tipos de trabalho no Brasil, bem como as pessoas que os ocupam guardam relação direta com nossa história escravocrata, paternalista, capitalista e não meritocrática.

De acordo com Lara (1998) o fim da escravidão no Brasil não representou a possibilidade efetiva do negro vender sua força de trabalho por salário. Uma vez que, a mão de obra escrava foi substituída pelo trabalho de imigrantes que chegaram ao Brasil com subsídios e incentivos do governo brasileiro. Para a autora, “a história social do trabalho no Brasil, contém, em si mesma, um processo de exclusão: nela não figura o trabalhador negro”, o trabalhador livre no Brasil foi pensado “como ser branco”. (LARA 1998, p. 26 e 32). Destacando-se assim a importância de estudos que tenham como protagonistas os negros e pardos, mesmo porque, segundo dados do IBGE (2017) eles representam aproximadamente 54% da população brasileira.

Para Alberton e Piccinni (2009, p. 2) “o trabalho constitui e explica boa parte de nossa sociedade”. E é utilizado “como definidor da estrutura de tempo, divisor entre as atividades pessoais e impessoais e, ainda como legitimador das fases da vida, como estudar, trabalhar e aposentar”.

Em virtude das constantes transformações históricas, econômicas, políticas, tecnológicas e sociais pelas quais a sociedade tem passado, o trabalho e as profissões têm sofrido diversas mudanças. Sendo que, essas transformações, impactam de maneira e intensidade diferente os trabalhadores. Isso porque, ora ocasionam o fim de algumas profissões (exemplo: operador de telex), ora impulsionam o surgimento de novas (exemplo: engenheiro ambiental). Além disso, também geram impactos negativos; impactos estes traduzidos na precarização do trabalho e na saúde do trabalhador.

Segundo Galeazzi (2006, p. 2003) “a definição de trabalho precário contempla pelo menos duas dimensões: a ausência ou redução de direitos e garantias do trabalho e a qualidade no exercício da atividade”. A autora exemplifica os seguintes fatores de precarização do trabalho: contrato de trabalho temporário, subcontratação, contratação por cooperativas de trabalho, trabalho em tempo parcial e terceirizações.

Antunes (2011) também destaca que em virtude do neoliberalismo e da reestruturação produtiva, as relações de trabalho têm passado por grandes transformações e estas nem sempre são favoráveis para os trabalhadores. Dentre essas mudanças: redução dos trabalhos estáveis; aumento do trabalho informal, aumento do número de trabalhadores do gênero feminino, expansão do setor de serviços, crescente exclusão de jovens e idosos do mercado de trabalho, crescimento do terceiro setor, aumento da modalidade de trabalho à distância e ou em domicílio.

Padilha (2010) por sua vez identifica onze fatores de precarização do trabalho.

- a) desregulamentação e perdas dos direitos dos trabalhistas e sociais (flexibilização das leis e direitos trabalhistas);
 - b) legalização de trabalhos temporários, em tempo parcial, e da informalização do trabalho;
 - c) terceirização e quarteirização (terceirização em cascata);
 - d) intensificação do trabalho;
 - e) aumento de jornada (duração do trabalho) com acúmulo de funções (polivalência);
 - f) maior exposição a fatores de riscos para a saúde;
 - g) rebaixamento dos níveis salariais;
 - h) aumento de instabilidade no emprego;
 - i) fragilização dos sindicatos e das ações coletivas de resistência
 - j) feminização da mão-de-obra;
 - k) rotatividade estratégica (para rebaixamento de salários).
- PADILHA (2010, p. 550).

A autora enfatiza que ao longo de toda história do capitalismo, o trabalho e sua organização estão sob o domínio dos donos do capital cujos interesses são o aumento crescente da produção associada à redução de custos e aumento da lucratividade. E, para atingir esses objetivos alguns deles ignoram interesses e necessidades dos trabalhadores. É com base nesse entendimento que Padilha (2010) questiona os verdadeiros interesses de uma empresa ao implantar programas de qualidade de vida no trabalho, já que cada vez menos se vê valorização e emancipação dos trabalhadores.

Para Motta (1997), tem ocorrido o que ele denomina alienação no trabalho. Que consiste num processo de empobrecimento do homem, na medida em que a valorização do mundo das coisas é inversamente proporcional à valorização do mundo e das necessidades do trabalhador. Os trabalhadores já não controlam o seu próprio destino, não fazem parte das decisões organizacionais, ou seja, estão nas mãos dos dirigentes. Em outras palavras, a inserção no trabalho não se dá de acordo com as necessidades e as perspectivas de bem-estar dos indivíduos, pelo contrário, está baseada em imperativos externos a natureza do homem. Que muitas vezes, para se manter ativo economicamente deve se submeter a padrões, regras, normas e regulamentos estranhos a ele.

Para Galbraith (2004) é possível entender o trabalho como um paradoxo uma vez que a ele diversos significados podem ser associados: aborrecimento, estresse, prazer, realização, obrigação, alegria e outros. Ou seja, o trabalho pode assumir conotações, sentidos e significados diversos entre os indivíduos e para um mesmo indivíduo ao longo dos anos. Para uns pode representar integração e desenvolvimento pessoal, para outros sofrimentos e um fardo pesado que dificulta viver a vida de forma plena e saudável.

De acordo com Lipp (2004), a interpretação do trabalho como uma atividade penosa está diretamente associada à percepção do mesmo como sendo fonte de exploração, perda ou redução da qualidade de vida pelo ser humano. Já que para realizá-lo, o homem despende esforço físico e psíquico que pode resultar em desgaste e adoecimento.

Assim sendo, o trabalho ora pode ser identificado e entendido como fonte de prazer e satisfação, aliado às perspectivas de progresso, desenvolvimento pessoal e autorrealização. Ora como elemento de sobrevivência, que se traduz em salários, segurança, poder, status. E ainda como elemento de submissão, frustração, resiliência, estresse, sujeição, resignação e até de exclusão no caso de pessoas desempregadas.

Nesse sentido, o trabalho, sob o enfoque do trabalhador, pode ser entendido como um processo complexo e paradoxal. Para Ronchi (2012 p. 20) “com toda a evolução ocorrida no

ambiente, o trabalho deriva das necessidades naturais que os indivíduos têm; logo não pode ser entendido como algo natural, e que todos trabalham porque gostam ou o contrário”.

Uma pergunta que pode ser feita em relação ao trabalho é: qual o seu significado/sentido para o homem? Segundo Coutinho (2009, p. 192) apesar das diferenças entre as palavras sentido e significado “as duas abordagens compartilham a compreensão sobre indissociabilidade entre sujeito e realidade, sendo os sentidos ou significados produzidos pelos sujeitos a partir de experiências concretas”.

Morin (2008) identifica: o sentido do trabalho e sentido no trabalho dentre os nove indicadores de QVT por ela estabelecidos, a saber: bem-estar psicológico, sofrimento psicológico, estresse relacionado ao trabalho, presenteísmo, comprometimento organizacional, comprometimento com o trabalho e equilíbrio vida- trabalho. Sendo que, a diferença entre sentido do trabalho e sentido no trabalho para Vilas Boas e Morin (2017, p. 67) é que, sentido do trabalho “está relacionado com as características do trabalho” e sentido no trabalho “com as relações estabelecidas no trabalho”.

Morin, Tonelli e Pilopas (2007) identificaram três dimensões mais recorrentes para o sentido do/no trabalho:

Quadro 2 - Dimensões para o sentido do e no trabalho

Dimensão		Temas recorrentes
		Um trabalho tem sentido se...
Dimensão Individual	Satisfação Pessoal	Quem exerce o trabalho sente prazer, gosta do que faz
		É um desafio a ser superado.
		A pessoa percebe sua contribuição como única e criativa.
	Independência e Sobrevivência	Remunera financeiramente quem trabalha.
		Permite que algum dia o indivíduo alcance qualidade de vida melhor.
		Dá a sensação de independência financeira e psicológica.
	Crescimento e Aprendizagem	Crescimento profissional/aprendizagem.
Identidade	Fornecer identidade a quem exerce.	
	A empresa onde a pessoa trabalha é reconhecida.	
	É símbolo de status.	
Dimensão Organizacional	Utilidade	Quem exerce percebe o processo do início ao fim.
		Tem utilidade para a organização
	Relacionamento	A pessoa tem oportunidade de relacionar-se com outros.
Inserção Social	Alguém da organização dá o reconhecimento.	
Dimensão Social	Contribuição Social	Permite inserção social.
		Contribuir para a sociedade.
		É considerado ético e moralmente aceitável.

Fonte: MORIN, TONELLI e PILOPAS (2007, p. 51).

A dimensão individual é composta pelos aspectos: satisfação pessoal, independência e sobrevivência, aprendizagem/crescimento e identidade. Já a dimensão organizacional compreende os aspectos: utilidade, relacionamento e inserção social. E por último a dimensão social relacionada à contribuição social. A dimensão social guarda relação direta com a contribuição do trabalho desenvolvido para a sociedade e a consideração desse trabalho como sendo ético e moral.

Para Dejours (1988) ao sentido do trabalho é possível atribuir dois componentes: um de caráter utilitário, relacionado à execução das atividades solicitadas pela organização (alcance dos objetivos) e o outro de identificação do trabalhador ao trabalho desenvolvido, fato que permite que o indivíduo se sinta realizado com as atividades que desempenha (realização pessoal).

Andrade, Tolfo e Dellangnelo (2012) classificaram alguns sentidos dado ao trabalho sob a perspectiva da racionalidade instrumental e substantiva, conforme quadro a seguir.

Quadro 3 - Sentido dado ao trabalho sob a perspectiva da racionalidade

Sentido instrumental do trabalho	Sentido substantivo do trabalho
Garante a sobrevivência;	Possibilita autonomia;
Permite retorno financeiro;	Permite o desenvolvimento de relacionamentos satisfatórios;
Possibilita segurança financeira;	Possibilita satisfação pessoal;
Possibilita independência financeira;	Possibilita autorrealização;
É útil para a empresa;	Possibilita aprendizagem e desenvolvimento;
Possibilita reconhecimento material e financeiro.	Possibilita sentimento de vinculação;
	Possibilita reconhecimento simbólico;
	Contribui para a sociedade.

Fonte: ANDRADE, TOLFO e DELLANGNELO (2012, p. 212).

A partir do quadro apresentado é possível perceber que o sentido instrumental guarda relação com questões associadas ao retorno financeiro obtido pela realização do trabalho. Já o sentido substantivo com aspectos pessoais, tais como: realização, aprendizagem, reconhecimento, sensação de pertencimento e de contribuição para um determinado grupo social.

Vale destacar que, para as autoras, essas duas “concepções estão imbricadas entre si, pois, de forma concomitante, um trabalho, para ter sentido, deve garantir a sobrevivência, mas também pressupõe satisfação, autonomia, autorrealização e contribuição para a sociedade” (ANDRADE, TOLFO e DELLANGNELO, 2012, p. 212).

Dentro desse contexto, porque as organizações se preocupam ou devem se preocupar com os significados/sentidos atribuídos ao trabalho por seus trabalhadores? Em resposta a essa pergunta será utilizado o entendimento de Scopinho (2015). Segundo essa autora quando o sujeito se distancia do trabalho subjetivamente pode ocorrer: redução dos índices de produção, queda da qualidade dos produtos e serviços, aumento dos custos operacionais e consequentemente redução dos lucros e dificuldade para atingimento dos objetivos organizacionais.

Com objetivo de estimular os trabalhadores para que produzam de forma cada vez mais rápida, eficiente e eficaz, segundo a autora, as organizações buscam instrumentos para fazer a gestão do trabalho e do trabalhador. Dentro do âmbito da Administração, essa maior otimização do trabalho teve início com os estudos de Taylor e perpassa pelas novas tecnologias de gestão de pessoas como: avaliação de desempenho, controle de stress, gestão por competência, qualidade de vida no trabalho, gestão da diversidade e outras. De forma que, esses instrumentos de gestão tentam “resgatar o que o trabalhador pode perder quando o sentido do seu trabalho é subtraído e incorporado nas engrenagens e /ou nos circuitos eletrônicos das máquinas do nosso tempo” (SCOPINHO 2015, p. 164).

Segundo Morin (2008), se a percepção em relação ao trabalho é positiva o trabalhador está inclinado a cumprir horários, empenhar-se em suas atividades, trabalhar em equipe, enfim atingir os objetivos da empresa. Por outro lado, quando o trabalho é visto de maneira negativa tende a gerar estresses e sofrimento psicológico, o que pode levar ao comprometimento da saúde do trabalhador tanto fisicamente quanto emocionalmente e consequentemente repercutir no desempenho organizacional.

Associado a isso, pertinente se faz entender o significado de trabalho para profissionais negros, uma vez que segundo Sá e Lemos (2017) a produção científica brasileira sobre sentido do trabalho ainda é incipiente no campo da administração. Essas autoras

apontaram ainda ser importante a realização de pesquisas sobre esse tema que levem em consideração “a perspectiva de diferentes grupos em desvantagem, como mulheres, portadores de deficiências, negros, dentre outros.” (SÁ e LEMOS, 2017, p. 33). Além disso, segundo essas autoras, os estudos iniciais sobre sentido do trabalho foram feitos nos estudos de Hackman e Oldham (1975) sobre QVT.

2.1.2. Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho: conceitos multidisciplinares

Conforme Pilatti (2012, p. 52) “QVT é um conceito polissêmico que, em sentido estrito, está arraigado a um conceito mais amplo, o conceito de qualidade de vida (QV). Não existindo limites claros, muito menos a possibilidade de dissociação entre eles.” Dentro dessa linha de raciocínio, Handy (1978), pontua que o trabalho organizacional deve ser considerado parte inseparável da vida humana.

Nesse sentido, é possível inferir que a QVT influencia e é influenciada por vários aspectos da vida do ser humano. Assim sendo, a satisfação do trabalhador impactará em sua vida como um todo e não apenas no trabalho. Arellano e Limongi-França (2013, p. 142) afirmam que “a atividade laboral é tão importante, que muitas vezes parece parte inseparável da vida humana”.

De acordo com Pereira, Teixeira & Santos (2012, p. 241) o conceito de qualidade de vida é percebido como “bem complexo para diversos estudiosos”. Esses autores apontam que “as abordagens e conceitualizações sobre qualidade de vida se apresentam na literatura de forma diversificada, e por vezes, divergentes.” Essa falta de consenso teórico, acaba por fazer com que essa temática seja associada e por vezes entendida como sinônimo de saúde, bem-estar e estilo de vida; e englobar diversas áreas da vida do ser humano: profissional, emocional, familiar, física, psicológica, espiritual, social e outras.

Para Monteiro *et al.* (2010):

A expressão qualidade de vida foi empregada, com repercussão, pela primeira vez, em 1964, pelo presidente dos Estados Unidos à época, Lyndon Johnson, ao declarar que ‘os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas (MONTEIRO *et al.*; 2010, p. 568).

A definição de qualidade de vida para os autores Gill & Feisntein (1994) perpassa por elementos como: trabalho, família, amigos, lazer, saúde e bem-estar físico, funcional, emocional e mental. E, para compreender essa temática é necessário adotar uma perspectiva, ou um paradigma complexo de mundo, uma vez que esta se expressa na relação entre o homem, a natureza e o ambiente que o cerca.

Segundo Almeida, Gutierrez e Marques (2012) a presença do termo qualidade de vida é facilmente percebida no linguajar da sociedade contemporânea. Foi incorporado ao vocabulário popular com várias formas e conotações, tanto que parece existir um consenso de que é bom falar em qualidade de vida, mesmo sem definir exatamente do que está se falando. O senso comum se apropriou desse objeto de maneira a resumir melhorias ou um alto padrão de bem-estar na vida das pessoas, sejam elas de ordem econômica, social ou emocional.

Levando-se em consideração as discussões anteriores é coerente dizer que o conceito de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho se interinfluenciam. De forma que, insatisfações no trabalho podem vir a gerar desajustes em outros aspectos da vida do trabalhador, seja na sua saúde física e psicológica, na sua vida social, familiar e consequente na sensação de bem-estar e felicidade pessoal.

De acordo com Goulart e Sampaio (2004):

Tem sido frequente considerar a empresa responsável pelos fatores determinantes de qualidade de vida dentro do trabalho, ao passo que a qualidade de vida, que inclui aspectos relacionados à saúde, educação, moradia, entre outros, constituiria responsabilidade de um projeto social de cunho político, que escapa às obrigações da empresa. Há, contudo, um ponto de vista segundo o qual a empresa pode oferecer subsídios para garantir que a vida familiar e social sejam mais satisfatórias; esta crença se reflete nas ações que vão compor o Programa de QVT de determinada organização (GOULART E SAMPAIO, 2004, p. 32).

A descrição apresentada anteriormente pode ser associada ao que hoje, na administração, tem sido tratado como responsabilidade social. Almeida, Gutierrez e Marques (2012, p. 90) definem como empresa socialmente responsável “aquela que possui a capacidade de ouvir interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, governo e meio ambiente)” de forma a obter o lucro para os acionistas e bem-estar social.

Sob o enfoque organizacional e capitalista, o interesse pela QV e QVT não é ingênuo e muito menos desinteressado (PADILHA, 2010). As organizações, sejam elas privadas ou públicas, estão num ambiente cada vez mais competitivo e globalizado, no qual as mudanças em termos de tecnologia e processos de trabalho precisam ser rápidas, criativas e inovadoras.

Dentro desse contexto, Ferreira (2016, p. 115) alerta que “não faz sentido falar de qualidade do produto sem considerar a qualidade do ambiente de trabalho e as condições em que esse é realizado.” Nesse sentido, embora possa parecer um chavão, o diferencial das organizações estará cada vez mais nas pessoas (VERGARA E BRANCO, 2001). De forma que, melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores possa representar maior motivação e comprometimento com o trabalho e consequentemente atingimento dos objetivos organizacionais.

Por outro lado, há de se considerar a reflexão feita por Goulart e Sampaio (2004):

Tem-se percebido que o crescimento da riqueza econômica em países desenvolvidos não produz, automaticamente, bem-estar da população; em muitos países, na verdade, o desenvolvimento econômico tem tido, como contrapartida, a submissão de pessoas a regimes de trabalho desumanos, condições degradantes de trabalho ou a salários indignos, que não oferecem oportunidade para uma vida saudável (GOULART E SAMPAIO, 2004, p. 30).

Retomando os termos qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho é possível perceber que eles permitem uma amplitude de interpretações e estudos tendo em vista a sua multidisciplinaridade. Ao fazer uma análise na literatura detecta-se que não há uma definição única e consensual dos mesmos. E por ser um assunto amplo, desperta o interesse de diversos ramos do conhecimento tal como demonstrado por Ferreira (2016).

Além desses ramos do conhecimento listados por Ferreira (2016), outros ramos poderiam fazer parte deste quadro, dentre eles: educação, antropologia, história, filosofia, direito, artes. E ao analisar o quadro 4 é possível perceber que o elo entre os diversos ramos de conhecimento sobre a temática qualidade de vida no trabalho está relacionado ao interesse de obter uma maior otimização do trabalho.

Quadro 4 - Contribuições das ciências para o estudo de QVT

Ramo de conhecimento	Contribuição para QVT
Administração	Atua na capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados em um ambiente complexo, competitivo e mutável.
Ecologia	Percebe o homem como parte integrante e responsável por preservar os sistemas dos seres vivos e os insumos disponibilizados pela natureza.
Economia	Considera que os bens são finitos e que sua distribuição, bem como de recursos e serviços, deve considerar a responsabilidade e os direitos da sociedade.
Engenharia	Elabora formas de produção para otimizar o armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho, controle de processos, entre outros.
Ergonomia	Estuda as condições de trabalho e, com base na medicina, psicologia, motricidade e tecnologia industrial, objetiva aumentar o conforto na operação de trabalho.
Psicologia	Destaca a influência das percepções e perspectivas da vida de cada pessoa em seu trabalho, bem como a importância das necessidades individuais para o envolvimento com o trabalho.
Saúde	Atua sobre o controle de doenças e busca a preservação da integridade física, mental e social da pessoa, gerando avanços biomédicos e maior expectativa de vida.
Sociologia	Ressalta a dimensão simbólica do que é construído e compartilhado socialmente, apresentando suas implicações nos vários contextos culturais e antropológicos.

Fonte: FERREIRA (2016, p. 114).

Martel e Dupius (2006) ao pesquisarem QVT a partir de Nadler e Lawler e Seashore, identificaram que: QV e QVT são indissociáveis. Para esses autores QVT é um conceito subjetivo e que interage com aspectos organizacionais, humanos e sociais. De acordo com Limongi-França e Assis (1995) o homem deve ser visto em sua totalidade e numa perspectiva multifuncional, a fim de garantir a sobrevivência e a competitividade das organizações.

2.1.3. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, evolução histórica e modelos

Nesse tópico será apresentado de forma mais específica o termo qualidade de vida no trabalho, com a apresentação de: conceitos, evolução história e os modelos desenvolvidos aos longos dos anos por diversos estudiosos sobre QVT.

2.1.3.1. Conceitos de QVT

Existe uma falta de unanimidade nos conceitos sobre QVT, tal como retratado no quadro elaborado por Andrade (2016), a partir dos trabalhos de Nadler e Lawler (1983), Fernandes (1996), Limongi-França e Arellano (2002), Limongi-França (2009) e Sant'Anna *et al.* (2011).

O quadro demonstra: a evolução histórica, as diversas concepções e os diferentes entendimentos sobre QVT ao longo dos anos. Levando-se em consideração apenas os últimos três períodos é possível perceber a amplitude do tema, tendo sido QVT classificada e entendida como “tudo”, de 1979 a 1982, “nada”, de 1982 até década de 90 e a partir da década de 90 como “modelo ou filosofia de gestão”.

Quadro 5 - Marcos históricos do conceito QVT (continua)

Período	Marcos Históricos do Conceito	Concepção
1959 a 1972	QVT como uma variável	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho para o indivíduo.
1969 a 1974	QVT como uma abordagem	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.

Quadro 5 - Continuação

Período	Marcos Históricos do Conceito	Concepção
1972 a 1975	QVT como um método	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas, com integração social e técnica.
1975 a 1980	QVT como um movimento	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
1979 a 1982	QVT como tudo	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
1982 – Década de 90	QVT como nada	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passaria de um “modismo” passageiro.
A partir da década de 90	QVT como modelo ou filosofia de gestão.	A capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

Fonte: ANDRADE (2016, p. 30).

Para Sampaio (2012, p. 133) o futuro de QVT como “nada” ainda é uma possibilidade. Segundo esse autor os pontos problemáticos nesse ramo de conhecimento são:

a) predominância de estudos descritivos com utilização de modelos clássicos pouco conectados com as mudanças atuais no mundo do trabalho; b) muitos estudos baseados em diagnósticos e poucos que avaliam a aplicabilidade e viabilidade das ações implementadas; c) os modelos brasileiros possuem pouca sustentação empírica e com pequenas amostras, e permanecem competindo ente si; d) amplitude do conceito de QVT que se interliga com os conceitos de qualidade total e qualidade de vida; e) muitas vezes QVT é resumida em programas assistencialistas.

Para esse autor “os trabalhos de Estelle Morin e colaboradores são uma nova influência no campo da QVT e trazem aperfeiçoamentos teóricos e técnicos aos modelos clássicos, apesar de sua identificação com conceitos de bem-estar e sentidos do trabalho” (SAMPAIO, 2012, p. 135).

A amplitude no entendimento de QVT ao longo dos anos, ora pode direcionar o entendimento para uma possível fragilidade dos modelos teóricos sobre o tema, ora indicar que tratar-se de um assunto sempre atual, com possibilidades de estudos diversos e inovadores. Além de deixar evidente a necessidade de perceber e entender o trabalhador como ser integral e único.

Monaco e Guimarães (2000, p. 67) ao conceberem “qualidade de vida como expansão natural da qualidade total”, analisaram as contribuições dos programas de qualidade total para a qualidade de vida no trabalho numa empresa pública, a partir do modelo de Walton (1973). De acordo com os estudos realizados pelos autores, para que os programas de qualidade total alcancem os objetivos de melhoria de resultados econômicos, financeiros e de eficiência nas organizações, devem ter como foco o trabalhador. Ou seja, garantir a satisfação, o bem-estar e a melhoria de vida dos mesmos de forma ampla e abrangente.

Nesse sentido, Fernandes e Gutierrez (1988) alertam para o risco de programas de

QVT se tornarem um modismo e fonte de descrédito para as organizações, se aplicado de forma simplificada. Ou seja, como um instrumento cujo objetivo principal seja extrair o melhor dos trabalhadores a fim de gerar unicamente lucro para as organizações. A implementação e utilização de programas de QVT com esse foco indica o que os autores denominam de “ingenuidade acadêmica ou ideológica”.

Nessa linha de raciocínio, Padilha (2010), a partir dos estudos de Ferreira (2011), apresenta algumas características ideológicas “perigosas” segundo a qual alguns programas de QVT podem se sustentar.

Quadro 6 - Perspectivas do caráter ideológico de QVT

Perspectiva	Explicações
Foco no indivíduo	O trabalhador é o responsável pela sua QVT, portanto, as fontes concretas da fadiga permanecem intocáveis. O indivíduo deve se ajustar e se adaptar ao ambiente organizacional hostil. As atividades de QVT visam aumentar às adversidades organizacionais. O trabalhador tem que ser flexível.
Caráter assistencial	As atividades de QVT estão em descompasso com o contexto e seus problemas. Elas desempenham uma função de natureza compensatória do desgaste vivenciado pelos trabalhadores, pretendendo ter um papel curativo dos males do trabalho. O remédio alivia a dor, mas não elimina as causas.
Ênfase na produtividade	As atividades de QVT buscam, de fato, assegurar os índices prescritos de produtividade, fazendo com que as metas sejam atingidas a qualquer custo. A relação custo/benefício deve ser amplamente favorável diante da competitividade. A produtividade descola-se de sua dimensão saudável e torna-se produtivismo exacerbado.

Fonte: PADILHA (2010, p. 555).

Ferreira (2011) propõe que os programas de QVT nas organizações tenham um caráter preventivo e seja sustentado por três pilares. Primeiro, dê um sentido humano ao trabalho, de forma que os trabalhadores possam obter prazer e satisfação quando realizam suas atividades profissionais. Enfim, que através do trabalho consigam crescer tecnicamente, emocionalmente e socialmente. Além de serem capazes de compreender a sua contribuição social dentro do processo produtivo.

Segundo, que o homem seja enxergado como protagonista de sua história tanto pessoal quanto organizacional e social. Permitindo a participação efetiva do trabalhador nas decisões organizacionais. E por último que os programas de QVT sejam concebidos a partir dos trabalhadores, de maneira que o trabalho deveria se adaptar aos perfis dos trabalhadores e não o contrário.

Para Ferreira (2011) é possível entender e desenvolver programas de QVT a partir dos fatores listados no quadro a seguir. Sendo que, um mesmo fator pode funcionar como fonte de bem-estar ou de mal-estar para os trabalhadores. E a percepção dos fatores como fonte de bem-estar ou mal-estar pode variar de: profissional para profissional ou para um mesmo profissional.

Isso ocorre porque, esses fatores sofrem interferência de: características pessoais, interesses e motivações, cargo e setor ocupado pelo trabalhador, momento de vida profissional e pessoal que está vivendo, crenças, valores e necessidades pessoais. Podendo ainda, tal percepção ser impactada por fatores situacionais ou organizacionais como: tecnologia, remuneração, ambiente de trabalho e estado geral da economia.

Quadro 7 - Fatores de bem-estar e mal-estar no trabalho segundo Ferreira (2011)

Fator	Elementos integrantes do fator:
Condições de trabalho e Suporte Organizacional	<p>Equipamentos arquitetônicos: piso; paredes; teto; portas; janelas; decoração; arranjos físicos; layouts.</p> <p>Ambiente físico: espaços de trabalho; iluminação; temperatura; ventilação; acústica.</p> <p>Instrumental: ferramentas; máquinas; aparelhos; dispositivos informacionais; documentação; postos de trabalho; mobiliário complementar (ex. Armários)</p> <p>Matéria-prima: materiais, bases informacionais.</p> <p>Suporte organizacional: informações; suprimentos, tecnologias; políticas de remuneração, de capacitação e de benefícios.</p>
Organização do Trabalho	<p>Divisão do trabalho: hierárquica; técnica; social.</p> <p>Missão, Objetivos e Metas Organizacionais: qualidade e quantidades; para metragens.</p> <p>Trabalho Prescrito: planejamento; tarefas, natureza e conteúdo das tarefas; regras formais e informais; procedimentos técnicos; prazos.</p> <p>Tempo de Trabalho: jornada (duração, turnos); pausas; férias; flexibilidade.</p> <p>Processo de Trabalho: ciclos, etapas; ritmos previstos; tipos de pressão.</p> <p>Gestão do Trabalho: controles; supervisão; fiscalização; disciplina.</p> <p>Padrão de conduta: conhecimento; atitudes; habilidades previstas; higiene; trajes/vestimentas.</p>
Relações Socioprofissionais de Trabalho	<p>Relações hierárquicas: chefia imediata; chefias superiores.</p> <p>Relações com os pares: colegas de trabalho; membros de equipes</p> <p>Relações externas: cidadãos-usuários dos serviços públicos, clientes e consumidores de produtos e serviços privados.</p>
Reconhecimento e Crescimento profissional	<p>Reconhecimento: do trabalho realizado; empenho, dedicação; da hierarquia (chefia imediata e superiores); da instituição; dos cidadãos-usuários, clientes e consumidores; da sociedade.</p> <p>Crescimento profissional: uso da criatividade; desenvolvimento de competências; capacitações; oportunidades; incentivos; equidade; carreiras.</p>
Elo Trabalho-Vida Social	<p>Sentido do trabalho: prazer; bem-estar; valorização do tempo vivenciado na organização; sentimento de utilidade social; produtividade saudável.</p> <p>Importância da Instituição empregadora: significado pessoal; significado profissional; significado familiar; significado social.</p> <p>Vida social: relação trabalho-casa; relação trabalho-família; relação trabalho-amigos; relação trabalho-lazer; relação trabalho-sociedade.</p>

Fonte: FERREIRA (2011, p. 185-186).

Paschoal e Tamayo (2008, p. 16) definiram o bem-estar no trabalho como “a prevalência de emoções positivas e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais/habilidades e avança no alcance de suas metas de vida”. Em contrapartida, o mal-estar ocorre quando o trabalhador tiver experiências e emoções negativas no ambiente organizacional, e não consegue aí desenvolver e obter os meios sua realização pessoal.

Dentro dessa linha de raciocínio, Limongi-França (2014, p. 62) afirma que “qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada ao gerenciamento das escolhas de bem-estar, compatíveis com a cultura organizacional e as necessidades ocupacionais, sociais e econômicas de todos os empregados e *stakeholders* de uma empresa.” Para Pilatti (2012, p. 20), QVT pode ser definida como “a percepção do indivíduo dos pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente laboral”.

Segundo Fernandes e Gutierrez (1998, p 30), “o empregado deve ser visto como ser humano, com necessidades econômicas, e também de ordem social e psicológica.” Para esses autores, trabalhadores e organizações estão num processo constante de evolução. Evolução

essa conquistada pelo fato dos trabalhadores terem maior acesso a informações sobre seus direitos e deveres, maior consciência social, desejo de participação mais efetiva no trabalho e busca de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Essa visão mais humana e humanizada do homem no trabalho também foi expressa por Búrigo (1997, p. 92) ao afirmar que “a QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantém uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho”.

Vergara e Branco (2001), utilizam o conceito de “empresa humanizada”, para caracterizar a empresa que agrega valores aos seus empregados. Seja através do desenvolvimento de programas de qualidade de vida, programas de qualidade de vida no trabalho ou desenvolvimento de relações e relacionamentos éticos e democráticos com todos envolvidos/interessados na organização. Além de buscar a minimização das desigualdades internas relacionadas às diversidades: raciais, religiosa, geracional, escolar e de orientação sexual.

Enfim, segundo os autores, a empresa humanizada, deve buscar ter uma visão global e inclusiva, tendo com o objetivo de obter redução das desigualdades sociais como forma de desenvolvimento e crescimento sustentável. Sant’Anna, Kiliminik e Moraes (2011), por sua vez salientam que:

A qualidade de vida no trabalho tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, praticamente todas as definições guardam em si, como ponto comum, o entendimento da QVT como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e maior participação dos mesmos nas decisões e problemas de trabalho (SANT’ANNA, KILIMINIK E MORAES, 2011, p. 9).

No que diz respeito à QVT, alguns pesquisadores apontam para a necessidade de se criar uma gestão da qualidade de vida no trabalho – GQVT, dentre eles: Limongi-França e Kanikadan (2006) e Ferreira (2011). A proposta da GQVT invoca um conjunto de decisões empresariais com objetivo de viabilizar a percepção de satisfação dos trabalhadores a partir de condições de vida saudáveis que geram bem-estar nas organizações.

A ideia da GQVT mostra uma visão mais edificadora do trabalhador, isso porque ela agrega noções da complexidade da criação do sentido de trabalho para as pessoas, na medida em que reconhece as organizações como sistemas socio-técnicos.

Segundo Fernandes e Gutierrez (1988, p. 30) o correto entendimento do que vem a ser QVT, “impedirá que tal tecnologia se transforme em mais uma entre tantas modas gerenciais que têm certamente diminuindo a credibilidade dos profissionais de recursos humanos., ou o que é mais grave, uma técnica manipulativa.” Para esses autores pouco adiantará um discurso com foco na qualidade de vida no trabalho e na responsabilidade social se as organizações efetivamente não valorizarem as pessoas. E se na prática estiverem presentes preconceitos e relações de poder autoritárias e não inclusivas.

A partir dessas reflexões Padilha (2010, p. 558) faz o seguinte questionamento: “É possível existir QVT como fim sem que seja alterada a estrutura do sócio metabolismo do capital?” A autora entende que não, já que, segundo ela, as organizações estão com foco na produtividade e na lucratividade e não no trabalhador como ser humano integral.

A seguir é apresentado um quadro desenvolvido por Rocha *et al.* (2017) com diversas definições de QVT ao longo dos anos.

Quadro 8 - Definições de QVT (continua)

Ano	Autor	Definição	Ênfase
1950	Trist	Satisfação e bem-estar do indivíduo, com vistas a um melhor desempenho do mesmo.	Redução dos efeitos negativos do trabalho sobre a saúde física e a satisfação do indivíduo.
1973	Walton	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
1975	Davis e Cherns	Condições e práticas organizacionais interferindo no bem-estar dos indivíduos.	Eficiência organizacional e a adequação e competência do trabalhador ao sistema organizacional.
1977	Hackman e Suttle	Satisfação de necessidades pessoais importantes, por meio de suas experiências de trabalho e de vida na organização.	Dimensões básicas da tarefa.
1978	Lippit	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
1979	Ginzberg <i>et al.</i>	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semi-autônomos.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
1979	Westley	Esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas.	Pessoas, trabalho e organização.
1979	American Society for Training and Development (ASTD)	Como um processo de organização do trabalho que permite aos seus membros em todos os níveis participar ativamente na formação de ambientes, métodos da organização e de seus resultados.	Participação de todos os envolvidos com o trabalho.
1981	Drucker	Avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade, etc.	Responsabilidade Social da empresa nos movimentos sociais, culturais e políticos.
1981	Keith Davis	São os fatores favoráveis e desfavoráveis dentro do ambiente de trabalho.	O ambiente de trabalho.
1982	Flanagan	A concentração dos interesses de satisfação do trabalho de um indivíduo como um fator determinante.	No indivíduo.
1983	Werther e Davis	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização dos cargos, mediante análise e elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
1983	Nadler e Lawler	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
1983	Belanger, Bergeron e Petit	Filosofia humanista aplicada por meio da introdução de métodos participativos.	Mudança e participação com foco sociotécnico.

Quadro 8 - Continuação

Ano	Autor	Definição	Ênfase
1985	Huse e Cummings	Preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional.	Valorização dos cargos.
1985	Stepp	O aumento do controle do trabalho por parte dos trabalhadores.	Autonomia no trabalho
1987	Sashkin e Burke	Importância das necessidades individuais para a dinâmica do ambiente de trabalho.	Necessidades do indivíduo.
1989	Moraes et al.	Resultante de dimensões básicas da tarefa capaz de reproduzir determinados estados psicológicos.	Dimensões básicas da tarefa.
1989	Robbins	Como sendo uma resposta da organização que permita mais autonomia do funcionário nas decisões relativas a saúde e segurança no emprego.	Autonomia do funcionário.
1990	Kiernam e Knustson	Incorporação e a convergência das necessidades do trabalhador e da empresa.	Inter-relação entre empresa e funcionário.
1990	Vieira e Hanashiro	Aspectos voltados para as condições de trabalho, envolvendo variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais.	Humanização do trabalho e amenização dos conflitos entre o capital e o trabalho.
1991	Sangeetha Jain	São os esforços tanto da organização quanto do funcionário que visam à melhoria das condições de trabalho, segurança, salários, benefícios, carga horária, etc.	Esforços mútuos da organização e dos trabalhadores.
1992	Bowdich e Buono	Satisfação de necessidades pessoais importantes através de sua vivência na mesma	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
1992	Fernandes	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo.
1992	Neri	Atendimento das expectativas quanto a se pensar a respeito de pessoas, trabalho e organização, de forma simultânea e abrangente.	Visão holística.
1993	Bernadin	Satisfação, motivação, envolvimento e compromisso da experiência individual em relação às suas linhas no de trabalho.	Experiência individual.
1993	Feldman	QVT é a qualidade do relacionamento entre funcionários e o ambiente total de trabalho	Relação entre o ambiente de trabalho e trabalhadores.
1994	Rodrigues	Satisfação e bem-estar no trabalhador na execução de sua tarefa.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
1995	Camacho	Classificação de programas: orientação familiar, saúde, ambiente, contato e convívio, evolução/desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, participação, autorrealização e perspectiva de futuro.
1995	Oliveira	Excelência da vida que se deseja e deve ser vivida.	Visão humanista.

Quadro 8 - Continuação

Ano	Autor	Definição	Ênfase
1996	França	QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção de QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.	Preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.
1996	Davis e Newstrom	Condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para seus empregados.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
1996	Fernandes	Fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional.	Bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.
1997	Burigo	Humanização das relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador	Visão humanista no ambiente de trabalho.
1997	Silva e Demachi	Conscientizar os indivíduos por meios de processos educativos da necessidade de serem capazes de gerenciar seu estilo de vida, tornando-o mais saudável, feliz e produtivo.	Programas de Qualidade de Vida e Promoção da Saúde.
1998	Rodrigues	QVT como tentativa de aumentar a participação do empregado na administração da organização.	Papéis e conflitos do novo Gerente, com seus respectivos efeitos colaterais.
1998	Rocha	QVT deve ser atingida através do desenvolvimento de estratégias para integração do indivíduo ao ambiente organizacional tanto físico como psicológico.	Atuação em relação ao sistema cognitivo dos indivíduos.
1998	Bom-Sucesso	Aspectos culturais nos quais o indivíduo está inserido e também a infraestrutura familiar, relações interpessoais, os conflitos e a autoestima.	Visão holística.
1998	Albuquerque e Limongi-França	Conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
1998	Goulart e Sampaio	Intervenção na organização e no processo de trabalho e não somente o cumprimento de leis ou discussão de direitos dos trabalhadores. Trata-se de interferir nos processos mentais e nos padrões culturais das organizações a ponto de transformar a cultura organizacional.	Visão holística.

Quadro 8 - Continuação

Ano	Autor	Definição	Ênfase
1998	Cascio	Compreende tanto os aspectos mentais e objetivos de vida de trabalho. Os objetivos enfatizam as circunstâncias e os procedimentos relacionados com as políticas de promoção, supervisão participativa e condições seguras de trabalho. Enquanto os aspectos mentais se relacionam com a supervisão, comunicação, liderança e etc.	QVT como sendo a inter-relação de 8 fatores.
1999	Dejours	Importância do reconhecimento no trabalho. Propõe que se simplifiquem as coisas, mas que as encarem em toda a sua complexidade.	Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho.
2001	Vasconcelos	Necessidade de viver bem na empresa, pois é nela que as pessoas passam a maior parte de suas vidas.	Melhor valorização do homem na empresa.
2001	Lau <i>et al.</i>	Como sendo o ambiente de trabalho favorável que apoia e proporciona aos funcionários oportunidades de crescimento na carreira, recompensas e gratificações e a segurança do trabalho	Promoções de políticas para incentivar o crescimento profissional.
2002	Martins	Ações humanitárias serão vistas como fonte de diferenciação em um ambiente de negócios, o qual não dá nenhuma indicação de que deixará de ser competitivo.	Humanização na gestão como diferencial competitivo.
2004	França Jr e Pilati	QVT tem sido objetivo de reflexão no momento atual empresarial mundial, visto que os modelos de gestão estão enfatizados nas pessoas e na racionalidade das leis de mercado que regiam as empresas, já não reinam absolutas, mas dividem lugar com fatores que proporcionam satisfação e fazem com que os empregados se sintam parte integrante da empresa.	Funcionários como parte integrante da empresa.
2005	Marras	É possível pensar também que mesmo nas pequenas organizações há com empresários de mente aberta, e com visão voltada para o futuro, com modelos avançados, imagem excelentes tanto de mercado quanto junto aos seus trabalhadores e que, portanto, se aproxima do modelo de gestão de empresas japonesas do tipo “Z”.	Empresas de pequeno porte com programas de valorização dos seus funcionários.
2005	Dourado e Carvalho	Busca da conciliação entre interesses antagônicos de trabalhadores e patrões.	Instrumento de controle dos funcionários
2005	Kotze	É composta por dois sentidos, o primeiro como sendo as modificações das condições negativas do trabalho e o segundo como sendo a remoção dessas condições.	Incentivo a comportamentos que agreguem valor ao trabalho, a vida dos funcionários e para a sociedade.

Quadro 8 - Continuação

Ano	Autor	Definição	Ênfase
2006	Hanna Sutela	QVT é a avaliação de cerca de quatro categorias: ambiente físico de trabalho, fatores psíquicos e sociais no ambiente de trabalho, sintomas de saúde e estresse e posição do mercado de trabalho e variáveis de base familiar.	A interação entre quatro categorias no ambiente de trabalho.
2007	Dalia Akranaviciuté, Juozas e Ruzevicius	QVT pode ser definida com a satisfação do indivíduo com o seu ideal de vida, de crescimento. Avaliação da qualidade de vida no trabalho depende de um sistema de valores.	Auto-realização.
2008	Guna Seelan Rethinam, Maimunah Ismail	QVT é vista como um conceito amplo, que inclui remuneração justa e adequada, condições seguras e salubres de trabalho e integração social na organização do trabalho que permitam que um indivíduo desenvolva e utilize suas capacidades.	Desenvolvimento das capacidades individuais.
2008	Morin	QVT é determinada pelas relações entre o sentido do trabalho, sentido no trabalho e os demais indicadores de qualidade de vida no trabalho.	Sentido do/no trabalho.
2010	Limonge- França	A QVT como uma nova competência do gestor frente ao perfil das organizações pós-industriais. Além de objetivar o bem-estar do indivíduo trabalhador, é um diferencial para o administrador no que tang uma nova competência estratégica para a gestão adequada de uma organização equilibrando as necessidades das pessoas e das empresas.	Competência dos gestores.
2010	Neerpal Rathi	QVT é definida como a satisfação de várias necessidades de um indivíduo, tais como, saúde e segurança, necessidades econômicas e familiares.	Satisfação das necessidades.
2010	Reddy e Reddy	QVT consiste em oportunidades de participação ativa em arranjos de grupos de trabalho ou de resolução de problemas que são de benefício mútuo para os empregados ou empregadores, com base na cooperação na gestão de trabalho.	Cooperação entre os envolvidos.
2011	Msadeghral et al.; Vagharsyyed in; Vanaki e Mohamed	O conceito de QVT refere-se à satisfação do empregado com a vida profissional, é um fenômeno subjetivo que é influenciado por sentimentos e percepções pessoais.	Fenômeno subjetivo.
2011	Sant' Anna e Kilimnik	Movimento de reação aos métodos tayloristas que busca ambientes de trabalho humanizados, aumento do bem-estar e participação efetiva dos funcionários na tomada de decisão sobre a forma do trabalho na organização.	Humanização do trabalho.

Quadro 8 - Continuação

Ano	Autor	Definição	Ênfase
2013	Nair	QVT pode ser definida como sendo a qualidade da relação entre os trabalhadores e o ambiente de trabalho total e está preocupada com o clima geral de trabalho, o impacto sobre o trabalho e as pessoas, bem como, sobre a eficácia da organização.	Impactos gerados tanto para o trabalhador quanto para a organização.
2014	Vilas Boas e Morin	QVT como modelo sistêmico que envolve indicadores ou variáveis dependentes, fatores ou variáveis independentes, variáveis intermediárias, de status ou de caracterização pessoal e variáveis de controle.	Sistemática das variáveis que envolvem o sentido do/no trabalho.

Fonte: ROCHA *et al.* (2017, p. 11-18).

Sampaio (2012, p. 122) assume a perspectiva de que não há um conceito de qualidade de vida no trabalho e sim uma noção, que ele chama de “guarda-chuva teórico”, no qual estão abarcados três conceitos nucleares de QVT: “humanização no trabalho, participação nas decisões de gestão e o bem-estar” A partir dessa perspectiva é possível apreender que, talvez o conceito de QVT não seja tão amplo quanto é percebido. E sim que trata-se de uma “abordagem com alguns conceitos claramente estabelecidos e modelos teóricos ora concorrentes, ora convergentes.”

2.1.3.2. Evolução histórica e modelos de QVT

Segundo Rodrigues (2016) a origem dos estudos sobre QVT é atribuída Eric Trist e seus colaboradores. Estudos estes, realizados no Tavistock Institute de Londres na década de 1950, em minas de carvão, que tinham como objetivo analisar as consequências da mecanização do trabalho para os trabalhadores. Com base nessa pesquisa, foi desenvolvido um modelo de análise da relação homem/trabalho e organização que recebeu o nome de abordagem sociotécnica. E de acordo com esse autor “a abordagem sociotécnica tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa.” (RODRIGUES, 2016, p. 95)

Para Rodrigues (2016), embora os estudos sobre QVT possam não ser tão antigos, a preocupação com essa temática remete à antiguidade. Já que, desde os primórdios, o homem procura meios para facilitar o trabalho por ele realizado e consequentemente melhorar sua relação com ele.

Não podemos desprezar, por exemplo, os ensinamentos de Euclides de Alexandria sobre princípios de geometria, a 300 anos a.C. que foram aplicados para melhorar o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, ou ‘a Lei das Alavancas’ de Arquimedes, que em, 287 anos a.C, veio diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores. Estes são alguns fatos históricos que vieram alterar a forma de execução da tarefa, trazendo intrinsecamente uma melhoria nas condições de trabalho e bem-estar do trabalhador (RODRIGUES, 2016, p. 93).

Corroborando com Rodrigues (2016), de acordo com Sant’Anna, Kilimnik e Moraes (2011), a preocupação do homem em melhorar ferramentas e processos de trabalho são antigas. Segundo eles “pode-se encontrar, já nos trabalhos de pensadores da chamada Escola

Liberal, as primeiras teorizações acerca das questões concernentes à satisfação do trabalhador e produtividade.” (SANT’ANNA, KILIMNIK E MORAES, 2011, p.3). Eles autores exemplificam que Adam Smith, em 1776 em seu livro: A riqueza das nações, fez uma correlação entre remuneração, satisfação dos trabalhadores e produtividade. Retomando a evolução histórica de QVT, Rodrigues (2016), identifica duas fases importantes para os estudos sobre essa temática. A primeira fase de 1960 a 1974, marcada pela crescente preocupação de cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes pelas formas de execução do trabalho que tinham por objetivo a saúde, segurança e satisfação do trabalhador. A segunda fase, segundo o autor, teve início em 1979 e foi marcada sobretudo, pelo “fascínio das técnicas de administração” advindas do Japão. (RODRIGUES, 2016, p. 96).

De acordo com Vilas Boas e Morin (2014, p.02), o termo QVT “foi introduzido pela primeira vez em uma conferência internacional realizada em *Arden House* em 1972, por Louis Davis.” E ao longo dos anos, tendo em vista a multiplicidade de conceitos de QVT, diversos modelos vêm sendo propostos com objetivo de medir, monitorar e conseqüentemente intervir na qualidade de vida dentro das organizações.

No quadro a seguir são apresentados alguns modelos QVT desenvolvidos por autores internacionais.

Quadro 9 - Modelos de QVT desenvolvidos por autores internacionais (continua)

Modelo	Descrição	Dimensões Consideradas na elaboração do modelo
Modelo de Walton (1973)	O alto grau de envolvimento que resulta do incentivo à autonomia, à responsabilidade pela tarefa como um todo e ao espírito de equipe, podem eventualmente atuar contra o equilíbrio entre a vida profissional e baixar o nível de QVT em uma categoria. O autor buscou identificar as dimensões e variáveis que afetam de maneira mais significativa o trabalhador exposto à situação de trabalho.	<p>Compensação justa e adequada: remuneração recebida pelo trabalho realizado e avaliação da equidade dessa remuneração;</p> <p>Condições de trabalho seguras e saudáveis: condições existentes no local de trabalho e aspectos que podem influenciar na saúde do trabalhador;</p> <p>Uso e desenvolvimento de capacidades pessoais: mensuração das oportunidades que o empregado tem de aplicar no seu dia a dia, habilidades e conhecimentos, além de <i>feedbacks</i> quanto ao seu desempenho;</p> <p>Oportunidades de crescimento e segurança: desenvolvimento pessoal e estabilidade no emprego;</p> <p>Integração social na organização: descaracterização de grandes desníveis na escala hierárquica, reforço ao espírito de colaboração e sinceridade nas relações interpessoais;</p> <p>Constitucionalismo: direito dos empregados cumpridos na instituição;</p> <p>Trabalho e espaço social na vida: equilíbrio entre a vida social e no trabalho do empregado;</p> <p>Trabalho e espaço total na vida: equilíbrio entre a vida social e no trabalho do empregado;</p> <p>Relevância social do trabalho: percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados.</p>

Quadro 9 - Continuação

Modelo	Descrição	Dimensões Consideradas na elaboração do modelo
<p>Modelo de Hackmann e Oldhan (1975)</p>	<p>Propõe uma teoria relacionada às dimensões básicas da tarefa, que influenciam psicologicamente o trabalhador e sua produtividade dentro da organização. Sistematizaram as dimensões ou características do cargo, consideradas determinantes da QVT.</p>	<p>Variedade de habilidades: grau em que as atividades profissionais demandam a utilização de diversas habilidades do profissional;</p> <p>Identidade da tarefa: grau em que a tarefa requer a execução de um trabalho do início ao fim, e que este seja identificável;</p> <p>Significado da tarefa: grau que proporciona à tarefa ao impactar a vida ou trabalho de outras pessoas;</p> <p>Autonomia: grau em que a tarefa fornece aos indivíduos liberdade para planejar e executar suas atividades;</p> <p>Feedback: retorno que o indivíduo recebe pelo seu desempenho relacionado com o seu trabalho.</p>
<p>Modelo de Westley (1979)</p>	<p>Westley defende a necessidade de humanização nas atividades laborais para que se obtenha a QVT desejada. Tanto aspectos internos quanto externos à organização devem e podem afetar a qualidade de vida dos trabalhadores e têm origem na organização e transformação do trabalho na sociedade industrial.</p>	<p>Econômica: avaliação justa entre o trabalho prestado e a contraprestação financeira;</p> <p>Política: se refere à sensação de estabilidade no emprego, autonomia para atuação sindical, <i>feedback</i> extrínseco, liberdade para manifestar-se, reconhecimento e valorização do cargo exercido e acessibilidade e bom relacionamento com a chefia.</p> <p>Psicológica: aborda fatores motivacionais como <i>feedback</i> intrínseco, realização pessoal, nível de desafio, desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade, variedade de tarefas e reconhecimento das habilidades individuais;</p> <p>Sociológica: defende normas regulamentadoras nas relações no trabalho, destacando a conveniência de possibilitar-se a participação ativa do trabalhador no processo de trabalho e na tomada de decisões, com o desenvolvimento das relações interpessoais e a promoção de uma maior conscientização das responsabilidades individuais dentro da equipe.</p>
<p>Modelo de Werther e Davis (1983)</p>	<p>A QVT se estabelece em função do cargo exercido pelo indivíduo, por ser a ligação entre o trabalhador e o empregador. Pretendia a concretização de um trabalho com maiores índices de produtividade e com elevado grau de satisfação de todos os colaboradores.</p>	<p>Organizacional: busca a identificação de todas as tarefas concernentes ao cargo para que seja estabelecido o estudo da metodologia adequada ao seu desempenho, com a implementação de práticas e racionalização de rotinas;</p> <p>Ambiental: envolve circunstâncias sociais, culturais, históricas, competitivas, econômicas, governamentais e tecnológicas;</p> <p>Comportamental: avaliação das necessidades dos trabalhadores, tanto no que diz respeito aos recursos humanos quanto aos critérios motivacionais e grau de satisfação.</p>

Quadro 9 - Continuação

Modelo	Descrição	Dimensões Consideradas na elaboração do modelo
Modelo de Huse e Cummings (1985)	A QVT é uma forma de pensar que relaciona pessoas, trabalho e organização, tendo como principais aspectos a preocupação como trabalhador e com a eficácia organizacional e sua participação nas decisões e soluções de problemas. Defendem que o cargo deve atender as necessidades tecnológicas do trabalhador.	Participação do trabalhador: envolvimento do empregado no processo de tomada de decisões e resolução de problemas por meio da criação de grupos de trabalho cooperativos e da inclusão dos operários de linha na análise e solução de problemas de produção; Projeto de cargos: atender as necessidades tecnológicas do trabalhador, incluindo o enriquecimento do trabalho, o <i>feedback</i> e os grupos de trabalho autorregulados; Inovação no sistema de recompensas: plano de cargos e salários da organização, visando minimizar as diferenças salariais entre os níveis e de <i>status</i> entre os trabalhadores; Melhoria no ambiente de trabalho: com mudanças físicas nas condições de trabalho, por meio de uma flexibilização de horários; instituição de grupos semiautônomos e modificações no local ou nos equipamentos de trabalho.
Modelo de Nadler e Lawler (1983)	A QVT consiste na busca de maior produtividade, conciliada com a motivação e satisfação do indivíduo.	Elencou os seguintes fatores determinantes para o sucesso de projetos de QVT: A percepção da necessidade; A estrutura para identificação e solução do problema; O foco do problema que é detectado na organização; As compensações projetadas , tanto para os processos quanto para os resultados; Os sistemas múltiplos afetados; O amplo envolvimento da organização.

Fonte: KLEIN *et al.* (2017, p. 323-324).

Para Andrade (2016, p.34) “entre os clássicos internacionais, é indiscutível que Richard Walton ocupa lugar de destaque no movimento em torno da QVT”. Para essa autora, Walton é o maior expoente da Escola Organizacional; o pioneiro na criação de um modelo de avaliação de QVT. Modelo este que, de acordo com seu estudo bibliométrico, é utilizado na maioria dos estudos no Brasil sobre essa temática.

De acordo com Medeiros (2007, p. 34) “a perspectiva adotada por Westley traz uma amplitude em termos de variáveis direcionadas a humanizar os muitos locais de trabalho.” Já os modelos de Keith Davis e William Werther (1983), segundo Rodrigues (2016), focaram no estudo de QVT a partir da organização de cargos, condições de trabalho, supervisão de cargos e remuneração.

Medeiros (2007) propõe uma classificação dos modelos de QVT a partir de duas categorias: modelos com enfoque abrangente (que compreendem um maior número de variáveis para análise de QVT) e modelos com enfoque mais específicos. Dentro dessa linha de raciocínio, El Aouar e Oliveira (2013) classificam os modelos de Walton (1975) e de Westley (1979) como modelos com enfoque abrangente. E os modelos de Hackman e Oldham (1975), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983) e os de Huse e Cummings (1985), como modelos de enfoque específicos.

El Aouar e Oliveira (2013) identificam alguns autores brasileiros sobre QVT.

Quadro 10 - Estudos de brasileiros sobre QVT segundo El Aouar e Oliveira (2013)

Autores	Descrição do estudo desenvolvido
Quirino e Xavier (1987)	Desenvolveu um modelo pioneiro no país, considerando aspectos subjetivos e objetivos para mensurar a qualidade de vida nas organizações.
Siqueira e Coleta (1989)	Propuseram um modelo que considerava a organização como um sistema sociotécnico.
Fernandes (1996)	Sugeriu o modelo de Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a melhoria da qualidade de vida no trabalho como uma metodologia a ser adotada para o sucesso dos programas de QVT nas organizações.
Rodrigues (1998)	Investigou a QVT, tomando como base de mensuração a motivação e a satisfação dos profissionais.
Limongi-França (2004)	Adotou um enfoque a visão biopsicossocial e organizacional para estudo da QVT, modelo BSPO-96.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de EL AOUAR E OLIVERIA (2013, p. 5-6).

Rodrigues (2016) lista outros estudiosos de QVT no Brasil, dentre eles: Lúcio Flávio R. de Moraes e colaboradores, Mário César Ferreira e colaboradores; Sant`anna e Kiliminik, Jader Sampaio, Ana Alice Villas Boas e Morin.

Neste estudo, são apresentados quatro modelos sobre QVT desenvolvidos por brasileiros. O primeiro é o modelo de Eda Fernandes (1996), essa autora desenvolveu um estudo sobre QVT demonstrando a importância das organizações terem como foco o trabalhador. Segundo ela, caso as organizações não tiverem essa preocupação, obterão poucos avanços com os programas de qualidade total.

Fernandes (1996) propôs, a partir de dez premissas (listadas a seguir), o modelo denominado: Auditoria Operacional de Recursos Humanos:

1. A Qualidade Total envolve toda a vida do produto ou serviço.
2. Os consumidores, cada dia mais exigentes, e as mudanças sociais pressionam a demanda por maior qualidade produtos e serviços.
3. Programas de Qualidade Total exigem participação de todo o pessoal
4. Os empregados, cada vez mais, se ressentem de posturas autoritárias, e desejam participar.
5. Participação é um dos principais fatores de Qualidade de Vida no Trabalho, envolvendo fatores físicos e psicossociais.
6. A preparação de todos para a participação e para a qualidade é o desafio central das organizações.
7. Programas de Participação Total incluem a participação nas decisões, nos resultados e nos lucros das empresas.
8. A Qualidade Total, embora completamente direcionada ao cliente externo, não deve descuidar de seus clientes internos.
9. O que não se pode medir, não se consegue melhorar, e com qualidade de vida no trabalho não é diferente.
10. Não existe qualidade sem Qualidade de Vida no Trabalho que deve ser entendida e trabalhada corretamente. A auditoria Operacional de RH é uma proposta neste sentido (FERNANDES, 1996, p.107-108).

Segundo Fernandes (1996), por meio da Auditoria Operacional de Recursos Humanos, a empresa conheceria informações tanto quantitativa quanto qualitativa sobre seus trabalhadores, além de informações da relação destes com ambiente de trabalho. De forma

que, conhecendo esses números, a organização poderia identificar e corrigir seus pontos fracos com objetivo de minimizar ou eliminar custos operacionais e humanos.

Dentre essas informações destacam-se: número total de trabalhadores e características sociodemográficas destes, nível de rotatividade, condições de saúde, absenteísmo, tempo médio de empresa, treinamento, política salarial, número de reclamações trabalhistas, imagem da empresa para trabalhadores, relações interpessoais, motivação, clima organizacional, horas extras realizadas, promoções, acidentes de trabalho e outros.

Eda Fernandes (1996) identificou os seguintes fatores de QVT:

Quadro 11 - Fatores de QVT identificados por Eda Fernandes (1996)

Fator	Variáveis Determinantes
Competência Gerencial	Apoio sócio-emocional Orientação Técnica Igualdade de tratamento Gerenciamento pelo exemplo
Identificação com a empresa	Identidade na tarefa Identificação com a empresa Imagem interna
Preocupação Assistencial com os funcionários	Assistência funcionários Assistência familiar
Oportunidade efetiva de participação.	Criatividade Expressão Pessoal Repercussão de ideias dadas
Visão Humanista da Empresa	Educação/Conscientização Orientação para pessoas Responsabilidade comunitária
Equidade Salarial	Salários equidade interna Salários equidade externa

Fonte: FERNANDES (1996, p. 100).

O segundo modelo de QVT é da autora Limongi-França (1996), denominado BPSO-96. Esse modelo é baseado nos conceitos e estudos da medicina psicossomática e considera o ser humano um complexo biopsicossocial. O modelo leva em consideração as dimensões: biológica, psicológica e social. Dimensões essas que serão interligadas ao contexto organizacional que engloba: cultura organizacional, controle, inovação, tecnologia, práticas de gestão e imagem corporativa.

Dimensão Biológica: refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas.

Dimensão Psicológica: refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de posicionar-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia.

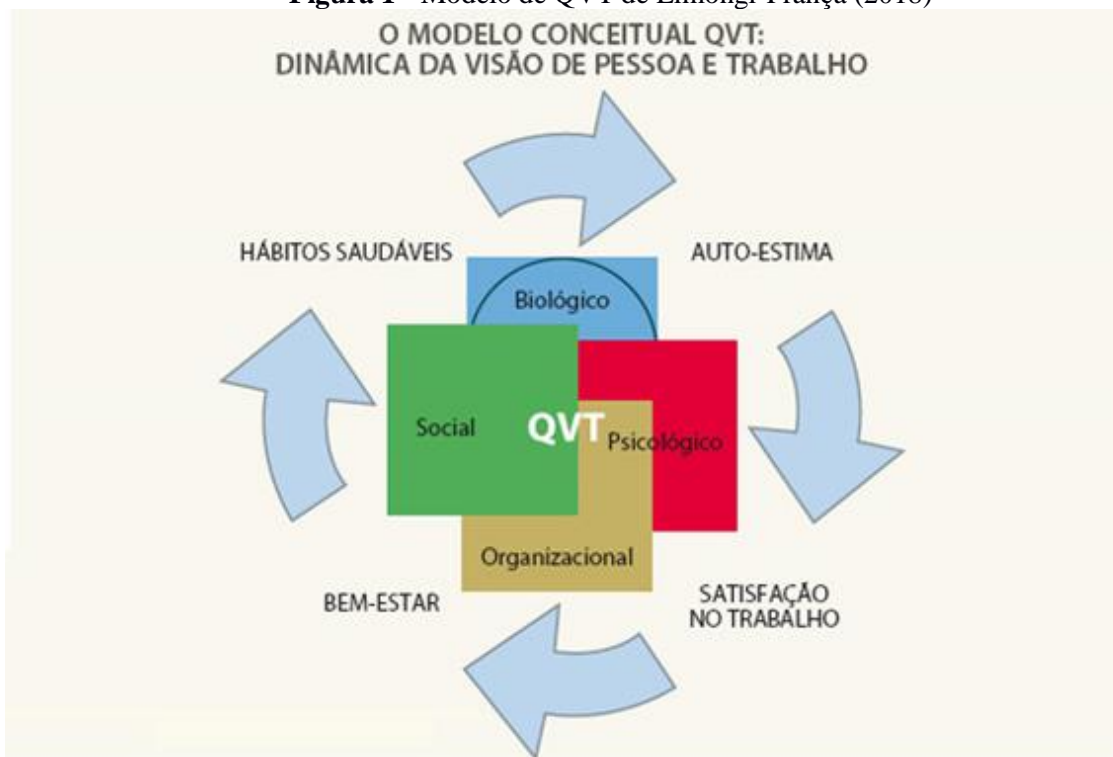
Dimensão Social: revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que a pessoa pertence e da qual participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 28-29).

Segundo a autora, essas dimensões foram descritas por Lipowski a partir do entendimento de que a saúde é um conceito amplo e não restrito à ausência de doença. Parte, portanto, de uma visão holística do ser humano. O objetivo do estudo que gerou o modelo de

QVT proposto por Limongi-França pode ser resumido em: investigar possíveis inter-relações entre os esforços das organizações e a satisfação dos empregados, de forma a demonstrar uma visão integrada entre homem e trabalho.

O modelo está representado na figura 1. É possível observar a inter-relação entre as quatro dimensões (biológica, psicológica, social e organizacional) e o fato dessas sofrerem influência e serem influenciadas por atitudes pessoais como: autoestima, bem-estar, hábitos saudáveis e percepção da satisfação no trabalho.

Figura 1 - Modelo de QVT de Limongi-França (2018)



Fonte: LIMONGI-FRANÇA (2018)

Para o desenvolvimento desse modelo Limongi-França (1996) tomou como referência o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), o índice de Desenvolvimento Social (IDS) e o modelo de Walton, chegando aos seguintes indicadores empresariais de QVT. A seguir é apresentado o quadro com os indicadores de QVT para Limongi-França (1996)

Quadro 12 - Indicadores empresariais de QVT segundo Limongi-França (continua)

Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho
Ação social e ecológica da empresa.
Atividades esportivas, culturais e de lazer.
Ausência de insalubridade.
Ausência de preconceitos
Autonomia no trabalho
Capacitação múltipla para o trabalho
Carreira
Comprometimento político e estratégico dos empregadores
Comprometimento político e estratégico dos empregados
Condições gerais de trabalho
Conforto do ambiente físico

Quadro 12 - Continuação

Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho
Crescimento como pessoa, em função do trabalho
Direitos legais garantidos
Distribuição justa de rendimentos entre os cargos
Educação no relacionamento
Esperança de continuidade na empresa
Estabilidade no emprego
Estima por parte dos colegas
Imparcialidade nas decisões gerenciais
Informações sobre o que deve ser feito
Jornada de trabalho
Liberdade de expressão
Nível cultura dos empregados
Padrão geral dos empregados
Privacidade para trabalhar
Proteção do patrimônio da empresa
Qualidade da alimentação fornecida pela empresa
Salário
Seguro de vida
Valorização dos serviços pelos outros setores
Vida pessoal preservada.

Fonte: LIMONGI-FRANÇA (1996, p. 239-240).

Segundo a autora, as organizações devem gerenciar constantemente esses indicadores a fim de alcançar o bem-estar dos trabalhadores e o bom rendimento da organização. Todavia, ela afirma que embora os programas de QVT contribuam para uma maior humanização do trabalho, não são suficientes para evitar e afastar totalmente o adoecimento físico e mental de trabalhadores.

Isso ocorre porque os trabalhadores estão envolvidos num processo de mudanças constantes, acúmulo de trabalho, horas extras, dificuldade de aprendizado de novas tecnologias, desigualdades salariais, medo de desemprego, fragmentação dos processos de trabalho, competitividade excessiva entre os colegas de trabalho, insuficiência de pausas e intervalos. E estas circunstâncias geram: estresse nas relações interpessoais, acúmulo de responsabilidades, sobrecarga emocional, podendo ocasionar adoecimento e sofrimento para o trabalhador. (LIMONGI-FRANÇA, 1996)

Esse entendimento, explica a afirmativa de Limongi-França (2003) de que não há uma definição precisa para o conceito de qualidade de vida no trabalho, uma vez que esse constructo envolve subjetividade e multidimensionalidades (físicas, psicológicas, espirituais, ao nível de: independência, relações sociais, meio ambiente e crenças pessoais). De forma que, esta variedade de fatores pode explicar e impactar na maneira que cada trabalhador agirá, reagirá, sentirá e perceberá a QVT num determinado momento de sua vida profissional. Consequentemente, não há como ter um conceito único e definitivo de QVT.

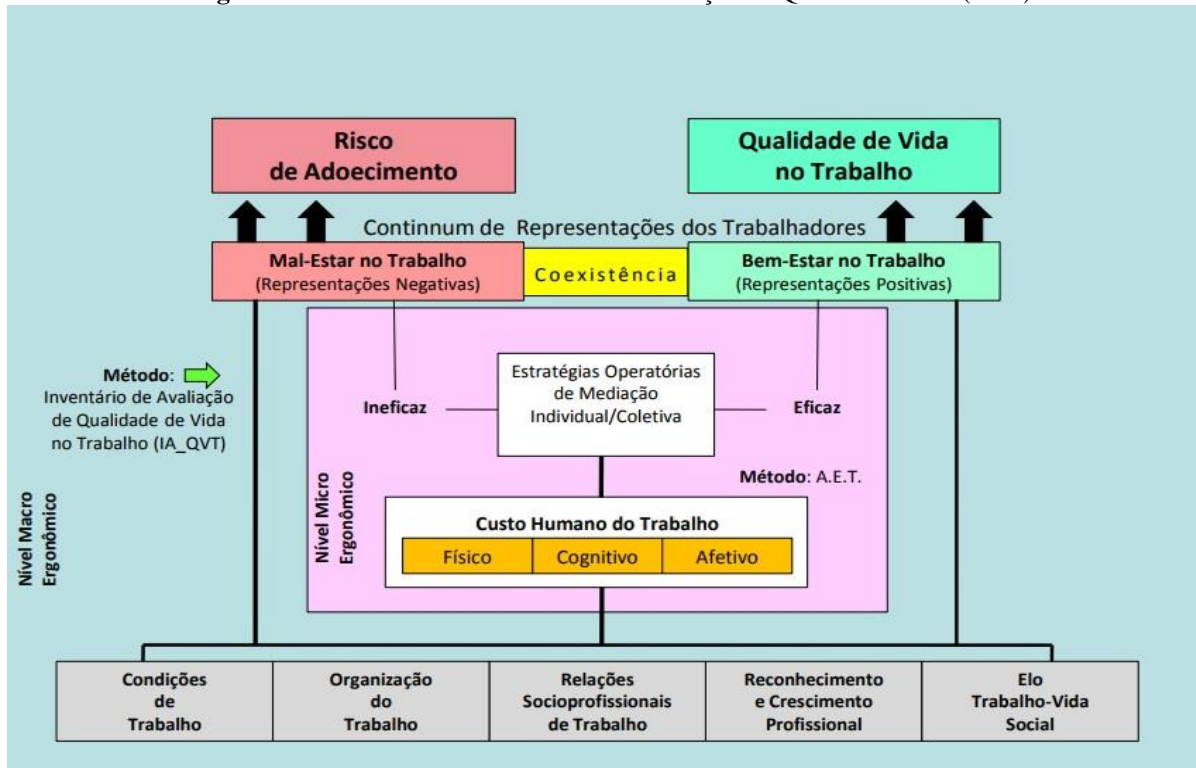
Já Mario César Ferreira (2011), desenvolveu estudos em QVT pautado em pressupostos da Ergonomia da Atividade. Essa abordagem se propõe a ter um viés preventivo e busca investigar fatores que podem gerar bem-estar e mal-estar nas organizações. Segundo Ferreira (2011) a variável de ajuste no ambiente organizacional não deve ser o trabalhador e sim os fatores: condições e organização do trabalho, relações sócio profissionais, reconhecimento e crescimento profissional e elo entre trabalho-vida social.

Para Ferreira (2011), a QVT se expressa através de representações afetivas de bem-estar ou mal-estar vivenciadas nas relações de trabalho. Esses fatores coexistem, oscilam e

dependem das decisões estratégicas tomadas pelas organizações. E, quanto mais eficaz as ações estratégicas forem, maior a tendência dos trabalhadores terem uma percepção positiva de QVT. Conseqüentemente, ocorrerá redução dos níveis de adoecimento e dos custos humanos para realização do trabalho.

A seguir é apresentado o modelo descritivo teórico de Ferreira (2011).

Figura 2 - Modelo Descritivo Teórico de avaliação de QVT de Ferreira (2011)



Fonte: FERREIRA (2011, p. 178)

Tendo por base esse modelo, Ferreira, Alves e Tostes (2009, p.326) se posicionam de forma crítica em relação aos programas assistencialistas de QVT, e reforçam a necessidade de adoção de políticas preventivas pelos programas de QVT. Dentre as premissas para implantação da abordagem preventiva os autores propõem as seguintes ações: a) foco na remoção de indicadores críticos que geram mal-estar; b) que as organizações atuem de forma integrada nas dimensões: condições de trabalho, organização do trabalho e relações sociais, c) que QVT seja concebida como tarefa de todos da organização e não como responsabilidade do trabalhador e d) busca permanente de harmonia entre bem-estar, eficiência e eficácia organizacional, e não foco exclusivo em produtividade.

Este último tópico é fortemente criticado por Padilha (2010). Segundo essa autora, a harmonia entre capital (produtividade) e bem-estar do trabalhador é:

(..) intangível para a expressiva maioria dos trabalhadores no interior do sistema produtivo atual. Se não forem superadas as formas de exploração do trabalho inerentes ao sistema capitalista de produção (...) pouco se avança no sentido de aproximar os sujeitos que trabalham daquilo que poderia chamar de bem-estar, plenitude ou emancipação humana (PADILHA, 2010, p. 559).

Corroborando com essa posição, segundo Araújo (2010, p.583), “os programas de QVT, mesmo que ajudem a tornar menos selvagem a exploração do trabalhador, apenas reproduzem o teatro humanista de conciliar o inconciliável conflito entre capital e trabalho.” Todavia, Padilha (2010, p.560) afirma que “desenvolver políticas de QVT é melhor do que não fazê-lo”, entretanto não se pode entender essas ações como processos e projetos de humanização do trabalho.

O quarto modelo de QVT apresentado é da professora Ana Alice Vilas Boas (2017) desenvolvido em parceria com Morin. O modelo dessas autoras se sustenta no reconhecimento de que cada trabalhador é único. Nesse sentido, é possível afirmar que a integração e interação de cada trabalhador com os indicadores e fatores de qualidade de vida no trabalho é singular.

Segundo Morin (2008) os indicadores de QVT são: sentido do trabalho (características do trabalho), sentido no trabalho (características nas relações de trabalho), bem-estar psicológico, sofrimento psicológico, estresse relacionado ao trabalho, presenteísmo, comprometimento organizacional, comprometimento com o trabalho e equilíbrio vida-trabalho.

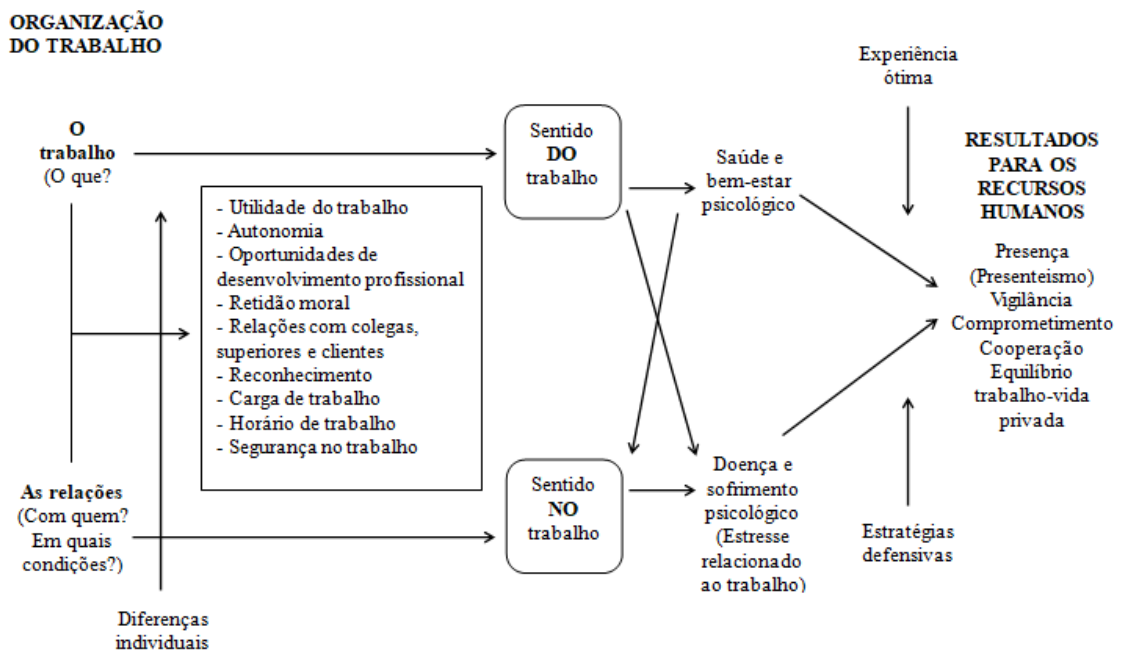
Já os fatores de QVT para Vilas Boas e Morin (2017) são: característica do trabalho (utilidade do trabalho, desenvolvimento profissional, autonomia), características das relações de trabalho (retidão moral, relações com os colegas, superiores e clientes, reconhecimento), carga e horário de trabalho e segurança no trabalho.

Para essas autoras, tanto os fatores quanto os indicadores de QVT derivam da forma de organização do trabalho pelas organizações. E estes impactam na percepção do significado de trabalho que é entendido como sentido no e sentido do trabalho.

Nesse sentido, segundo Vilas Boas e Morin (2017, p. 64 e 65), “uma condição de saúde ou de doença pode estar relacionada ou ser desencadeada por problemas de organização do trabalho em termos do trabalho em si, ou das relações de trabalho, e produzir baixos níveis de sentido do trabalho e/ou no trabalho”.

Segue o modelo descritivo das autoras.

Figura 3 - Modelo Sistêmico de QVT de Vilas Boas e Morin (2017).



Fonte: VILAS BOAS e MORIN (2017, p. 82).

Com base neste modelo, há uma tendência do profissional apresentar atitudes positivas no ambiente de trabalho (comprometimento, cooperação, vigilância, dedicação e equilíbrio trabalho-vida privada) se ele tiver uma percepção positiva da QVT. Por outro lado, segundo as autoras, quando o profissional tem uma percepção negativa da QVT pode adoecer fisicamente e psicologicamente. Adoecimento este que, sob o aspecto organizacional, é traduzido em: faltas, afastamentos do trabalho, acidentes, queda na qualidade e quantidade da produção, além de conflitos e falta de integração da equipe.

2.1.4. QVT: profissionais de enfermagem e serviço público

O trabalho de enfermagem está previsto na Lei nº 7.498 de 1986 e regulamentado pelo Decreto nº 94.406 de 1987. Este decreto estabelece diferenciação na atuação e exigências para desempenho das profissões de auxiliar de enfermagem, técnico de enfermagem e enfermeiros. Porém, de forma geral, a função de todos esses profissionais envolve o cuidar de pessoas.

Conforme dados da pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Enfermagem - Cofen (2015), 57,0% dos auxiliares e técnicos de enfermagem trabalham na área pública, 35,2% na área privada e 7,7% não responderam. E a distribuição desses profissionais dentro da área pública é: 14,3% na esfera federal, 47% estadual e 38,7% municipal.

Silveira *et al.* (2014) desenvolveram um trabalho de revisão bibliográfica, em periódicos da área de enfermagem, de estudos que abordaram o tema QVT no período de 2000 a 2012. Esse estudo identificou os principais fatores de QVT e falta de QVT para os profissionais de enfermagem. Os fatores de QVT mais frequentes segundo este estudo foram: remuneração, motivação, relacionamento interpessoal, status profissional e satisfação pessoal com o trabalho desempenhado. E fatores de falta de QVT foram: stress, doenças ocupacionais e excessiva carga de trabalho.

Com base neste estudo, as autoras alertaram para importância das organizações entenderem o profissional de enfermagem como um ser integral, e desenvolverem ações de qualidade de vida no trabalho tendo como objetivo melhorar o bem-estar dos profissionais. Além disso, deixaram evidente outros impactos negativos gerados pela falta de QVT.

A qualidade de vida do profissional pode interferir diretamente na assistência prestada ao paciente, pois entre os estudos encontrados esse é um aspecto que deve ser cuidadosamente analisado, visto que atualmente tem-se observado amplamente a ocorrência de vários erros, muitas vezes fatais, cometidos pela equipe de enfermagem. Isso compromete a imagem e a credibilidade da profissão, principalmente, porque a informação hoje em dia é rapidamente transmitida mundialmente através dos meios de comunicação (SILVEIRA *et al.*, 2014, p. 25).

Estudo quantitativo de Schmidt e Dantas (2006) avaliaram a QVT de profissionais de enfermagem sob a ótica da satisfação a partir dos fatores: autonomia e interação. De acordo com os resultados obtidos nesta pesquisa, a maioria dos profissionais encontrava-se insatisfeito com o trabalho. As autoras relataram que “estudar o tema QVT é de fundamental importância para a enfermagem”, isso porque, o bem-estar desses profissionais influencia diretamente na qualidade do atendimento prestado por eles, além de impactar na saúde dos mesmos (SCHMIDT e DANTAS, 2006, p. 55).

Segundo estudos de Neumann (2007) e de Silva (2007), os profissionais de enfermagem associam QVT a ter: condições adequadas trabalho, equipe de trabalho bem dimensionada às necessidades do serviço, a fim de não haver sobrecarga de trabalho e

consequentemente adoecimentos, carga de trabalho reduzida (30 horas), apoio psicológico e emocional, remuneração justa, valorização e reconhecimento do trabalho da enfermagem.

É possível constatar ainda que, não são poucos os estudos que demonstram que os profissionais de enfermagem enfrentam diversos desafios no ambiente organizacional, seja ele público ou privado. Dentre esses desafios destacam-se: ansiedade em lidar com o sofrimento e a dor dos pacientes, dificuldade em conviver com a morte, relacionamento difícil com a família dos pacientes e com demais setores/profissionais envolvidos no processo de cuidar, falta de materiais/insumos de trabalho, falta de pessoal para desempenho das tarefas, falta de estrutura física nos locais de trabalho, longas jornadas de trabalho pela execução de diversos plantões em vários vínculos trabalhistas, desgaste físico e emocional, trabalho noturno, relações hierárquicas conflituosas, desvalorização do trabalho da enfermagem, dentre outros. E esses fatores geram absenteísmo, desgastes e adoecimento físico e emocional. (BARROS *et al.*, 2003; MARTINS *et al.*, 2008; SILVA, 2011; FERREIRA; MARTINO, 2006; MANETTI, MARZIALE, ROBAZZI, 2008; AGUIAR *et al.* 2009)

Neumann (2007) desenvolveu um trabalho qualitativo que identificou os principais problemas que comprometem a qualidade de vida no trabalho dos profissionais de enfermagem. São eles: duplas ou triplas jornadas de trabalho, sobrecarga de trabalho, baixos salários, falta de recursos materiais, deficiência na estrutura físico-funcional; dimensionamento de pessoal e adoecimento físico e psíquico dos profissionais.

Estudo de Lautert (1995), ou seja, 24 anos atrás, identificou como fatores de desgaste e adoecimento de profissionais de enfermagem: sobrecarga de trabalho, falta de pessoal, desgaste emocional, dificuldade de relacionamento interpessoal, falta de valorização do profissional de enfermagem. Fatores esses que também foram apontados em estudos de Nunes *et al.* (2010), Melo, Barbosa e Souza (2011); Renner *et al.* (2014); Farias e Zeitoune (2007); Neumann (2009); Bordignon *et al.* (2015); Silva (2016); Souza *et al.* (2018) e outros.

Amaral, Ribeiro e Paixão (2015) desenvolveram um estudo bibliográfico que teve como objetivo identificar os fatores que mais influenciam na qualidade de vida dos enfermeiros nos hospitais. Esses fatores estão listados na tabela a seguir.

Tabela 4 - Fatores que influenciam na QVT dos profissionais de enfermagem

Fatores	Nº de Artigos	Percentual
Abalos físicos e psicológicos	12	32,5%
Deficiente estrutura ambiental e falta de materiais	04	10,8%
Insatisfação com a remuneração	04	10,8%
Insatisfação e comprometimento da qualidade de vida no trabalho	03	8,1%
Jornadas duplas de trabalho	03	8,1%
Insatisfação com o trabalho	02	5,4%
Sobrecarga de atividades	02	5,4%
Dimensionamento de pessoal	01	2,7%
Processo de trabalho desgastante	01	2,7%
Trabalho noturno	01	2,7%
Ausência de reconhecimento profissional	01	2,7%
Acidente de trabalho	01	2,7%

Fonte: AMARAL *et al.* (2015, p. 71).

Conforme demonstrado na tabela 4, em 32,5% dos artigos selecionados pelo estudo de Amaral, Ribeiro e Paixão (2015) o fator que causa maior impacto na vida dos profissionais de enfermagem são os abalos físicos e psicológicos. Segundo as autoras, os fatores apresentados são responsáveis por doenças como: depressão, dores crônicas, transtornos mentais, perturbações no sono e na alimentação, dependência de medicamentos, dores de cabeça e nas costas, varizes, ansiedade, pressão alta. Diante dos resultados encontrados elas recomendam que sejam implementados programas organizacionais com objetivo de melhorar a qualidade de vida desses profissionais.

Bordignon *et al.* (2015) por sua vez, realizaram um estudo qualitativo com objetivo de avaliar os motivos de insatisfação e satisfação no trabalho para profissionais de enfermagem que atuam na área oncológica no Brasil e em Portugal, demonstrado no quadro a seguir.

Quadro 13 - Motivos de satisfação e insatisfação no trabalho para profissionais de enfermagem da área oncológica no Brasil e em Portugal

Motivos de satisfação no trabalho em oncologia	
Brasil	Portugal
Melhora e recuperação do paciente; Reconhecimento do profissional pelo paciente; Possibilidade de ajudar o outro; Promover o bem-estar humano; Afinidade com a profissão; Afeto pela área de oncologia; Trabalho em equipe.	Relação com a equipe de trabalho; Horário de trabalho (matutino); Relacionamento com os doentes; Ajudar doente e família; Proporcionar um fim de vida digno; Cura do paciente; Afinidade com pacientes oncológicos
Motivos de insatisfação no trabalho em oncologia	
Brasil	Portugal
Óbito do paciente; Sobrecarga de trabalho; Piora clínica e psíquica do quadro do paciente; Dificuldades no trabalho em equipe; Sofrimento do acompanhante durante permanência intra-hospitalar; Insatisfação com a instituição; Falta de materiais; Desistência do paciente pelo tratamento; Desvalorização profissional; Baixa remuneração.	Sobrecarga de trabalho; Dificuldade na operacionalização do programa informatizado; Não preparado da quimioterapia intra-hospitalar; Falta de tempo para prestar assistência ao doente e à família; Dificuldades no trabalho em equipe; Desorganização médica; Desorganização do serviço e circuito (fluxo) dos doentes; Déficit na formação profissional; Ausência de unidade de cuidados paliativos; Prolongamento do sofrimento do utente; Contato com o sofrimento do doente e da família.

Fonte: BORDINON *et al.* (2015, p. 928).

Com base nos dados apresentados no quadro 13 é possível verificar uma similaridade entre os motivos de satisfação e insatisfação para os profissionais de enfermagem dos dois países. As autoras destacam que, os profissionais de enfermagem que atuam na oncologia convivem com “alto comprometimento emocional, longas jornadas de trabalho, sobrecarga de funções, e, não raramente, experienciam o sofrimento do outro, a dor e a morte” (BORDINON *et al.*, 2015, p. 926).

Estudo feito por Fonseca (2014, p.118), também com profissionais de enfermagem da área oncológica, apontou as seguintes dificuldades e consequente falta de QVT: “insuficiência de trabalhadores para um grande volume de tarefas, de procedimentos e de leitos ocupados, excesso de emoções vividas no contato com os usuários e insuficiência para lidar com profundas dores dos pacientes e dos familiares”.

A autora ressaltou ainda o fato que, profissionais de enfermagem da área oncológica podem ter o desgaste emocional agravado porque cuidam de pessoas (crianças, jovens,

adultos e idosos) que na maioria das vezes passam por tratamentos que geram mutilações físicas profundas.

Oliveira e Firmes (2012) num trabalho qualitativo intitulado: Sentimentos dos profissionais de enfermagem em relação ao paciente oncológico, identificaram no discurso desses profissionais uma tentativa de agir com naturalidade e distanciamento dos pacientes. Tais atitudes, segundo relato das pesquisadoras, tinham como objetivo minimizar o próprio sofrimento frente a dor e a morte eminente.

Esta constatação deixou evidente que, por mais que dor e sofrimento de pacientes sejam inerentes ao trabalho dos profissionais de enfermagem, nem sempre, eles estão preparados para lidar com os pacientes oncológicos. Portanto, é necessário cuidado e treinamento contínuo para esses profissionais, tanto sob o enfoque técnico, quanto psicológico.

Fonseca e Soares (2006) por sua vez, alertam que as cargas de trabalho dos profissionais de enfermagem impactam de forma intensa esses profissionais. Esse fato gera desgastes físico, mental e emocional que quando não são bem processados podem ocasionar o adoecimento do trabalhador.

Barros e Rodrigues (2016) em estudo bibliográfico identificaram os seguintes fatores de risco de adoecimento para profissionais de enfermagem:

- a) Riscos ergonômicos, que podem gerar as doenças nomeadas como Distúrbios Osteomusculares relacionados ao Trabalho (DORT). Dentre as doenças destacam-se lombalgias, dorsalgias, sinovites, lesões, dores lombares.
- b) Risco psicoemocional, que nesse caso levam a doenças como: depressão, ansiedade, angústia, Síndrome de *Burnout*, úlcera, hipertensão arterial, mal-estar, fadiga, estresse ocupacional crônico, sofrimento, dores no corpo, irritabilidade.

E dentre os fatores geradores de doenças psicoemocionais as autoras identificaram como sendo os principais fatores condicionantes: relações assimétricas na equipe de enfermagem e multiprofissional, exposição à violência psíquica (assédio moral, abuso, ameaças, perseguição, assédio sexual, racial e agressão física), sobrecarga e pressões no trabalho, falta de reconhecimento, carga horária excessiva, morte, rotina de trabalho, excesso de atividades, pouca participação nas decisões, problemas de relacionamento com chefias e com médicos, escalas de trabalho, trabalho noturno e etc.

Outro aspecto que pode impactar na vida profissional e na percepção da QVT por parte dos profissionais de enfermagem foi identificado nos estudos de Schmidt e Dantas (2006) e Siqueira e Kurçgant (2014). Segundo esses autores, embora não se tenha dúvida da importância desses profissionais para a sociedade como um todo; os mesmos ainda lutam para terem seu trabalho reconhecido e valorizado, sobretudo por parte da equipe médica.

Estudos de Souza *et al.* (2012) ressaltam que existe uma relação conflitiva entre os profissionais de saúde. Relação esta que é marcada por uma visão hegemônica da medicina e por uma hierarquização dentro da própria equipe de enfermagem (auxiliares, técnicos, enfermeiros). Traesel e Merlo (2012) e Pires *et al.* (2004) também relatam dificuldades de reconhecimento do trabalho, do empenho e do conhecimento técnico e científico dos profissionais de enfermagem diante do “poder” médico.

Segundo estudos de Rodrigues e Morin (2016) nos ambientes hospitalares as relações são pautadas pela estrutura hierárquica, na qual prevalece a obediência aos superiores e à equipe médica. E este fato, é apontado como uma das principais causas de estresse e fonte de conflitos pelas autoras. Montanholi, Tavares, Oliveira (2006) também pontuam que, além da sobrecarga de trabalho, outro fator complexo para os enfermeiros são as relações humanas com equipe médica, clientes, familiares e o próprio paciente.

Tendo em vista as condições de trabalho que os profissionais de enfermagem estão submetidos, eles lutam pela regulamentação da redução da carga horária semanal de 40 para de 30 horas. Segundo Pires *et al.* (2010) essa redução contribuirá para minimizar os desgastes tanto físicos quanto emocionais desses trabalhadores, já que a maioria deles trabalha em mais de um emprego.

Como esse estudo trata de profissionais de enfermagem que atuam na área pública, relevante se faz mencionar o estudo de Morrone *et al.* (2004). Segundo esses autores o adoecimento incapacitante entre servidores públicos pode ser explicado também pelos seguintes fatores: falta de flexibilidade organizacional no sistema público, dificuldades por parte dos gestores públicos na implementação de ações para promoção de saúde e segurança do trabalho, burocracia excessiva, falta de treinamento, pouca possibilidade de crescimento interno, chefias nomeadas politicamente, imagem negativa do servidor público, falta de material para trabalho, atraso de salários.

Segundo Pires e Macêdo (2006, p. 96), “as organizações públicas mantêm as características básicas das demais organizações, acrescidas, entretanto, de algumas especificidades como: apego às regras e rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder, entre outras.” E, Faragher, Cass e Cooper. (2005) alertam que, especificidades do trabalho na área pública podem impactar na satisfação destes trabalhadores com e no trabalho, além de refletir negativamente na saúde física e psicológica dos mesmos.

Outro fator que deve ser levado em consideração, pois impacta no bem-estar e na saúde dos profissionais de saúde, são os casos de assédio moral no serviço público, pontuados por Arenas (2013).

O fenômeno assédio moral tem se tornado um problema nas organizações privadas e se torna mais sério no serviço público, onde o ambiente de trabalho é propício, em virtude do grande número de servidores e pela estabilidade adquirida após o estágio probatório. Embora os servidores sejam concursados, a maioria dos cargos de direção, chefia e assessoramento (cargos em comissão de livre nomeação), são ocupados por indicação de agentes políticos, que muitas vezes não apresentam competência e qualificação técnica para tal. Nesse caso o servidor independente de desenvolver suas tarefas com habilidade e competência pode ser alvo de assédio, porque passa a ser uma ameaça, podendo essa violência perdurar por anos (ARENAS, 2013, p. 24).

Heloani (2004, p. 8) ao discorrer sobre o problema do assédio moral afirma que todos devem se comover e comprometer com o sofrimento e adoecimento dos trabalhadores de forma geral. O autor pontua que “se não nos solidarizarmos com as vítimas de assédio moral por senso de justiça e bondade, deveríamos fazê-lo por inteligência. Amanhã qualquer um de nós poderá vir a ser uma delas”.

Além do fortalecimento e da conscientização coletiva, como citado por Heloani (2004), outro aspecto que merece destaque num processo de melhoria da qualidade de vida no trabalho nas organizações públicas é o preparo e comprometimento dos gestores com os servidores. No sentido de que, mais do que ocuparem cargos e representarem poder, estes tenham consciência que, enquanto líderes, devem prezar pela satisfação do servidor. Não de forma paternalista ou autoritária, mas de maneira a buscar o desenvolvimento e o crescimento da organização e dos servidores.

Para isso, se torna eminente a necessidade de quebra da lógica de gestão apontada por Gaulejac (2007). Segundo esse autor as organizações têm gerado mais e mais adoecimento na medida em que tem mobilizado as subjetividades dos trabalhadores para que sejam “perfeitos”, ou seja, autônomos, polivalentes, criativos, dinâmicos, proativos, resilientes e que

assumam riscos. Porém, a lógica qualitativa do discurso choca-se com a lógica quantitativa da prática. Embora o trabalhador seja enaltecido, a prática consiste na busca pelo lucro a qualquer custo. Pede-se “autonomia em um mundo hipercoercitivo e criatividade em um mundo hiper-racional” (GAULEJAC, 2007, p. 117). Enfim, o trabalhador é livre desde que siga o programa imposto de qualidade máxima e custo mínimo.

Gaulejac (2007) alerta ainda para o fato de que essa forma de gestão gerencialista, também presente nas organizações públicas, além de contraditória, acaba por traduzir a experiência do homem em cálculo. Os índices e os indicadores meritocráticos convertem o trabalho do ser humano em números. Números esses que são vendidos com neutralidade e igualdade no tratamento, apesar de cada trabalhador ser único.

A fim de se fazer um link com a segunda parte do referencial teórico, que trata da questão racial, relevante se faz apresentar as observações de Lombardi e Campos (2018). Essas autoras ao fazerem um estudo sobre gênero, raça/cor e classe social na área de enfermagem, identificou que há maior concentração de pessoas do gênero feminino trabalhando na área de enfermagem. Além disso, apresentaram informações relevantes sobre a presença de negros na área de enfermagem e sobre a escolaridade desses profissionais.

É assim que, nessa área predominantemente feminina, no topo da hierarquia estão enfermeiros(as) de nível superior predominantemente da raça branca; e eles(elas) representam apenas $\frac{1}{4}$ dos profissionais, a quem se subordinam os(as) demais $\frac{3}{4}$, composto de técnicos(as) e auxiliares de nível médio, majoritariamente negros(as). Não é desprezível, entretanto, o percentual de negros(as) entre enfermeiros(as) de nível superior (gira em torno de 30%), denotando que a política de “branqueamento” deslançada nos primórdios da profissionalização foi apenas parcialmente exitosa (LOMBARDI, CAMPOS, 2018, p. 42).

A tentativa de branqueamento da profissão de enfermagem, que é mencionada por Lombardi e Campos (2018) pode ser melhor compreendida através do estudo de Bonini (2010). Segundo essa autora o ingresso das primeiras alunas na Escola de Enfermagem Anna Nery, criada em 1923 e incorporada em 1937 a Universidade Federal do Rio de Janeiro, dependia de curso normal e havia um requisito não formalizado que era que o candidato fosse da “raça” branca. Em seus estudos Bonini (2010) identificou que dos 2.886 alunos de enfermagem graduados na Escola de Enfermagem da USP no período de 1947 a 2006, apenas 128 se declararam como não brancos.

Rodrigues, Barrichello e Morin (2016) apontaram que nos hospitais onde realizaram estudos, a maioria dos profissionais de nível técnico da área de enfermagem era composto por: mulheres, afrodescendentes, muitas cursando nível superior em horário noturno, e eram profissionais que tinham mais de um vínculo empregatício ou trabalho. E que a escolha da profissão para esses profissionais estava associada: a possibilidade de dar uma condição de vida melhor para os filhos e a possibilidade de pertencer a um grupo de social mais respeitável. Ou seja, a escolha da profissão de enfermagem, sobretudo, para o nível técnico está segundo esses autores, “fortemente associada à busca por melhorar a condição socioeconômica de origem desses profissionais” (RODRIGUES, BARRICHELLO E MORIN, 2016, p. 2006).

Além disso, cabe mencionar que, a pesquisa do Cofen (2015), identificou que a discriminação racial está dentre os motivos de dificuldade por parte dos auxiliares e técnicos de enfermagem para encontrar um emprego. Levando-se em consideração esses pontos levantados, na segunda parte desse referencial teórico, o tema racismo é destacado.

2.2. Segunda Parte: Racismo

A temática racismo é apresentada através dos seguintes tópicos: a) negros e brancos: nem tão iguais; b) conceitos: racismo, preconceito e discriminação racial; c) questão racial e a Lei 12.990/2014.

2.2.1. Negros e brancos: nem tão iguais

De acordo com Bulgarelli (2008), diversos somos todos nós, ou seja, cada ser humano em sua particularidade e individualidade é único e diferente. Portanto, seja fisicamente, psicologicamente e cognitivamente, não há um ser humano igual no mundo. Mesmo pessoas de um mesmo país, de uma mesma cultura, de uma mesma família são diversas.

Juridicamente a Constituição Federal do Brasil/1988 traz expresso no art 5º que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza”. (BRASIL, 1988). Nesse sentido, além do fato do Brasil ter deixado expresso na constituição a igualdade entre os cidadãos, aqui existe o mito da democracia racial.

Este mito é mantido e defendido por muitas pessoas ao longo dos anos e está associado a ideia de que no Brasil, diferentemente de países como os EUA e a África do Sul, todas as raças vivem de forma pacífica e possuem as mesmas oportunidades educacionais, sociais, de saúde, segurança e liberdade. (REZENDE e ROSALEM, 2016, ROSA, 2014; MUNANGA, 1996, 2018). Nesse contexto, pelo menos a princípio, fazer estudos que tenham algum recorte racial pode parecer incoerente, inoportuno e desnecessário.

Entretanto, a realidade é que mesmo com o art 5º da CF/1988 e embora muitos acreditem no mito da democracia racial, estudos de várias áreas do conhecimento demonstram que os negros constituem a parcela da população brasileira que mais sofre exclusão e porque não dizer racismo e preconceito.

Ribeiro (2017, p. 79) alerta para o fato de que, embora o Brasil seja um país heterogêneo, desigual e racista “falar de racismo, opressão de gênero, é visto geralmente como algo chato, ‘mimimi’ ou outras formas de deslegitimação”. Segundo a autora, isso ocorre porque tornar consciente essas diferenças significa confrontar o poder da norma hegemônica que aqui prevalece.

A seguir são apresentados alguns dados, estudos e pesquisas realizadas por vários órgãos e institutos que evidenciam as diferenças, sociais, econômicas, educacionais, de saúde, segurança e de oportunidades no mercado do trabalho entre negros e brancos no Brasil.

Oliveira (2017) em matéria intitulada: Seis estatísticas que mostram o abismo racial no Brasil, apresentou que, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), a população negra é a mais afetada pela desigualdade e pela violência. E para o Ministério Público do Trabalho, no mercado de trabalho, pretos e pardos enfrentam mais dificuldades na progressão de carreira e na igualdade salarial. Além de serem mais vulneráveis ao assédio moral. Segundo um estudo realizado pela ONG Britância Oxfam, apenas em 2009, brancos e negros terão renda equivalente no Brasil. Em 2015, em média, um trabalhador negro, recebia a metade do valor pago a um trabalhador branco pelo mesmo trabalho desempenhado.

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD - Contínua) divulgada pelo IBGE (2017) apontam que a onda de desemprego atingiu com mais força a população negra brasileira (eles são 63,7% dos desocupados do país). Enquanto a taxa de desocupação de pretos e pardos foi 14,6%, a de brancos 9,9%. E a renda média em 2017 dos trabalhadores negros (R\$1.500,00) foi inferior à dos brancos (R\$2.700,00).

De acordo com Censo de 2010, dos 16 milhões de brasileiros que vivem na extrema pobreza (renda até R\$70,00 mensais), 11,5 milhões são pardos ou pretos, ou seja, 72% do total. Além disso, enquanto o analfabetismo entre os negros alcança 13,3%, entre os brancos é de 5,3%; a expectativa de vida para os brancos elevou-se a 73 anos, seis a mais que entre os negros. Dos brasileiros brancos, 15% possuem nível universitário, enquanto, entre os negros, esse número é de 4,7%. Na população de faixa etária entre 15 e 24 anos, 31,1% dos brasileiros brancos frequentavam a universidade e entre a população parda e preta, os índices são muito menores: 13,4% e 12,8%, respectivamente.

De acordo com Martins (2017), no censo realizado em 2015 com docentes da USP, foi constatado que somente 1,83% dos professores da universidade eram negros/pardos, 3,43% amarelos e 94,6% brancos. Em matéria feita por Capuchinho (2013), com base em dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep), em 2010, somente 16.418 estudantes concluintes que prestaram o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade) se declararam negros de um total de 267.823 universitários. Dos concluintes, do ano de 2009, 35.958 eram negros do total de 663.943 estudantes. O percentual de concluintes negros por curso são: medicina - 2,66%; odontologia - 3,8%; direito- 5,03%, administração - 5,26%.

Segundo Toste e Candido (2015), uma pesquisa feita pelo Grupo de Estudos Multidisciplinares da Ação Afirmativa (GEMAA) do IESP – UERJ, com o título: A cara do Cinema Nacional: o perfil de gênero e cor dos atores, diretores e roteiristas dos filmes brasileiros, no período de 2002 -2012, revelou que homens negros são só 2% dos diretores de filmes nacionais e os roteiristas negros são apenas 4%.

De forma mais específica, sobre a temática negro e ambiente organizacional, destaca-se um estudo feito pela Etnus Consultoria em parceria com a EmpregueAfro e Painel BAP em 2017, com aproximadamente 200 negros em São Paulo. Segundo esse estudo, ao serem abordadas questões relacionadas ao mercado de trabalho, 92% dos respondentes disseram que existe racismo na contratação de candidatos, 67% acreditam que já deixaram de ser contratados por serem negros, 60% informaram que já sofreram discriminação racial no ambiente de trabalho.

Esse estudo identificou ainda que, na opinião dos entrevistados as principais dificuldades para profissionais negros no mercado são: 43% falta de qualificação, 34% racismo, 31% por ser negro. E 53% dos respondentes informaram já ter alterado seu cabelo para fazer uma entrevista ou ser aceito no ambiente de trabalho (homem - raspou o cabelo; mulher - alisou o cabelo).

Segundo Bouzón (2004, 2008) os cabelos e a tonalidade da pele são os principais reveladores da origem étnica de uma pessoa negra. Ainda de acordo com esse autor existem uma hierarquização das pessoas levando-se em conta sua aparência capilar. Segundo o qual associa: cabelo ruim = negro = crespo = duro = rebelde + arredo + difícil de controlar = necessidade de mais cuidados e cabelo Bom = branco = liso = macio = tem movimento + brilho + volume + caimento = necessidade de menos cuidados.

Bouzón (2008) pontua que muitas vezes o cabelo ruim é tido como um estigma que “mancha” a aparência de seu portador. E muitas pessoas, a fim de se afastar desse estigma, acabam por recorrer a vários tipos de tratamentos capilares com objetivo de “domar” seu cabelo. E, embora mais de 50% da população brasileira seja composta por negros e mestiços, é perceptível o grande contingente, sobretudo de mulheres negras, que utilizam produtos para modificar a textura de seus cabelos. Fato que indica uma tentativa de aproximação com a estética capilar típica de pessoas de origem étnica branca. (BOUZÓN, 2004, 2008)

Moura (2013) pesquisou se o alisamento dos cabelos das mulheres negras poderia ser considerado uma estratégia para inserção no mercado de trabalho. Tal hipótese não foi confirmada pela pesquisadora, isso porque, as mulheres negras entrevistadas e que alisam o cabelo alegaram que tomam essa ação não por imposição social e sim como opção para se tornarem mais bonitas e pela praticidade do cabelo liso.

Todavia, essa constatação segunda a autora, não permite afirmar que essas mulheres não sofreram ou sofrem algum preconceito ou discriminação. Entretanto, foi identificado pela pesquisa que, as mulheres negras que deixaram seus cabelos naturais apresentaram ter maior dificuldade no mercado do trabalho. Seja para nele se inserir, ou para serem aceitas e alcançar melhores posições dentro das organizações.

Costa e Baratto (2017) também desenvolveram um estudo sobre o negro no mercado de trabalho na região do Espírito Santo e os resultados apresentados na pesquisa foi o seguinte: 49% dos entrevistados informaram já ter sofrido racismo no ambiente do trabalho. Dentro desse universo, 82% dos sujeitos da pesquisa descreveram situações racistas vivenciadas como: piadas, nomes pejorativos, ofensas raciais, frases negativas relacionadas aos negros etc.

Uma pesquisa, realizada pelo Instituto Ethos (2016), revelou que 86% das 200 principais empresas fornecedoras da Prefeitura de São Paulo admitiram não possuir medidas para incentivar e ampliar a presença de negros na estrutura corporativa, seja em cargos de chefia ou de estágio. Segundo esse estudo para 59% dos gestores, a ausência de negros em cargos de direção se deve à falta de qualificação dos mesmos, 41% deles acreditam que seja porque os negros não possuem interesse nesses cargos. Aqui se faz uma reflexão: serão essas justificativas coerentes e socialmente responsáveis?

Já no estudo desenvolvido pelo Instituto Ethos (2003), com as 500 maiores empresas brasileiras foram obtidos os seguintes dados: 94,2% dos cargos executivos pertenciam a brancos, apenas 4,7% dos negros ocupavam cargos nesse nível. Uma reportagem de Wentzel (2018) na BBC – News Brasil, também gera reflexões sobre os marcadores raciais no mercado de trabalho. Com base nessa reportagem, segundo a Organização Internacional do Trabalho – OIT, se fosse organizado um encontro com todos seus trabalhadores domésticos do Brasil seria reunida uma população maior que a Dinamarca, composta majoritariamente por mulheres negras. Indicando que o país emprega aproximadamente 7 milhões de pessoas nesse setor – o maior grupo do mundo.

A reportagem da BBC – News Brasil traz ainda o depoimento do pesquisador americano David Evans Harris, que defende que o cenário do trabalho doméstico no Brasil atual é herança do período escravagista. Fato reforçado pela historiadora Marília Bueno de Araújo Ariza. Segundo Ariza “após a abolição em 1888, mulheres e homens negros continuaram sendo servos ou escravos informais”, de forma que fica evidente que temos um racismo estrutural no Brasil e que se perpetua no mercado de trabalho. (Wentzel, 2018)

Além dos dados estatísticos apresentados que demonstram as diferenças entre brancos e negros no Brasil, não tem sido poucos os casos de atitudes racistas e preconceituosas noticiados no país. O Jornal Folha de São Paulo (2017) noticiou um caso de racismo na reportagem denominada: Perícia atesta que Waack se queixou de coisa de ‘preto’. Segundo essa reportagem, um jornalista brasileiro pouco antes de entrar numa transmissão ao vivo utilizou a frase: “É coisa de preto”, com objetivo de reclamar da atitude de uma pessoa fora do contexto da reportagem, que no entendimento dele poderia comprometer a qualidade do seu trabalho. Além desse caso, pesquisando na *internet* é possível encontrar diversos casos de racismo sofrido por brasileiros.

Dentro desse contexto os seguintes questionamentos são pertinentes: Quantos casos de racismo ocorrem efetivamente por dia no Brasil? Quantos clientes recusam atendimento de pessoas negras? Chamar uma pessoa de macaco é racismo ou é uma brincadeira? O que é mais comum: um negro ou um branco ser parado numa blitz policial? Um negro ou um branco ser acompanhado por seguranças enquanto faz compras?

Segundo reportagem de Azevedo (2017), num levantamento feito pelo site de notícias Universo Online (UOL), que é vinculado ao Grupo Folha, de janeiro a setembro de 2017 foram registrados nas delegacias paulistas 4.923 boletins de ocorrências classificadas como de intolerância. Deste total, 1.210 foram identificados como racismo ou injúria racial.

Essa matéria apresenta ainda que, segundo o entendimento da socióloga Milena Santos e do professor de história Douglas Belchior, existe uma subnotificação de crimes raciais em São Paulo. Para esses estudiosos, a baixa notificação desses crimes pode ter os seguintes motivos: falta de identificação do tipo de intolerância presente na queixa; despreparo da polícia para lidar com o racismo; muitas vítimas acabam não fazendo registro desses crimes ou porque não acreditam na resolução do caso ou por temerem por mais intolerância e violência após o registro do boletim ou ainda por se sentirem constrangidos com o ocorrido. Podendo ainda haver casos que a vítima nem mesmo percebe que estava sofrendo racismo.

Chung (2011) num estudo sobre diversidade nas organizações identifica quatro estratégias utilizadas pelos profissionais em relação as ações discriminatórias sofridas: deixar, silenciar, procurar suporte social e confrontação. Para o autor a estratégia deixar corresponde à resignação por parte da vítima que suporta em silêncio o preconceito e a discriminação que sofrem ou sofreram, e saem da organização quando possível. Na estratégia de silenciamento o profissional permanece na organização e guarda para si todo o processo de sofrimento.

Na estratégia de procura por suporte social, a vítima compartilha com pessoas de sua confiança (família, amigos, colegas de trabalho) as situações vivenciadas com objetivo de obter apoio e conseguir melhor lidar com a discriminação. A estratégia de confrontação pode ocorrer das seguintes maneiras: denúncia legal do agressor, reclamação com chefia e confronto direto com agressor. Independente da reação do sujeito discriminado um fato é unânime: o sofrimento.

Dentro desse contexto, se faz coerente e atual a análise de Teixeira (1992). Segundo a autora o silenciamento ou riso manifesto pelos negros diante de uma expressão de racismo não devem ser interpretados como uma confirmação das expectativas e opiniões dos agressores. Nem mesmo significa uma “incapacidade de dar uma resposta adequada à violência da discriminação racial” por parte dos mesmos. (TEIXEIRA 1992, p. 85)

Munanga (1996, p.218) evidencia que, embora os negros sejam a maioria da população brasileira (o Brasil é o segundo país com maior número de negros no mundo, perde apenas para a Nigéria), essa parcela da população é invisível e invisibilizada no país sobre vários aspectos: social, político, econômico, cultural e educacional. Segundo o autor, só a partir do reconhecimento pelos brasileiros de que somos racistas é possível “buscar os caminhos da mudança e procurar instrumentalizar a política de combate às práticas discriminatórias, incluindo as representações institucionais dos excluídos”.

Guimarães (2006) aponta Carlos Hasenbalg como o primeiro autor nas ciências sociais do Brasil que estabeleceu uma ligação entre discriminação e desigualdades raciais. Esse elo estabelecido por Hasenbalg (2006) é possível ser identificado no seguinte questionamento feito pelo autor: “se as desigualdades raciais no Brasil não são produto de racismo e discriminação, qual é a teoria ou interpretação alternativa para dar conta das desigualdades constatadas?” (HASENBALG, 2006, p. 262)

Analisando a questão racial sob o enfoque dos estudos organizacionais, relevante se faz destacar o levantamento bibliográfico feito por Conceição (2009). A pesquisadora, identificou apenas quatro artigos sobre essa temática no período de 1997 a 2008, e a partir desta constatação ela reflete:

Acompanhar toda aquela movimentação em direção ao combate às discriminações nos espaços de trabalho e verificar que ela pouco tem afetado os estudos organizacionais é justamente o que me causa estranheza e me leva a questionar o que justificaria tal omissão. Mais especificamente, ao constatar esse fato, as seguintes perguntas me ocorreram: Que características da cultura brasileira justificariam a ausência de estudos organizacionais sobre o tema discriminação racial; e haveria espaço para essa discussão dentro dos estudos organizacionais? (CONCEIÇÃO, 2009, p. 2).

Como apresentado, a temática racial é um assunto pouco explorado no âmbito organizacional. Nesse sentido, é oportuno afirmar que existe espaço para estudos nessa área, principalmente se levado em consideração o fato do ser humano passar boa parte de sua vida dentro de uma organização e dela depender para obter produtos e serviços. Segundo Rosa (2014, p. 255) “ao se debruçar sobre o fenômeno das relações raciais – que é apenas um dos muitos fenômenos sociais que se reproduzem nas organizações – abrimos um precedente que nos leva a cruzar fronteiras disciplinares e a pensar as organizações de forma ampliada”.

Mesmo que uma determinada organização seja exemplo de respeito pela diversidade é preciso estar atento, pois racismo e preconceito podem se manifestar de maneira silenciosa e sutil. (MUNANGA, 1996; LADEIA, 2015). E se olhado sob o enfoque puramente comercial essas ações/atitudes racistas podem refletir de forma negativa nos resultados das organizações pois afetam o trabalhador.

Sanz (2017) ao avaliar o mal que o racismo pode causar nos trabalhadores, cita as psicanalistas Maria Lúcia da Silva e Noemi Kon. Segundo essas profissionais lidar com o racismo pode acarretar diversos problemas à saúde física e psicológica. Entre eles: aumento da pressão arterial, depressão, alcoolismo, baixa autoestima. Essas doenças e problemas podem gerar o afastamento dos trabalhadores de suas atividades. Na mesma reportagem é citada a socióloga Tremente Clark. Esta estudiosa compara os efeitos/dor da discriminação à perda do emprego ou à morte de um ente querido. Nesse sentido, gerenciar a diversidade pode se apresentar como uma oportunidade para as organizações cuidarem e entenderem sobre as relações raciais. E assim buscarem o bem-estar do trabalho e a melhoria do desempenho organizacional.

Para Myres (2003, p. 33) “apostar na diversidade, e especificamente na diversidade racial, é contribuir para uma sociedade mais justa e uma economia mais competitiva”. E para Oliveira e Rodriguez (2004) a valorização da diversidade está relacionada à responsabilidade social, uma vez que um dos objetivos desta é procurar reduzir as diferentes formas de discriminação observadas nas organizações.

Dentro desse contexto, a missão prática da gestão da diversidade está na responsabilidade que as organizações devem ter perante a sociedade em incluir todos os profissionais, independentemente de suas diferenças. Desenvolvendo um ambiente de trabalho livre de preconceito e discriminação. Bahia (2006, p. 9) afirma que “incrementar a diversidade é promover a igualdade de oportunidades para que todos possam desenvolver seus potenciais”.

2.2.2. Conceitos: racismo, preconceito e discriminação racial

Mesmo que não seja comum estudar, discutir e pesquisar sobre racismo, preconceito e discriminação no âmbito organizacional esses assuntos constituem temas relevantes para reflexões, tanto de forma institucionalizada quanto individualizada. Cumpre destacar que já preâmbulo da Constituição Federal/1988, esses assuntos são tratados, além de serem destacados nos artigos e incisos: Art 3º inciso IV; Art. 4º inciso VIII; Art 5º incisos XLI, XLII, XXXI; Art. 227.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil
IV - Promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.
Art. 4º A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios:
VIII - repúdio ao terrorismo e ao racismo;
Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;
XXXI - proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência
Art. 227. É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. (BRASIL, 1988, grifo nosso)

Se o constituinte incluiu diversas vezes no texto constitucional tais temas é provável que o relacionamento entre e com os diferentes não seja tão pacífica, harmônica e respeitosa quanto se imagina ou se queira acreditar. A seguir são apresentados os conceitos de: discriminação racial, preconceito e racismo segundo Carneiro (2002):

Quadro 14 - Conceitos: discriminação racial, preconceito e racismo

Conceito	Definição
Discriminação racial	Tratamento desfavorável dado a uma pessoa ou grupo com base em características raciais ou étnicas. Exemplos: impedir a ascensão profissional de alguém com base na cor da pele, dificultar ou proibir o acesso a um estabelecimento comercial, impedir que uma pessoa assuma um emprego por não ser branca.
Preconceito	Conceito ou opinião formados antecipadamente, sem conhecimento dos fatos. É uma ideia preconcebida e desfavorável a um grupo racial, étnico, religioso ou social. Implica aversão e ódio irracional contra outras raças, credos, religiões, etc.
Racismo	Muito mais que apenas discriminação ou preconceito racial, racismo constitui: uma doutrina e ações que são feitas no sentido de afirmar que há uma relação de superioridade entre características raciais e culturais dos seres humanos.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de CARNEIRO (2002, p. 6).

Segundo Munanga e Gomes (2016, p. 181-182) “o preconceito é um julgamento negativo prévio (...) um conceito, opinião formada antecipadamente, sem maior ponderação ou conhecimento dos fatos”. Os autores alertam para o fato de que “ninguém nasce com preconceitos: eles são aprendidos socialmente no convívio com outras pessoas”.

Bento (2000) estabelece que preconceito e discriminação são diferentes e por essa razão demandam ações específicas para serem combatidas. Com base nesse entendimento, a autora afirma que ações educativas são coerentes e podem ser eficazes em casos de preconceito. Na medida em que, favorecem a reflexão por parte das pessoas sobre os conceitos que assumem como verdadeiros. Por outro lado, essas ações não são suficientes para tratar casos de discriminação. Nestes casos, a autora indica ações legais com objetivo de tratar ou minimizar as desigualdades e crimes.

Pertinente também se faz estabelecer a diferença entre racismo e injúria racial. Pavan (2016) identifica que o crime de racismo é inafiançável e está previsto na Lei nº 7.716/1989. Este crime atinge toda uma coletividade quando ofendida, em função de sua etnia, raça, religião ou origem. A injúria racial também é crime, e está prevista no artigo nº 140, parágrafo 3º do Código Penal. Acontece quando o agressor ofende a dignidade de uma determinada pessoa em função de sua raça, cor, etnia, religião, idade e deficiência; através de xingamentos ou uso de palavras depreciativas por exemplo. Neste caso, é possível o pagamento de fiança.

Para Munanga (1996) e Telles (2003) o preconceito em todas as suas formas, racial, social, religioso, de gênero e outros, existe em todas as sociedades, sobretudo nos países multirraciais. E esses preconceitos repercutiram, repercutem e repercutirão de maneira negativa sempre que utilizados como “armas ideológicas para legitimar e justificar a extermínio, a exploração e a exclusão” dos seres humanos. (MUNANGA, 1996, p.213). Fato esse que, se analisado sob o aspecto humano é incompreensível já que não existe um ser humano igual ao outro, e talvez a única coisa comum a todos nós humanos é que somos diferentes. O racismo é explicado por Almeida (2018) da seguinte maneira:

Constitui todo um complexo imaginário social que a todo momento é reforçado pelos meios de comunicação, pela indústria cultural e pelo sistema educacional. Após anos vendo telenovelas brasileiras, um indivíduo vai acabar se convencendo que mulheres negras têm uma vocação natural para o emprego doméstico, que a personalidade de homens negros oscila invariavelmente entre criminosos e pessoas profundamente ingênuas, ou que homens brancos sempre têm personalidades complexas e são líderes natos, meticolosos e racionais em suas ações. E a escola reforça todas estas percepções ao apresentar um mundo em que negros e negras não tem muitas contribuições importantes para a história, literatura, ciência e afins, resumindo-se a comemorar a própria libertação, graças à bondade de brancos conscientes. (...). Assim, uma pessoa não nasce branca ou negra, mas torna-se a partir do momento em que seu corpo e sua mente são conectados a toda uma rede de sentido compartilhados coletivamente, cuja existência acontece à formação de sua consciência e seus afetos (ALMEIDA, 2018, p. 51-53).

O autor com essa afirmativa deixa evidente que o racismo é um processo histórico, político e cultural. Processo esse, que criou condições sociais para perpetuação de atos discriminatórios sistemáticos que muitas vezes são ignorados e não debatidos pela sociedade. Ainda de acordo com esse autor, muitas dessas práticas, atos, pensamentos e verbalizações são tidos como ‘normais’. E são demonstrados através de piadas, silenciamentos, isolamentos, apelidos, menosprezo pela fala e sentimentos dos negros. Inclusive, muitas vezes quando uma pessoa negra reclama ou se posiciona sobre ações racistas é acusada de vitimismo. (ALMEIDA, 2018).

Relevante também se faz apresentar as diferentes manifestações do racismo: individual, institucional, estrutural e recreativo. Segundo Almeida (2018), racismo individual pode ser associado a uma patologia, e entendido como uma ação individual e isolada; é uma forma de racismo que “insiste em flutuar sobre uma frase ideológica moralista e inconsequente – ‘racismo é errado, somos todos humanos, tenho amigos negros’” (ALMEIDA; 2018, p. 28).

Já o racismo institucional é aquele que sempre coloca pessoas de grupos raciais ou étnicos discriminados em situação de desvantagem no acesso a benefícios gerados pelo Estado e por demais instituições e organizações. Exemplos: o salário de trabalhadores negros ser mais baixo em relação dos trabalhadores brancos, poucos diretores de empresas negros, mortalidade de mães negras muito maior que as mães brancas. Todavia, muitas vezes, esses fatos e situações são sutis e silenciosos. (ALMEIDA, 2018)

O racismo estrutural baseia-se no fato que “as instituições são racistas porque a sociedade é racista, ou seja, o racismo é parte da ordem social” (ALMEIDA; 2018, p. 36). De acordo com o autor, o racismo estrutural acaba por tornar ‘normal’ algumas práticas racistas, tais como: fazer piadas sobre negros, jovens negros são os que mais morrem; maior contingente de presidiários é composto por negros, dentre outros.

E o racismo recreativo conforme Moreira (2018, p. 21), é o tipo de opressão caracterizada pela “circulação de imagens derogatórias que expressam desprezo por minorias raciais na forma de humor”, entretanto possuem o “mesmo objetivo de outras formas de racismo: legitimar hierarquias raciais presentes na sociedade brasileira.” Exemplos: piadas e brincadeiras que depreciam características dos negros - cabelo ruim, vagabundos, criminosos, animais e outros. O autor afirma ainda afirma que:

Ao contrário do que muitos atores sociais pensam, o humor não é um mero produto de ideias que surgem espontaneamente nas cabeças dos indivíduos. As piadas que elas contam são produtos culturais, são manifestações de sentido simbólicos que existem em uma dada sociedade. Por esse motivo, o humor não pode ser reduzido a uma expressão independente do contexto social no qual existe. A produção do efeito cômico depende dos significados culturais que circulam nas interações entre os indivíduos (MOREIRA, 2018, p. 63).

Tomando por base esta discussão, é coerente apresentar o estudo desenvolvido por Méndez (2016) cujo título é: 18 expressões racistas que você usa sem saber. O autor alerta para o fato de que “palavras dizem muito sobre a história e cultura de uma sociedade” e quando “se tornam naturais, é indício do quanto a opressão e o preconceito estão incorporados à visão de mundo das pessoas”.

Segundo Méndez (2016) embora algumas dessas expressões soem como elogio é possível perceber que as mesmas associam o negro a situações negativas ou pejorativas como: preguiçoso, objeto, mercadoria, sujo, feio. Todavia, essas expressões são comumente utilizadas no Brasil e talvez poucas pessoas se questionem: Será que as pessoas negras gostam dessas expressões? Se você fosse negro ou negra gostaria que essas expressões fossem utilizadas para se referir a você? Algumas dessas expressões consideradas racistas que são utilizadas no dia a dia estão apresentadas a seguir.

Quadro 15. Expressões/palavras racistas utilizadas no dia a dia.

Expressão/ Palavra	Significado / Utilização
Cor de pele	Expressão utilizada para fazer referência ao lápis de cor bege. Por que esse foi o lápis escolhido para ter essa denominação? Já que a maioria dos brasileiros têm a tonalidade de pele escura.
Mulata Cor do pecado	São utilizadas geralmente para “elogiar” mulheres negras bonitas. Sendo possível ouvir ainda a expressão: “mulata tipo exportação”. Sujeitando a mulher a ser comparada a uma mercadoria. Além disso, cumpre destacar que conforme Dicionário Informal a origem da palavra mulata é “palavra de origem espanhola, feminina de "mulato", "mulo" (animal híbrido, resultado do cruzamento de cavalo com jumenta ou jumento com égua).
Ter o pé na cozinha	Expressão utilizada para se referir a pessoa que tem a origem negra, retomando ao período da escravidão.
Negro de traços finos Preto de alma branca	Expressões utilizadas com a “intenção” de elogiar, porém acabam por marcar como superiores características de pessoas de pele branca.
Denegrir	Sinônimo de difamar que possui a raiz semântica em tornar negro, fazer ficar escuro.
A coisa tá preta / Serviço de preto / Lista negra / Ovelha negra / Mercado negro / Inveja branca / Cabelo ruim, cabelo duro, de piaçava / Isso é coisa de preto	Expressões utilizadas de forma a demonstrar que o que é ruim, feio, desprezível ou não digno de respeito é característico de pessoas negras.

Fonte: Desenvolvido pela autora a partir de MÉNDEZ (2016).

Munanga (1996, p. 213) por sua vez apresenta dois tipos de racismo. O racismo explícito, como no caso do “*aparthaed* sul-africano, do nazismo e do sistema Jim Crow nos EUA, por vezes acompanhados de hostilidade e morte física”. E o racismo “implícito, objeto de segredo e tabu, submetidos ao silêncio, um silêncio criminoso”.

Tomando como referência o racismo dos EUA e da África os brasileiros podem declarar que aqui não há racismo. Além disso, não há no Brasil, ou não são noticiadas e ensinadas história de pessoas que lutam no país para que negros e brancos tenham as mesmas condições. Em contrapartida, muitas pessoas, pelo menos, já ouviram falar de Martin Luther King e Nelson Mandela, personalidades mundialmente conhecidas pela luta antirracismo.

Segundo Silva e Silva (2017):

Ao contrário dos Estados Unidos, onde houve uma classificação por binômio, entre negros e brancos, no Brasil essa sistematização racial não foi separada com tamanha exatidão. Aqui, a escolha individual superou a definição polarizada entre negros e brancos, dificultando um reconhecimento e uma identidade em comum para os negros. Desta forma, não é exagero dizer que o não reconhecimento comum na comunidade negra gerou uma falta de unidade entre os negros (SILVA E SILVA, 2017, p.11).

O mito da democracia racial passou a anunciar o Brasil como o país da convivência harmônica entre todas as raças/etnias. Esse entendimento era tão divulgado que de acordo com Fernandes (2007) despertou o interesse da UNESCO em 1951. Essa organização tinha como objetivo desenvolver estudos que enaltescessem o convívio harmônico do brasileiro.

Fernandes (2007) participou desse estudo e ao pesquisar sobre o tema questionou o conceito de convivência com ausência de conflitos e preconceitos no Brasil. Esse autor desnudou o mito da democracia racial e identificou o que ele chamou de racismo dissimulado.

O que se descobriu? Na verdade, a hipótese sustentada pelo Dr. Donald Person, de que o Brasil constituiu um caso neutro na manifestação do ‘preconceito racial’, teve de ser revista, mau grado o empenho da Unesco pela confirmação das hipóteses. Ao que parece, essa instituição alimentava o propósito de usar o ‘caso brasileiro’ como material de propaganda. Se os brancos, negros e mestiços podem conviver de ‘forma democrática’ no Brasil, por que o mesmo processo seria impossível em outras regiões? Não obstante, o que é democracia racial? A ausência de tensões abertas e de conflitos permanentes é, em si mesma, índice de ‘boa’ organização das relações raciais? Doutro lado o que é mais importante para o ‘negro’ e o ‘mestiço’: uma consideração ambígua e disfarçada ou uma condição real de ser humano econômica, social e culturalmente igual aos brancos? (FERNANDES, 2007, p. 39).

Rosa (2014) apresenta um quadro didático que evidencia a diferença entre o preconceito racial no Brasil e nos EUA, trazendo uma releitura do conceito de preconceito de marca e de origem desenvolvido por Nogueira (2006). O quadro permite desmistificar o mito da democracia racial no Brasil. Segundo Oliveira (2007) esse mito começou a ser engendrado na década de 30, e constituiu uma ideologia defendida pela elite intelectual brasileira de que um projeto de desenvolvimento viável para o Brasil só seria bem-sucedido pela aceitação do caráter mestiço da sociedade brasileira.

Quadro 16 - Diferença entre preconceito de marca e preconceito de origem (continua)

Proposições	Preconceito de marca (Brasil)	Preconceito de origem (EUA)
1. Quanto ao modo de atuar.	Determina uma preterição de acordo com a posição social e a relação com o grupo discriminador.	Determina uma exclusão incondicional dos membros do grupo discriminado
2. Quanto à definição de membro do grupo discriminador e do grupo discriminado	Classifica de acordo com o fenótipo ou aparência racial, podendo variar bastante no caso dos mestiços.	Classifica de acordo com o genótipo, seja qual for sua aparência e qualquer que seja o grau de mestiçagem.
3. Quanto à carga afetiva	Tende a ser mais intelectual e estético, pois a atribuição de inferioridade depende dos traços negroides e não se traduz em ódio racial, mas em tratamento diferenciado.	Tende a ser mais emocional e mais integral, pois a atribuição de inferioridade é irrefletida e traz consigo o ódio racial que justifica a segregação entre os grupos.
4. Quanto ao efeito sobre as relações interpessoais	As relações pessoais de amizade e admiração cruzam facilmente as fronteiras de cor.	As relações entre indivíduos do grupo discriminador e do grupo discriminado são severamente restringidas por tabus e sanções.
5. Quanto a ideologia	A ideologia é, ao mesmo tempo, assimilacionista e miscigenacionista.	A ideologia é segregacionista e racista.
6. Quanto à distinção entre diferentes minorias	A cultura prevalece sobre a raça, ou seja, as minorias menos endogâmicas e menos etnocêntricas são favorecidas	Prevalece o oposto, ou seja, há maior tolerância para com as minorias mais endogâmicas e mais etnocêntricas.

Quadro 16 - Continuação

Proposições	Preconceito de marca (Brasil)	Preconceito de origem (EUA)
7. Quanto à etiqueta	A ênfase está no controle do comportamento de indivíduos do grupo discriminador, de modo a evitar a susceptibilização ou humilhação de indivíduos do grupo discriminado	A ênfase está no controle do comportamento dos membros do grupo discriminado, de modo a conter a agressividade contra os elementos do grupo discriminador.
8. Quanto ao efeito sobre o grupo discriminado	A consciência da discriminação tende a ser intermitente.	A consciência da discriminação tende a ser contínua, obsedante.
9. Quanto à reação do grupo discriminado	A reação tende a ser individual, procurando o indivíduo “compensar” suas marcas pela ostentação de aptidões e características que impliquem aprovação social	A reação tende a ser coletiva, pelo reforço da solidariedade grupal, pela redefinição estética, etc.
10. Quanto ao efeito da variação proporcional do contingente minoritário	A tendência é se atenuar nos pontos em que há maior proporção de indivíduos do grupo discriminado	A tendência é se apresentar sob forma agravada, nos pontos em que o grupo discriminado se torna mais numeroso.
11. Quanto à estrutura social	A probabilidade de ascensão social está na razão inversa da intensidade das marcas de que o indivíduo é portador, ficando o preconceito de raça disfarçado sob o de classe, com o qual tende a coincidir.	O grupo discriminador e o discriminado permanecem rigidamente separados um do outro, em status, como se fossem duas sociedades paralelas, em simbiose, porém irredutíveis uma à outra.
12. Quanto ao tipo de movimento político a que inspira	A luta do grupo discriminado tende a se confundir com a luta de classes.	O grupo discriminado atua como uma “minorias racial” coesa e, portanto, capaz e propensa à ação conjugada.

Fonte: ROSA (2014, p. 250-251).

Na mesma linha de raciocínio Munanga (1996) questiona até que ponto a mistura racial no Brasil é sinônimo de uma nação acima de suspeitas no que diz respeito a atitudes/ações preconceituosas e racistas. O autor expõe que o racismo brasileiro na sua estratégia age sem “demonstrar a sua rigidez, não aparece à luz, é ambíguo, meloso, pegajoso, mas altamente eficiente em seus objetivos.” (MUNANGA, 1996, p. 215).

Segundo Munanga (1996) a ideologia da democracia racial é tão difundida que acaba por influenciar até mesmo o comportamento das vítimas de discriminação racial. Tanto que é comum ouvir de algumas pessoas negras que, basta o negro se esforçar que ele alcança sucesso. Será? Quanto o negro precisa se esforçar? Esse esforço está na mesma proporção do esforço necessário para uma pessoa branca?

Com base nos conceitos apresentados anteriormente, é possível afirmar que atitudes racistas, preconceituosas e discriminatórias podem ser consideradas construções ideológicas desenvolvidas pelo ser humano ao longo dos anos. Tal como descreve Berger e Luckmann (2011, p. 84 e 85) “é importante ter em mente que a objetividade do mundo institucional, por mais maciça que apareça ao indivíduo, é uma objetividade produzida e construída pelo homem.” Os autores destacam ainda que “a sociedade é um produto humano e o homem é um produto social.” Assim sendo, o ato de discriminar pode ser entendido como um processo institucionalizado, resultado de ações habituais e por vezes não refletidas.

Com base nessas discussões e levando-se em consideração que as organizações são ambientes institucionalizados é provável que: preconceito, racismo e discriminação se

manifestem nesses locais. Talvez não de maneira explícita, mas sutil e silenciosa. O fato de ser sutil e pouco se falar sobre esses temas no Brasil e nos estudos organizacionais não são condições suficientes para afirmar que aqui esses problemas/crimes não existem e que os negros que aqui vivem não sofrem com essas ações.

Munanga (1996, p. 213) afirma que o silêncio e a sutileza sobre as questões e dilemas raciais no Brasil é grave. Com objetivo de intensificar esse entendimento, o autor cita duas frases. A primeira de Elie Wiesel - Nobel da Paz em 1986: “O matador mata sempre duas vezes – a segunda é pelo silêncio”. A segunda frase é do sociólogo Florestan Fernandes: “No Brasil, tem-se preconceito de se ter preconceito racial”.

Uma pesquisa feita em 1995 pela Folha de São Paulo, em comemoração aos 300 anos de morte de Zumbi de Palmares, descortinou a questão racial no Brasil. Foi constatado cientificamente que o Brasil é um país racista contra pessoas negras. Segundo Rodrigues (1995, p. 11), essa pesquisa possibilitou afirmar que “os brasileiros sabem haver, negam ter, mas demonstram, em sua maioria, preconceito contra negros”. Afirmação essa feita a partir dos seguintes dados: 89% dos entrevistados alegaram que há preconceito contra os negros no Brasil, 87% confirmaram que utilizam ou concordam com expressões, enunciados ou mesmo comportamentos racistas e somente 10% deles admitiram ter ou ser preconceituoso.

Diógenes e Castanho (2017) publicaram no Jornal Estadão uma pesquisa sobre preconceito e discriminação realizada em 2017 pelo Ibope. Os dados apresentados corroboram com a pesquisa anteriormente mencionada, pois revelou que de cada dez brasileiros, somente dois assumiram ser racista, machista ou homofóbico. Sete admitiram já ter feito alguma declaração discriminatória pelo menos uma vez na vida. Ainda segundo a pesquisa, o racismo é o segundo tipo de preconceito mais praticado no Brasil, sendo menor apenas que o machismo.

Pesquisas desenvolvidas por Schucman (2012) e Piza (2014) evidenciaram que os brancos possuem preconceito e tomam atitudes racistas, embora tentem negá-las. Esses estudos apontaram ainda que, os brancos têm dificuldade para ver o impacto do racismo para os negros e de reconhecer possíveis benefícios que eles obtêm com as ações ou omissões racistas. Para esses autores, os brancos acabam preferindo (consciente ou inconscientemente) o silenciamento e o distanciamento sobre essas temáticas. A partir dessa discussão, pertinente se faz apresentar o conceito de branquitude.

Bento (2014) identifica e define a branquitude através de vários aspectos e formas:

- Algo consciente apenas para as pessoas negras;
- Há um silêncio em torno da raça, não é um assunto a ser tratado;
- A raça é vista não apenas como diferença, mas com hierarquia;
- As fronteiras entre negros e brancos são sempre elaboradas e contraditórias;
- Há, em qualquer classe, um contexto de ideologia e de prática de supremacia branca;
- A integração entre negros e brancos é narrada sempre como parcial, apesar da experiência do convívio;
- A discriminação não é notada e os brancos se sentem desconfortáveis quando têm de abordar assuntos raciais;
- A capacidade de apreender e aprender com o outro, com um igual/diferente, fica embotada;
- Se o negro, nas relações cotidianas, aparece como igual, a interpretação é de exibicionismo de querer se mostrar (BENTO, 2014, p. 42).

Segundo Cardoso (2010, p. 611) “a branquitude procura se resguardar numa pretensa ideia de invisibilidade”. Ao agir assim, ser branco é considerado como padrão normativo

único. Esse fato pode ser considerado um dos fatores que dificultam que os brasileiros percebam o racismo no Brasil.

Mesmo diante dos vários estudos e dados que demonstram as diferenças sociais, econômicas, educacionais e de acesso a saúde entre negros e brancos e das notícias veiculadas nos meios de comunicação sobre racismo contra negros, ainda é possível perceber que o mito da democracia racial no Brasil permanece. Conforme pesquisas feitas os brasileiros não se identificam como racistas, racista é o outro! É provável que enquanto o problema estiver com o outro, o racismo estará presente nas relações sociais brasileiras.

2.2.3. Questão racial e a Lei nº 12.990/2014

Estudar sobre racismo acaba gerando uma discussão sobre o conceito de raça. Segundo Pena *et al.* (2000) embora os homens tenham características físicas diferentes, geneticamente não há diversidade suficiente para classificá-los como raças distintas, ou seja, todos são humanos. Para Pena e Bortolini (2004), as diferenças morfológicas (cor de pele, altura, textura do cabelo e características faciais) dependem de um número ínfimo de genes, ficando claro assim que, quando a palavra raça é usada para referir-se a espécie humana representa uma construção social, política, cultural.

Munanga (2003) alerta para o fato de que, embora cientificamente as diferenças genéticas humanas não sejam suficientes para que o homem seja classificado ou hierarquizado a partir da ideia de raças distintas, não se pode perder de vista que:

(...) se na cabeça de um geneticista contemporâneo ou de um biólogo molecular a raça não existe, no imaginário e na representação coletiva de diversas populações contemporâneas existem ainda raças fictícias e outras construídas a partir das diferenças fenotípicas como a cor da pele e outros critérios morfológicos. É a partir dessas raças fictícias ou 'raças sociais' que se reproduzem e se mantêm os racismos populares (MUNANGA, 2003).

A partir desse raciocínio, Munanga (2003, 2004) expõem que, mais do que pensar o conceito de raça em termos biológicos, deve-se pensar no seu conteúdo em termos político e ideológico, que são expressos na forma pela qual a sociedade brasileira está estruturada e consequentemente demonstra suas relações de poder e de desigualdades.

O autor pontua ainda a dificuldade de se definir quem é negro no Brasil. Mesmo porque, segundo ele, o autorreconhecimento e a identidade de uma pessoa como negra no Brasil é um processo recente e por vezes doloroso. O termo doloroso é utilizado para exemplificar o fato de que há pessoas que, embora tenham a cor de pele negra, não se consideram como tal, pois introjetaram o ideal de branqueamento.

Assim sendo, é possível dizer que “num país que desenvolveu o desejo de branqueamento, não é fácil apresentar uma definição de quem é negro ou não” (MUNANGA, 2004, p. 52). Essa situação se apresenta ainda mais complexa quando analisada sob a ótica de quem tem e quem não tem direito de exercer o direito de entrar numa universidade e ou no serviço público pelo critério de cotas raciais.

Para Schwarcz (2012) a complexidade na classificação dos brasileiros a partir da cor da pele é antiga. Dificuldade está consolidada em 1976, quando o IBGE ao fazer a pesquisa Nacional por Amostra e Domicílio solicitou que as pessoas declarassem sua cor. Na época foram listadas 136 cores diferentes, o que a autora chama de “aquarela do Brasil”. A seguir são apresentadas algumas dessas classificações de cor de pele: bronzeada, mestiço, castanha, chocolate, crioulo, marrom, meio preto, pardo, mulato, puxado para branco, mista, branco-

pálido, branco-moreno, ruivo, rosado, roxo, branquelo etc. Segundo a autora, 57% dessas classificações podem ser agrupadas nas categorias censitárias: branca, negra, indígena, amarela e parda, atualmente em uso.

Se por um lado essa diversidade em relação à cor pode se apresentar de forma positiva, indicando a diversidade e mestiçagem do brasileiro, por outro lado Schwarcz (2012) concorda com Munanga (2004) afirmando que essa variedade para descrição da tonalidade de cor de pele acaba por deixar evidente a dificuldade para se definir quem deve e pode ser classificado como negro e pardo no Brasil.

Por outro lado, Munanga (2004) reflete que, talvez não seja tão difícil identificar os negros no Brasil. Segundo o autor seria necessário apenas checar, verificar e ouvir de forma consciente quem são as pessoas que sofrem racismo no dia a dia. O autor inclusive questiona se o racismo no Brasil é realmente sutil, uma vez que não é incomum uma mulher negra que mora num bairro de classe média alta ser convidada por mulheres brancas, em encontros em elevadores, para trabalhar em suas casas como domésticas.

Sansone (1996, p. 169) desenvolveu um estudo que teve por objetivo responder a seguinte pergunta: “como as pessoas reinterpretem e usam a cor no cotidiano das relações raciais?” Ele identificou 37 tipos de cor/raça, sendo que houve uma maior frequência de oito delas: branco, mulato, moreno, moreno claro, moreno escuro, escuro, preto e negro. O autor demonstrou que essa classificação não é fixa, pelo contrário, é fluida, variando em relação à classe social, renda, idade, ambiente, laço afetivo e lugar onde essas pessoas estão ou frequentam.

A partir desse estudo, ROSA (2014) desenvolveu o quadro a seguir:

Quadro 17 - Fatores contingenciais e percepções sobre raça e racismo (continua)

Fatores contingenciais		Percepções sobre raça e racismo
Tempo	De dia	Durante o dia, quando as pessoas estão na luta, a tendência é minimizar diferenças de cor, evita-se falar em negro. Se necessário, fala-se em moreno, escuro ou pardo.
	De noite	À noite e nos fins de semana, quando o assunto é descansar e curtir, os termos raciais são utilizados como expressão de amizade (meu preto) ou veemência (branquelo).
Laços afetivos	Forte	Quando há proximidade por amizade, parentesco ou respeito, utilizam-se termos como moreno no lugar de preto e misturada no lugar de branca ou negra.
	Fraco	Quando não há proximidade, utiliza-se escuro ou escurinho, ou no caso de pessoas mais escuras, preto ou negão para sublinhar o <i>status</i> baixo.
Renda ou Classe social	Alta	As pessoas que ocupam posições de status (profissionais liberais, autoridades, etc.) tendem a ser vistas como mais claras, tais como morenas ou mesmo brancas.
	Baixa	As pessoas que ocupam posições subalternas (serventes, pedreiros, garis, etc.) tendem a ser vistas como mais escuras, tais como escurinho, pretinho ou mesmo negro.
Idade	Velho	Entre as pessoas mais velhas (acima de 50 anos), predomina o discurso mestiçagem, com uso mais amplo de categorias flutuantes como moreno claro e moreno escuro.
	Jovem	Entre os mais jovens, a uma tendência de identificação como o termo <i>black</i> disposto pela moda e pela música, levando-os a se auto identificarem como negros.

Quadro 17 - Continuação

Fatores contingenciais		Percepções sobre raça e racismo
Lugar	Áreas duras	Correspondem ao mercado de trabalho, o mercado do matrimônio e da paquera e a relação com a polícia. Nesses espaços, o negro sofre maior discriminação, porque são espaços hegemonicamente brancos onde a competição, a estética e o status deixam os negros em desvantagem.
	Áreas moles	Aqui a situação se atenua porque há mais negros, e isso tende a não ser um fator surpresa, tampouco envolve a competição por status e poder. Trata-se dos espaços no domínio do lazer, como o botequim, o dominó, a torcida, a seresta, o forró, o papo com os vizinhos na esquina, etc. São espaços onde ser negro não é um obstáculo.
	Espaços negros	Este lugar inverte a lógica das áreas duras. Aqui ser negro é uma vantagem. São o bloco afro, a batucada, os terreiros de umbanda e candomblé, as rodas de pagode e de samba, os grupos carnavalescos, a capoeira, etc. Lugares onde a cultura negra é a base das atividades que são desenvolvidas.

Fonte: ROSA (2014, p. 252-253).

Percebe-se assim que, a definição de quem é ou não é negro no Brasil, não é tarefa simples. Pode depender do lugar que se fala, sobre quem se fala e em que circunstância se refere ao negro. Essa discussão tem sido intensa no país, principalmente tendo em vista as políticas afirmativas de cotas raciais. Uma vez que sob esse enfoque, ser negro passou a significar uma possível “vantagem”.

Há de se levar em conta que até chegar a publicação da lei 12.990/2014, que trata da reserva 20% de vagas no serviço público federal para negros, um longo caminho foi percorrido no processo de luta dos negros contra as desigualdades raciais no país. (ROSSI E GRAGNANI, 2018). Moehlecke (2002) indica ter sido no ano de 1968 o primeiro registro efetivo do que atualmente se tornou as ações afirmativas de cotas raciais no Brasil. Foi nesse ano que técnicos do Ministério do trabalho e do Tribunal Superior do Trabalho manifestaram-se favoráveis à criação de uma lei que obrigasse as empresas privadas a manter uma percentagem mínima de empregados de cor, porém tal lei nem chegou a ser elaborada.

Segundo essa autora foi “somente no ano de 1980 que houve a primeira formulação de um projeto de lei” que propôs uma ação no sentido de minimizar os impactos sofridos pelos afro-brasileiros em virtude dos longos anos de discriminação sofrida. Tratou-se do projeto de Lei nº 1.332 de 1983, proposto pelo deputado federal Abdias Nascimento, sendo que esse projeto não foi aprovado pelo Congresso. (MOEHLECKE, 2002, p. 117)

As lutas por uma maior representatividade dos negros e pardos continuou ao longo dos anos. Dentro das conquistas, deve ser mencionada a Lei nº 10.639/2003, que tornou obrigatório o ensino sobre História e Cultura Afro-Brasileira nas escolas. O objetivo dessa lei foi a inclusão no conteúdo programático de ensino brasileiro dos seguintes temas: estudo da História da África e dos africanos, as lutas dos negros no Brasil, a cultura negra brasileira, o negro na formação nacional e as contribuições dos negros nas áreas social, econômica e política na história do país (LIMA, 2015).

Em 2010, foi feito o Estatuto da Igualdade Racial, que previu o estabelecimento de políticas públicas de valorização da cultura negra para a correção das desigualdades provocadas pelo sistema escravista no País. Em 09 de junho de 2014 entrou em vigor a Lei nº 12.990 de 2014.

Entre os principais pontos desta lei destacam-se:

- Reserva de 20% das vagas nos concursos públicos federais para negros;
- Vigência de 10 (dez) anos da lei;
- Poderão concorrer às vagas reservadas a candidatos negros aqueles que se autodeclararem pretos ou pardos no ato da inscrição no concurso público, conforme o quesito cor ou raça utilizado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE;
- Os candidatos negros concorrerão concomitantemente às vagas reservadas e às vagas destinadas à ampla concorrência, de acordo com a sua classificação no concurso;
- Caberá ao órgão responsável pela política de igualdade ética acompanhar e avaliar a referida lei;
- Na hipótese de constatação de declaração falsa, o candidato será eliminado do concurso e, se houver sido nomeado, ficará sujeito à anulação da sua admissão ao serviço ou emprego público, após procedimento administrativo em que lhe sejam assegurados o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, e outros.

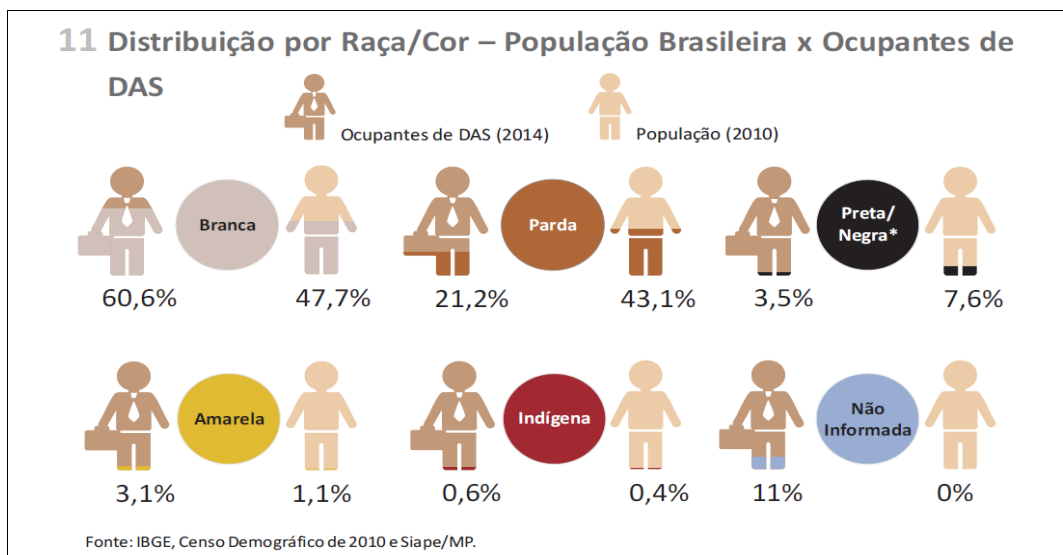
Dentre os estudos e dados numéricos que subsidiaram as discussões sobre o sistema de cotas no serviço público destacam-se a Nota Técnica n.º 17 do IPEA elaborado por Silva e Da Silva (2014) e o estudo de Estanislau, Gomor e Naime (2015). As explicações e justificativas para essa lei também foram sintetizadas na Nota Informativa emitida em 23 de maio de 2017 pelo Ministério do Planejamento e Gestão. Vale destacar que o item 6 da referida nota deixa evidente o objetivo das cotas raciais no serviço público:

Item 6 - A adoção de cotas raciais tem como propósito alterar a realidade da inserção da população negra no serviço público, aumentando sua representatividade nos quadros da administração pública. Com isso, pretende-se também que sejam trazidas para o âmbito da administração pública, novas perspectivas e valores, que ajudariam na compreensão e no endereçamento de soluções para os atuais problemas sociais do país, entre eles o racismo (BRASIL, 2017).

Silva e da Silva (2014) identificaram que os negros representam 40,3% dos funcionários públicos no âmbito federal tendo por base a distribuição dos ocupados por raça/cor segundo dados do IBGE/PNA – 2012. A partir de dados extraídos do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE) do governo federal, nos cargos de maior remuneração do poder executivo federal os negros ocupam apenas 6% dos cargos de diplomatas e 12% dos cargos de auditores da Receita Federal.

Na Nota Técnica da Nota Informativa de 23 de maio de 2017 um dado que requer reflexão é representado na figura a seguir que demonstra a sub-representação de negros na administração pública federal, no que diz respeito à ocupação de cargos de confiança.

Figura 4 - Distribuição de raça/cor - cargos de confiança na Administração Pública Federal



Fonte: BRASIL (Nota informativa de 23 de maio de 2017).

A partir dos dados apresentados é possível perceber que por mais que o racismo possa parecer invisível e pouco se falar sobre ele, o mesmo está presente nas organizações. Bento (2000) explica essa situação a partir do conceito de racismo institucional.

O conceito de racismo institucional é importante porque dispensa discussões sobre, por exemplo, se determinada empresa ou seus profissionais de recursos humanos e chefias têm preconceito contra negros e mulheres. As questões que se colocam são outras: onde estão negros e mulheres no quadro funcional? Quais são seus cargos, salários, atribuições? Qual é a cultura organizacional com relação a negros e mulheres? (BENTO, 2000, p. 22).

O Instituto da Mulher Negra – Geledes (2013) preconiza que o racismo institucional produz não só a falta de acesso de menor qualidade aos serviços, direitos e oportunidades, mas, sobretudo, a “perpetuação de uma condição estruturante de desigualdade em nossa sociedade. Esse instituto publicou um guia de enfrentamento do racismo institucional baseado em: questionamentos de como a organização lida com o racismo, propostas de ações de combate, orientação para mensuração do racismo e avaliação periódica das políticas implementadas.

Dentre as perguntas que esse guia propõe tem-se: A organização tem controle e conhecimento do total de seus profissionais com base em cor/raça? A organização tem abordagens diferenciadas para os diferentes grupos de profissionais? A organização possui ouvidorias para denúncia de casos de racismo?

Após quase dois anos da publicação da lei nº 12.990/2014, tendo em vista as denúncias recebidas de ocupação de vagas dos concursos, reservadas aos negros por não negros, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão emitiu a Orientação Normativa nº 3 de 1 de agosto de 2016.

Essa orientação normativa estabeleceu diretrizes que tem como objetivo aferir a veracidade das autodeclarações prestadas por pessoas que concorreram aos cargos públicos às vagas destinadas aos negros. A comissão de verificação da referida orientação aconteceu na instituição pesquisada no segundo semestre de 2017. Em janeiro de 2018 foi publicado no Diário Oficial da União o nome dos servidores cujas declarações foram aceitas.

Os critérios estabelecidos para essa verificação constam nos Parágrafo 1º, 2º e 3º do Art 2º da ON:

§ 1º - As formas e critérios de verificação da veracidade da auto declaração deverão considerar, tão somente, os aspectos fenotípicos do candidato, os quais serão verificados obrigatoriamente com a presença do candidato.

§ 2º - A comissão designada para a verificação da veracidade da auto declaração deverá ter seus membros distribuídos por gênero, cor e, preferencialmente, naturalidade.

§ 3º - Na hipótese de constatação de declaração falsa, o candidato será eliminado do concurso sem prejuízo de outras sanções cabíveis (BRASIL, 2016).

Tendo por base tal orientação, até os servidores que já tinham tomado posse e entrado em exercício passariam pela Comissão de Verificação. Embora possa se questionar essa determinação tendo em vista que essas pessoas já estavam trabalhando, destaca-se que: a) os servidores em questão ainda não tinham terminado o estágio probatório e b) o Art 2º, Parágrafo único da Lei nº12. 990/2014 previu que caso a declaração feita pelo candidato fosse falsa ele seria eliminado do concurso e se já tivesse tomado posse e estivesse em exercício, haveria um processo administrativo e com base no resultado desse processo o servidor poderá ter sua admissão anulada.

Assim sendo, os servidores que entraram no concurso 2014 na instituição pesquisada passaram por essa Comissão de Verificação. A banca da comissão de verificação foi composta por cinco membros que avaliaram os servidores tendo por base as características fenotípicas observadas nos mesmos. Fenótipo trata-se das características visíveis apresentadas por uma pessoa, sendo que essas características podem sofrer modificações resultado da interação do indivíduo com o ambiente e em virtude de suas características genéticas, exemplos: cor da pele, tipo de cabelo etc.

Munanga (2004, 2016) defende a adoção de políticas de controle no que diz respeito a aplicação e manutenção das ações afirmativas. Isso porque, segundo o autor essa é uma ação humana e como tal podem ocorrer erros na implantação das mesmas. O autor ainda é a favor da implantação da cotas raciais, isso porque de acordo com ele, enquanto o Estado brasileiro não tiver uma estrutura educacional, cultural e social justa, igualitária e de respeito para todos os cidadãos é preciso que alguma ação seja feita com objetivo de minimizar diferenças as sociais entre negros e brancos em nossa sociedade.

Nesse sentido, as ações afirmativas devem existir por tempo determinado; elas possuem caráter emergencial e transitório. Além disso, é preciso que as mesmas sejam geridas e gerenciadas tanto no sentido de evitar fraudes e ou aplicadas indevidamente durante sua vigência. E que possam ser suspensas tão logo a desigualdade que justificou a implementação de tal medida seja superada (MOEHLECKE, 2002; MUNANGA E GOMES, 2016).

Importante ponderar que no Brasil não são poucas às críticas e pessoas contrárias as ações afirmativas, sobretudo as de cunho racial. Um dos argumentos utilizados contra as ações afirmativas é o de que o país é desigual e injusto de forma geral. Mediante esse argumento cumpre resgatar e reavaliar os dados estatísticos que comparam as condições de negros e brancos no país e o entendimento de Hasenbalg (2006) segundo o qual é impossível não estabelecer uma relação direta entre condição social e cor de pele.

Outro ponto a se destacar é o discurso de que as organizações não devem ter cotas e sim, incentivar e privilegiar a gestão meritocrática. Porém, Faria e Ramos (2015) chamam atenção para o fato de que:

(...) na perspectiva liberal, a meritocracia tem sido conceituada como um princípio no qual a mobilidade social tem por base os talentos e qualificações que os indivíduos possuem tendo em vista suas ocupações. Esses indivíduos mereceriam diferentes recompensas segundo o reconhecimento social de seus talentos. A meritocracia, nesse ponto de vista, seria o fundamento da justiça social desde que todos os indivíduos tivessem acesso às mesmas condições independentemente de sua origem econômica, cultural e social. No entanto tais condições de igualdade de oportunidades e possibilidades jamais foram garantidas pelo sistema de capital e sua lógica de mercado, que historicamente tem reproduzido a exclusão social, a concentração de rendas, a divisão social do trabalho. Partindo tanto da concepção liberal como da concepção da meritocracia como um sistema funcional, portanto, a meritocracia tem servido de base para a ideologia da igualdade individual e social, ocultando as diferenças, o preconceito, a discriminação, a opressão e o controle ocultando as relações de poder (FARIA E RAMOS, 2015, p. 66).

Bulgarelli (2008, p. 187) enumera algumas das justificativas que são dadas quando é questionado o fato de uma determinada organização ter poucos negros em seu quadro de trabalhadores: “não estão aqui porque não querem, não discriminamos ninguém; não estão aqui porque não se esforçam, pois as portas estão abertas para entrar e seguir carreira; não são qualificados o suficiente para ocupar o cargo”.

O autor evidencia que, embora em seu discurso as organizações dizem não discriminar, estão sempre em busca do padrão: homem branco, heterossexual, cabelos alinhados, que mora perto do trabalho, não tenha muita idade; enfim que se pareça com todos que já trabalham na organização. Utilizando-se do discurso da meritocracia, as organizações podem alegar que quem passou na seleção de recrutamento ou mesmo foi promovido é porque teve competência e mérito.

Assim, num primeiro momento, o conceito de meritocracia pode parecer justo e um avanço, porém há de se alertar que o próprio conceito de mérito dentro de uma determinada organização, se não for medido e não tiver regras claras, pode ser utilizado para manter o padrão dominante e ter caráter manipulativo. Não seria incoerente dizer que quanto mais padronizados os trabalhadores melhor para as organizações. Manter um tipo padrão de empregados tende gerar menos trabalho para se gerenciar (FARIA E RAMOS, 2015).

Nesse sentido Bulgarelli (2008, p. 195) destaca que “não basta dizer não à discriminação, é preciso dizer sim a diversidade”, mesmo porque, discriminar já é proibido por lei. Com isso alguns questionamentos podem ser feitos. As empresas realmente valorizam a diversidade? Estão dispostas a ter mecanismos de inclusão dos negros no ambiente de trabalho? Quantos negros ocupam cargos de chefia? Se estes não estão preparados para esses cargos, as organizações tem feito alguma ação para prepara-los? Quando as organizações percebem algum ato de discriminação/racismo, tomam alguma ação? As organizações possuem alguma ação afirmativa própria ou se restringem a cumprir as ações afirmativas definidas por lei ou por que é ordem de uma matriz internacional, ou uma política de marketing? Há uma política interna de valorização efetiva das diversidades nas organizações?

Costa e Baratto (2017). Este estudo identificou as seguintes sugestões para redução do racismo no ambiente de trabalho: melhorar a educação de base voltada ao racismo; viabilizar oportunidades mais igualitárias no ambiente de trabalho, incentivar o debate na sociedade sobre a temática racial e racismo e desenvolver uma cultura organizacional com foco na responsabilidade social.

Almeida (2018) por sua vez enumera algumas políticas que devem ser adotadas por uma instituição que realmente se preocupa com a questão racial:

- a) promover igualdade e a diversidade em suas relações interna e como público externo – por exemplo, na publicidade;
- b) remover obstáculos para a ascensão de minorias em posições de direção e de prestígio na instituição.
- c) manter espaços permanentes para debates e eventual revisão de práticas institucionais;
- d) promover o acolhimento e possível composição de conflitos raciais e de gênero (ALMEIDA, 2018, p. 37).

É possível compreender que a gestão da diversidade e a adoção de ações afirmativas não se faz sem tensões. (BULGARELLI, 2008). A minimização dessas tensões é possível de ser obtida quando é desenvolvida na organização a consciência de que embora o artigo art. 5º da Constituição Federal/88 defina que todos mereçam tratamento igual, para garantir essa igualdade, uma discriminação formal e legal talvez seja necessária. Isto é, que o conceito de igualdade seja associado ao conceito de isonomia. Já que isonomia não é apenas garantir a igualdade formal, perante a lei, mas tratar os iguais igualmente e os desiguais desigualmente, na medida de suas desigualdades. (DI PIETRO, 2008)

Há de se destacar que não se pretende com esse trabalho dizer que não existem outras formas de discriminação ou preconceito no ambiente de trabalho além das vividas pelos negros; nem mesmo ranquear problemas e excluídos/discriminados. Entretanto, se pretende lançar luz sobre o tema racial nas organizações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a realização do estudo, cujo detalhamento é apresentado nos tópicos: (1) Tipo de Pesquisa, (2) Coleta de Dados (seleção dos sujeitos e instrumento de coleta de dados) e (3) Tratamento dos Dados.

3.1. Tipo de Pesquisa

No desenvolvimento deste estudo foi utilizada a abordagem metodológica qualitativa, descritiva e exploratória. Minayo (2010, p. 57) define o método qualitativo como uma metodologia de estudo que “se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões; produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam”.

Segundo Moré (2015) a escolha por uma pesquisa qualitativa tem em seu bojo a “busca dos significados atribuídos à experiência humana”. A autora enumera três dimensões que sustentam os princípios epistemológicos de uma pesquisa qualitativa: “dimensão construtiva-interpretativa, dimensão interativa da produção do conhecimento/participação do observador no fenômeno observado e por último, dimensão singular da pesquisa”. (MORÉ, 2015, p. 127)

Já a pesquisa descritiva e exploratória é definida por Vergara (2008) da seguinte maneira:

A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. A investigação exploratória, não deve ser confundida com leitura exploratória, é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comportam hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa (VERGARA, 2008, p. 47).

Segundo Mattar (1996, p. 84), a pesquisa exploratória é apropriada para os primeiros estágios de investigação, quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são geralmente, insuficientes ou inexistentes. As pesquisas exploratórias também podem ser usadas como um passo inicial de um processo contínuo de pesquisa.

3.2. Coleta de Dados

Neste tópico são detalhados: a forma de seleção dos sujeitos e o instrumento de coleta de dados.

3.2.1. Seleção dos sujeitos

De acordo com Gil (2012, p. 89) “população é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características e amostra é o subconjunto da população por meio da qual se estimam as características da população”.

A população desse estudo foi composta por 23 técnicos de enfermagem, sendo 04 do sexo masculino e 19 do sexo feminino. Todos esses profissionais se autodeclararam negros ou pardos e ingressaram na instituição pesquisada no primeiro concurso público realizado após a vigência da lei nº 12.990 de 09 de junho de 2014.

Os fatos a seguir enumerados justificam a escolha por esses profissionais: a) este foi o cargo com o maior número de ingressos de cotistas raciais na instituição; b) é o cargo com maior número total de trabalhadores na instituição, e c) foram os primeiros servidores que ingressaram na instituição pelo sistema de cotas raciais após a vigência da lei nº 12.990.

Gil (2012) classifica os tipos de amostragem em pesquisas sociais em dois grupos: probabilística e não probabilística. Com base nessa classificação essa pesquisa é classificada como amostragem não-probabilística, por conveniência.

Amostragem por acessibilidade ou por conveniência: constitui o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo é destituída de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos, onde não é requerido elevado nível de precisão (GIL, 2012, p. 94).

Esse tipo de amostragem guarda coerência epistemológica com o tipo de pesquisa definido para este estudo (qualitativa), portanto, não se baseia em rigor estatístico. Como preconizam Denzi e Lincoln (2006) e Vieira e Zouain (2005) em estudos qualitativos a importância está no ator social, ou seja, busca-se compreender o fenômeno pelo depoimento do sujeito, como ele vivência os temas estudados. Assim sendo, este estudo não se propôs a fazer generalizações e sim apresentar os dados de forma tal que seja possível ao leitor, refletir sobre as temáticas levantadas e se possível imaginar o fato ou estudo em outros contextos.

De forma prática, a amostragem por acessibilidade desta pesquisa ocorreu da seguinte maneira: a) coleta no Diário Oficial da União dos nomes dos técnicos de enfermagem que passaram no concurso, nas vagas destinadas as pessoas que se autodeclararam negras. b) pesquisadora, que é uma profissional da instituição, checkou o total de técnicos de enfermagem que tomaram posse e obteve o número do telefone e o setor desses servidores através da *intranet* da instituição; e c) de posse desses dados, a pesquisadora contactou os servidores.

À medida que conseguia falar com os profissionais por telefone, a pesquisadora fazia uma introdução sobre a pesquisa e agendava um encontro. Nesses encontros, os objetivos da pesquisa eram explicados detalhadamente e se autorizada a entrevista, esta era realizada.

Conforme as entrevistas eram feitas uma pergunta ecoava: em qual momento a coleta de dados poderia ser interrompida sem comprometer a qualidade da pesquisa? Essa dúvida segundo Vieira (2014) é muito comum entre os estudantes. A professora inclusive destaca que uma das perguntas que ela mais ouve em sua vida profissional é: qual deve ser o tamanho da amostra para uma pesquisa?

Para Vieira (2014), a resposta para essa pergunta independentemente do tipo de pesquisa não é simples. Segundo ela, é a construção da pesquisa como um todo que permitirá o pesquisador alcançar os objetivos estipulados, pois de nada adianta fazer cálculos corretos (no caso de pesquisa quantitativa) ou fazer um número extenso de entrevistas se o pesquisador não souber o que está procurando e ou não souber e não se dedicar na análise e interpretação dos dados obtidos.

Nesta pesquisa, para definição do número de entrevistas suficientes para obtenção dos dados substanciais para compreensão dos temas estudados foi utilizado o critério de saturação. De acordo com Thiery-Cherques (2009), pode-se entender por saturação o momento em que o

acréscimo de dados e informações em uma pesquisa não altera a compreensão do fenômeno estudado. Segundo o autor:

Para que se atinja a saturação é necessário que o protocolo de pesquisas contemple:

- Um mínimo de 8 observações, correspondentes ao mínimo das 6 recomendadas, acrescidas das 2 necessárias à confirmação da saturação.
- Um máximo de 15 observações, correspondentes ao limite das 12 recomendadas, acrescida de 1/3 de observações.

Ultrapassado esse limite evidencia-se que o ponto de saturação é imprevisível e que, portanto, o critério é inapropriado (THIERY-CHERQUES, 2009, p. 29).

Destaca-se que em pesquisas qualitativas a amostra é geralmente reduzida, devendo adequar-se aos objetivos de acordo com o “processo social em exame” (MANSON, 1996, p. 97). Em síntese, na definição de uma amostra por conveniência não interessa saber se a amostra é estatisticamente representativa da população, e sim, se os dados coletados possibilitam o entendimento da temática em estudo pelo pesquisador.

Associado a isso, como especificado anteriormente, em pesquisas qualitativas não se tem como objetivo fazer generalizações dos resultados encontrados. (MINAYO, 2001). Nesse sentido, não cabe nessa abordagem um foco excessivo com a quantidade de sujeitos a serem pesquisados. Devendo por outro lado, o pesquisador estar atento em obter um aprofundamento e demandar esforços para compreensão dos objetivos do estudo.

Retomando o foco da discussão sobre o critério de saturação, segundo Vieira (2014), saturação não deve ser sinônimo de ponto onde não há surgimento de novas ideias. Uma vez que isso, sobretudo em uma pesquisa qualitativa seria imprevisível. Todavia, a saturação para a autora deve ser entendida como o momento da pesquisa segundo o qual é possível perceber o estabelecimento de categorias de análise consistentes que permitam ao pesquisador estabelecer conclusões para uma determinada amostra numa determinada situação.

Para constatação da saturação teórica foi utilizado a técnica de tratamento de dados proposta por Fontanella *et al.* (2011), detalhada no quadro a seguir.

Quadro 18 - Passos procedimentais para constatação da saturação teórica

Passo	Descrição do Passo	Detalhamento
01	Disponibilizar os registros de dados “brutos”.	Todos os pesquisadores têm acesso aos registros integrais de áudio e aos transcritos, desde as primeiras coletas.
02	“Imergir” em cada registro.	São feitas leituras e audições individuais, visando identificar núcleos de sentido nas manifestações dos sujeitos participantes.
03	Compilar as análises individuais (de cada pesquisador para cada entrevista, quando for o caso de pesquisa feita por mais de um pesquisador)	As entrevistas são o foco: compilar os temas e tipos de enunciados identificados em cada uma delas, por cada um dos pesquisadores do grupo (instruindo as pré-categorias ou as eventuais novas categorias).
04	Reunir os temas ou tipos de enunciados para cada pré-categoria ou nova categoria.	Os temas ou tipos de enunciados são o foco: depois de cada entrevista ser analisada pelo (s) pesquisador (es), agregam-se as falas consideradas exemplares dos núcleos de sentido identificados.
05	Codificar ou nominar os dados	Nominação dos temas e dos tipos de enunciados contidos em cada pré-categoria ou nova categoria.
06	Alocar (numa tabela) os temas e tipos de enunciados	Agregando-os para cada (pré) categoria e destacando quando se deu a primeira ocorrência.
07	Constatar a saturação teórica para cada pré-categoria ou nova categoria.	Isso ocorre quando novos temas ou tipos de enunciados não são, de maneira consistente, acrescentados após novas entrevistas.
08	Visualizar a saturação	Transformação da tabela em um gráfico, possibilitando para cada categoria, uma constatação visual da saturação.

À medida que as entrevistas eram realizadas a pesquisadora seguiu os procedimentos sugeridos por Fontanella *et al.* (2011) com objetivo de verificar o ponto de saturação. O ponto de saturação foi definido com base nos fatores de qualidade de vida no trabalho e fatores de falta de qualidade de vida no trabalho segundo a percepção dos sujeitos da pesquisa. A escolha desses fatores como critério de saturação se deu porque a temática QVT, como pode ser constatado no referencial teórico, possui uma estruturação teórica consolidada na área de Administração. Tanto que é possível identificar modelos e categorias de análise de QVT que possibilitam uma checagem mais direta entre teoria e prática. Em contrapartida, tal como apontado por diversos autores nacionais e internacionais, ainda hoje existe um silenciamento sobre a temática racial nas organizações. (LAGE, SOUZA, DE SOUZA, 2017; ROSA, 2014; LADEIA, 2015). Além disso, cabe mencionar o fato de que racismo e preconceito podem ser apresentar de forma sutil e muito particular.

Considerando os procedimentos de Fontanella *et al.* (2011) a coleta de dados sob o enfoque dos fatores de QVT poderia ter sido interrompida na sexta entrevista, já que depois desta não houve inclusão de nenhum novo fator por parte dos entrevistados. Já no que diz respeito a análise dos fatores de falta de QVT a saturação foi obtida na décima primeira entrevista. Com objetivo de cumprir o que preconiza Thiery-Cherques (2009), foram realizadas após a décima primeira entrevista mais quatro entrevistas, totalizando quinze entrevistas.

3.2.2. Instrumento de coleta de dados

O instrumento definido para coleta de dados nesta pesquisa foi a entrevista semiestruturada com abordagem compreensiva. A partir de Demo (1994) é possível entender a entrevista semiestruturada como a atividade científica que permite ao pesquisador se aproximar de fatos ocorridos na realidade. Trata-se de um instrumento que facilita a emersão de perguntas e ao mesmo tempo dá liberdade para que os sujeitos da pesquisa discorram sobre o(s) tema(s) pesquisado(s).

Augusto *et al.* (2013) ressaltam que a entrevista semiestruturada possibilita obter resultados focados e um tanto quanto uniformes ao mesmo tempo que proporciona ao pesquisador certa flexibilidade para tratar, comparar e analisar os dados obtidos. Essas duas características levantadas pelos autores são relevantes, sobretudo, para esta pesquisa que trata de duas temáticas: QVT e racismo. Sendo que, para QVT há um número considerável de estudos na área de administração tanto com enfoque qualitativo quanto quantitativo, permitindo uma análise comparativa. Por outro lado, racismo, por ser um assunto ainda pouco explorado, tal como demonstrado nas tabelas 1 e 2, requer uma abertura para o novo.

Há de se ressaltar que, quando abordado o assunto racismo durante as entrevistas se fez pertinente conciliar a entrevista semiestruturada com o conceito de entrevista compreensiva proposta por Kaufmann (2013). Este autor para explicar sobre entrevista compreensiva utiliza do termo ‘artesão intelectual’, que é definido como “aquele que sabe dominar e personalizar os instrumentos que são o método e a teoria, num projeto concreto de pesquisa”. (KAUFMANN, 2013, p.33).

Segundo Kaufmann (2013, p. 79):

(...) se o entrevistador enumera uma lista de perguntas em um tom morno ou, pior ainda, as lê como se fossem um questionário, a pessoa logo adotará o mesmo estilo para responder, limitando-se a frases breves, correspondendo a pensamentos de superfície, mais imediatamente disponíveis, sem envolvimento pessoal. É preciso se afastar radicalmente desse estilo, que produz um material inadaptado ao método

compreensivo. (...) O objetivo da entrevista compreensiva é quebrar a hierarquia, o tom que se deve buscar é muito mais próximo de uma conversa entre dois indivíduos iguais do que aquele do questionário administrado de cima para baixo. (...) O ideal é romper a hierarquia sem cair numa equivalência das posições: cada um dos parceiros mantém um papel diferente. O pesquisador é o condutor do jogo, ele define as regras e coloca as perguntas; o informante se contenta, inicialmente, em responder. Tudo se joga em seguida: ele deve sentir que aquilo que diz vale ouro para o pesquisador, que este o segue com sinceridade, não hesitando em abandonar sua grade para lhe pedir que comente a informação fundamental que acaba de ser declarada de forma sucinta. O informante se surpreende por ser ouvido profundamente, não sem prazer, e se sente elevado a um papel central. Ele não é vagamente interrogado a respeito de sua opinião, mas por aquilo que possui, um saber precioso que o entrevistador não tem, por mais que seja o condutor do jogo (KAUFMANN, 2013, p. 79-80).

Do conceito de entrevista compreensiva é possível apreender que não basta que o entrevistador se prepare e tenha um roteiro de entrevista bem estruturado tecnicamente, mesmo porque, tal como pontua Ferreira (2014, p. 982), a “boa pergunta” talvez não seja, necessariamente, aquela que havia sido previamente preparada pelo entrevistador, mas a que faz sentido ao entrevistado e o convoca a tomar uma posição, a narrar um ponto de vista com densidade narrativa”.

Ainda conforme Ferreira (2014), por mais que o pesquisador tenha conhecimento que sua posição enquanto entrevistador deva ser impessoal, ele deve estar o tempo todo atento para o fato de que ele traz em sua bagagem pessoal: conceitos e preconceitos. Estes podem prejudicar a coleta de dados caso ele passe a pressupor informações, julgar, questionar ou mesmo duvidar do ponto de vista do entrevistado.

O entendimento da entrevista compreensiva se articula com o conceito de lugar de fala proposto por Ribeiro (2017) uma vez que remete a necessidade do pesquisador ter uma postura ética, respeitosa e compreensiva em relação ao que outros sujeitos falam. Tendo consciência, por exemplo, que por mais que um pesquisador branco estude sobre racismo, suas experiências não são suficientes para falar pelos outros. Assim sendo, é imprescindível dar espaço para que as pessoas possam contar suas vidas a partir do ponto de vista delas. Associado a isso, para que o pesquisador consiga obter dados com qualidade, sobretudo quando trata de assuntos que podem ser considerados polêmicos ou tabus, ele deverá se colocar como um aprendiz frente ao entrevistado e escutá-lo abertamente.

De acordo com Gil (2012), através da entrevista é possível ao pesquisador registrar além do que está sendo falado, reações não verbais, a tonalidade da voz e as emoções. O que pode ser de grande valia à análise da qualidade das respostas. O autor destaca ainda que a entrevista “é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizada no âmbito das ciências sociais.” (GIL, 2012, p. 109).

Segundo Duarte (2004) entrevistar requer um contato e uma interação entre pesquisador e entrevistado ao mesmo tempo formal e informal. Durante esse contato deve-se obter do entrevistado dados relevantes academicamente e que permitam atingir os objetivos da pesquisa. Assim sendo, uma entrevista não é um bate-papo ou uma simples conversa e precisa, portanto, ser planejada. A autora enumera alguns fatores importantes para uma entrevista de qualidade.

- a) que o pesquisador tenha muito bem definidos os objetivos de sua pesquisa (e introjetadas, não é suficiente que eles estejam bem definidos apenas ‘no papel’);
- b) que ele conheça, com alguma profundidade, o contexto em que pretende realizar sua investigação (a experiência pessoal, conversas com pessoas que participam daquele universo - egos focais/informantes privilegiados-, leituras de estudos

precedentes e uma cuidadosa revisão bibliográfica são requisitos fundamentais para a entrada do pesquisador no campo);
c) a introdução, pelo entrevistador, do roteiro da entrevista (fazer uma entrevista ‘não-válida’ com o roteiro é fundamental para evitar ‘engasgos’ no momento da realização das entrevistas válidas);
d) segurança e autoconfiança;
e) algum nível de informalidade, sem jamais perder de vista os objetivos que levaram a buscar aquele sujeito específico como fonte de material empírico para sua investigação (DUARTE, 2004, p. 216).

Moré (2015, p. 128) identifica a entrevista semiestruturada como um espaço relacional privilegiado, “que se caracteriza por uma proposta de diálogo e/ou conversações a respeito de um tema específico”. Nesse espaço, cabe ao pesquisador ao mesmo tempo: controlar o fluxo do discurso e criar um ambiente propício para que o entrevistado consiga expressar suas opiniões, percepções, emoções e vivências de forma mais livre possível.

Com o objetivo de fazer uma contextualização e apresentar informações que possam agregar para o entendimento dos dados coletados nas entrevistas, a pesquisadora também apresenta algumas observações realizadas por ela. Estas observações guardam relação com as temáticas QVT e racismo e envolvem: ações desenvolvidas pela instituição pesquisada, relacionadas às temáticas em estudo; falas de gestores durante o processo de submissão da pesquisa ao comitê de ética; informações obtidas na reunião realizada pela área de Saúde de Trabalhador da instituição com seus trabalhadores e dados sobre o contexto sócio e econômico ao qual a instituição está inserida.

Porém, cumpre pontuar que, essas observações não são detalhadas como instrumento de coleta de dados pois como preconizam Laville e Dionne (1999, p.177) para que a observação seja classificada como científica “não deve ser uma busca ocasional, mas ser posta a serviço de um objeto de pesquisa, questão ou hipótese, claramente explicitado”. Enfim, segundo esses autores, a observação enquanto instrumento de coleta de dados, precisa ser rigorosa.

Entretanto, essas observações são justificadas, neste estudo, pois de acordo com Moré (2015, p. 127), numa pesquisa qualitativa cabe ao pesquisador estar atento ao contexto no qual a pesquisa está sendo produzida. Contexto este que engloba: a condição sócio, política, econômica, cultura e até o local da realização das entrevistas. Segundo essa autora o contexto no qual ocorre a pesquisa é um “terreno gerador de significados que influenciam diretamente a mesma”.

3.2.2.1. Submissão da pesquisa ao comitê de ética, elaboração do instrumento de pesquisa, pré-teste, entrevista piloto e realização das entrevistas.

Para que esta pesquisa pudesse ser realizada na instituição foi necessário obter a aprovação do Comitê de Ética da mesma. O processo de submissão deste estudo ao Comitê de Ética da instituição se deu da seguinte maneira: leitura e entendimento dos procedimentos e normas do Comitê de Ética, preenchimento de formulários exigidos pelo Comitê e elaboração do Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento (a ser assinado pelos participantes da pesquisa), e por fim, submissão do projeto para aprovação na Plataforma Brasil, sob o número: 76719817.0.0000.5274.

Para cumprimento das exigências do Comitê de Ética, foi necessário que um desses formulários contivesse a assinatura/autorização da chefia de Gestão de Pessoas e das cinco chefias da área de Enfermagem. Com objetivo de obter essas autorizações foi feita uma reunião com cada uma dessas chefias para explicação da pesquisa. Inicialmente pretendia-se

fazer uma reunião com todas as chefias ao mesmo tempo, porém isso não foi possível tendo em vista a disponibilidade de horário e dificuldade de locomoção das mesmas.

As reuniões com as chefias não foram gravadas, porém foram feitas anotações e observações que permitiram a obtenção de dados que estão descritos a seguir. Vale destacar que, de forma geral todas as chefias se apresentaram receptivas à pesquisa e concederam a assinatura no formulário exigido pelo Comitê de Ética.

Com relação às chefias de enfermagem, foi possível observar que elas só tomaram conhecimento de quem eram os profissionais de sua unidade de trabalho que ingressaram pelo sistema de cotas raciais praticamente dois anos após a admissão deles na instituição. Isso ocorreu quando o setor de Gestão de Pessoas solicitou que elas comunicassem aos servidores sob sua gestão, que eles deveriam comparecer a uma reunião com a Comissão de Verificação. Comissão está prevista pela Orientação Normativa n.º 3 de 1 de agosto de 2016 e que teve como objetivo verificar a autenticidade das declarações feitas pelos servidores de que eram negros.

Outros dados apurados no momento da apresentação do projeto de pesquisa para os gestores têm relação com algumas falas e preocupações demonstradas pelos mesmos. Um dos gestores questionou se a pesquisa não seria entendida pelos sujeitos a serem entrevistados como um ato de discriminação. Outro, questionou a necessidade e importância da política de cotas, segundo essa chefia, se o negro se esforçar, consegue ter sucesso. Todos os gestores verbalizaram que não percebem diferenças entre o trabalho desempenhado por um servidor cotista e um não cotista. Cabe destacar ainda que, todos os gestores se autodeclararam negros ou pardos.

Já a chefia de Gestão de Pessoas se mostrou interessada pela pesquisa por dois motivos: o ingresso dos cotistas raciais é um processo recente na instituição e há o interesse de implantar um programa oficial de QVT na instituição.

Todo o processo e trâmite para cumprimento dos requisitos exigidos pelo Comitê de Ética ocorreu de agosto a outubro do ano de 2017. O projeto foi aprovado em 09 de outubro de 2017 sob o parecer número 2.322.756, emitido na Plataforma Brasil.

O roteiro de entrevista (Apêndice G) foi elaborado a partir do referencial teórico. Foi feita uma entrevista teste, que não foi utilizada para fins de análise neste estudo. A realização dessa entrevista teste se fez importante pelos seguintes fatores: a) tendo em vista os estudos feitos para o referencial teórico a pesquisadora teve consciência que enquanto ser social e fruto do meio, a mesma poderia utilizar falas e ter reações racistas na condução das entrevistas, portanto era necessário avaliar a sua postura/fala; b) o tema racismo poderia causar incômodo e inviabilizar a pesquisa, caso os entrevistados não concordassem em falar sobre o tema.

A entrevista teste foi realizada com uma pessoa que se identifica como negra e trabalha na instituição, mas que não faz parte do universo da pesquisa. Esta pessoa foi informada sobre o estudo e se dispôs a responder as perguntas da entrevista e a fazer as críticas necessárias. Críticas essas, tanto em relação a postura da pesquisadora ao abordar o tema racial, bem como seu entendimento ou não das perguntas feitas. Com base nas sugestões e críticas recebidas, foram aperfeiçoadas algumas perguntas e a forma da pesquisadora se apresentar.

Cumprida essa etapa foi feita uma entrevista piloto com um dos sujeitos da pesquisa e observou-se a necessidade de abordar as seguintes questões: o processo de inclusão dos mesmos na instituição e porque optaram pelo serviço público. Dezesete profissionais foram contactados a fim de realizarem a entrevistas. Dois deles ao serem informados das temáticas abordadas optaram por não conceder a entrevistas. Ambos informaram a pesquisadora que

falar sobre a questão racial causava incômodo e sofrimento para eles. Sendo assim, foram realizadas ao todo quinze entrevistas no período de 22 de fevereiro a 17 de agosto de 2018.

As entrevistas foram feitas no ambiente de trabalho dos sujeitos entrevistados e em lugares sugeridos por eles. Ao observar que alguns dos lugares escolhidos poderia comprometer a privacidade dos entrevistados, antes do início das entrevistas, foi acordado que, caso em algum momento da entrevista ocorresse alguma intercorrência ou interrupção que fizesse com que eles não se sentissem à vontade para falar sobre o assunto abordado, deveria ser emitido um sinal, previamente acordado entre as partes, que a entrevista seria interrompida, podendo ser retomada ou não de acordo com o consentimento do entrevistado. Este fato ocorreu em uma das entrevistas realizadas e o entrevistado consentiu a continuidade da entrevista.

O principal desafio para realização das entrevistas foi a adequação do horário dos entrevistados à rotina de trabalho dos mesmos. Tendo ocorrido casos que mesmo com agendamento prévio das entrevistas foi necessário a pesquisadora aguardar por um período aproximado de duas horas para dar início a entrevista. Houve casos que, mesmo após a espera por parte da pesquisadora, foi preciso reagenda-la. Esses fatos ocorreram porque não foi possível, por necessidade do serviço, que o técnico de enfermagem se ausentasse do posto de trabalho.

Antes do início de cada entrevista, os sujeitos foram informados sobre os objetivos e temas que seriam abordados. Alguns dos entrevistados solicitaram que fosse mostrado o roteiro de perguntas para que pudessem tomar a decisão se participariam ou não do estudo. Tal ação se faz pertinente pois tal como postula Moré (2015), o espaço relacional criado para entrevista está “sustentado pelo interesse do pesquisador e, de certo modo, inesperado/desconhecido, podendo se apresentar até mesmo desconcertante para o entrevistado.” (MORÉ, 2015, p. 128).

Os profissionais que concordaram em participar da entrevista, assinaram o termo de livre consentimento de participação da pesquisa. As entrevistas concedidas duraram em média 45 minutos, foram gravadas e posteriormente transcritas.

Embora tivesse um roteiro para realização das entrevistas, o encadeamento lógico do entrevistado ao responder as questões foi respeitado. É o que Moré (2015) denomina de flexibilidade necessária ao entrevistador. No final da entrevista foi aberto um espaço para que o entrevistado, caso desejasse, acrescentasse outros aspectos que julgasse necessários para enriquecer a coleta de informações acerca das problemáticas em discussão.

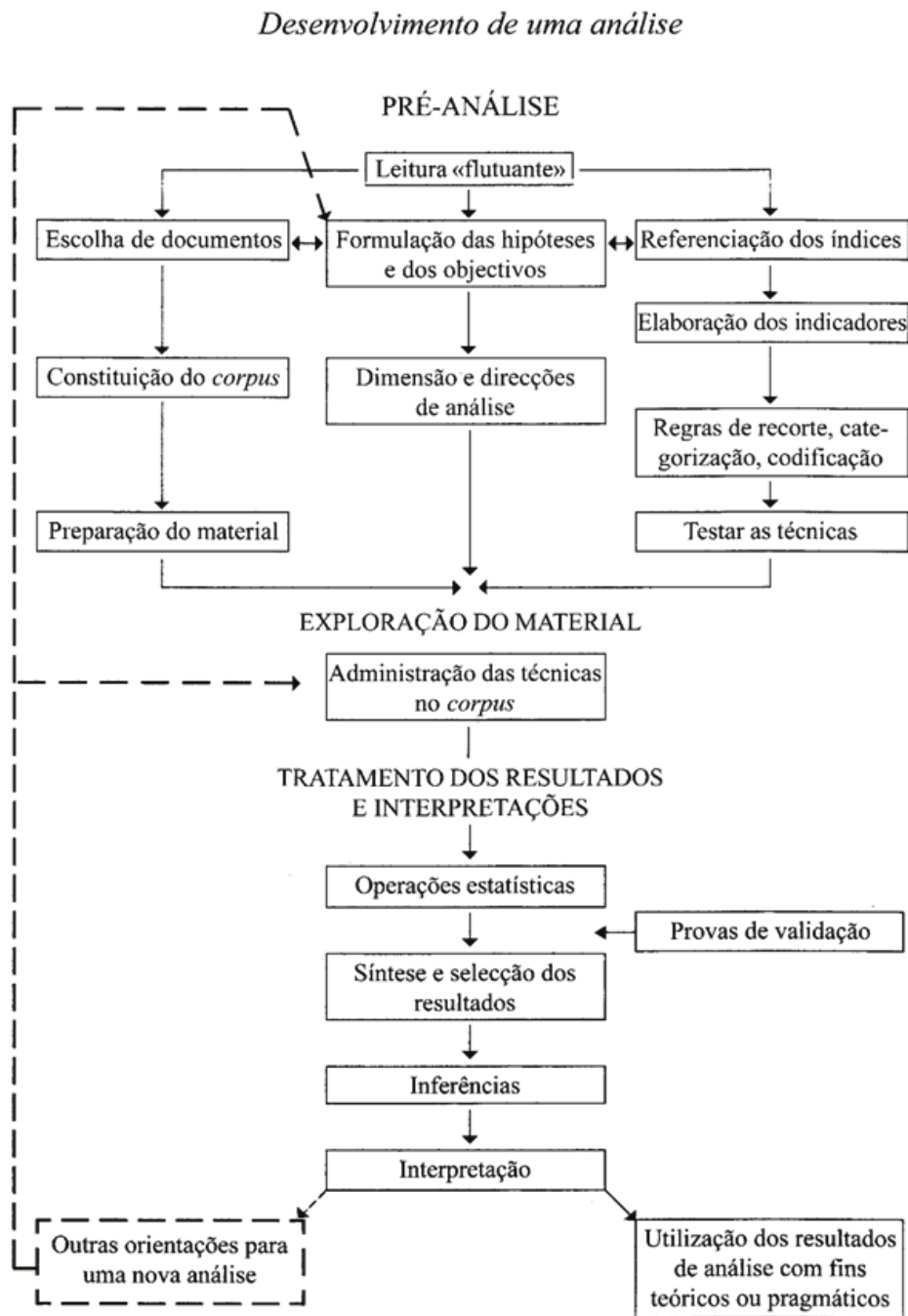
3.3. Tratamento dos Dados

Para tratamento dos dados obtidos pelas entrevistas foi utilizada a análise de conteúdo categorial proposta por Bardin (2011). Segundo a autora, “as categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos”. (BARDIN, 2011, p. 147)

Para Chizzotti (2006, p. 98), “o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas”. Por sua vez, Minayo (2001, p. 74) afirma que análise de conteúdo deve ser “compreendida como um conjunto de técnicas”. Segundo essa autora, esta técnica possui duas funções: verificação de hipóteses e possível descoberta do que está por trás das informações obtidas através dos sujeitos da pesquisa.

Na operacionalização da técnica de análise de conteúdo, foram seguidas as etapas sugeridas por Bardin (2011): a) pré-análise, b) exploração do material e c) tratamento dos resultados e interpretações. Etapas essas que, segundo a autora, contribuem para obtenção de uma análise de qualidade.

Figura 5 - Etapas de análise de conteúdo



Fonte: BARDIN (2011, p. 132).

A fase de pré-análise teve como objetivo a organização dos documentos. Faz-se inicialmente o que Bardin (2011, p. 126) denomina de “leitura flutuante” e que significa ter um primeiro contato com os textos para compreensão do conteúdo de forma genérica. Essa etapa possibilitou a escolha dos documentos, a constituição do corpus (conjunto de documentos a serem submetidos a análise) e a preparação do material. Por tratar-se de entrevistas, estas foram transcritas e conservadas. Para Bardin (2011) o corpus da pesquisa deve obedecer às regras de: validade, exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência aos objetivos de estudo.

Posteriormente foi realizada a exploração do material. Nesta etapa foi feita uma análise mais atenta do material da pesquisa com objetivo de identificar a diversidade dos temas constantes nas falas dos sujeitos da pesquisa. Isso possibilitou o agrupamento das falas em categorias analíticas em critérios temáticos. Assim sendo, a partir das falas dos sujeitos, do referencial teórico estudado e dos objetivos da pesquisa foram estabelecidas as categorias de análise apresentadas a seguir.

Quadro 19 - Categorias analíticas para tratamento dos dados obtidos nas entrevistas

Categorias Analíticas	Subcategorias
1.Trabalho	a) Significado do Trabalho
2.Qualidade de vida no trabalho	a) Conceitos de QVT
	b) Fatores de QVT na instituição
	c) Fatores identificados com falta de QVT na instituição
3. Racismo	a) Racismo percebido no dia-a-dia
	b) Racismo percebido na instituição
4. Sugestões	a) Sugestões para melhoria de QVT e racismo na instituição

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Seguindo Bardin (2011), a terceira e última etapa da análise de conteúdo foi realizada. Esta etapa consistiu no tratamento dos resultados obtidos e interpretação dos mesmos com objetivo de dar sentido aos dados coletados e verificar o atendimento dos objetivos estabelecidos neste estudo. Nesta fase cada categoria foi explorada individualmente mediante a identificação do conteúdo manifesto pelos entrevistados e as relações deste com as conceituações previstas no referencial teórico.

Cabe pontuar que, para determinadas categorias, a análise dos dados é apresentada forma compilada. Laville e Dionne (1999, p. 217) discorrem que as unidades de análise selecionadas podem variar e que “o recorte mais simples para realizar uma análise de conteúdo prende-se as estruturas sintáticas”. Assim sendo, alguns dados/categorias foram apresentados de forma resumida, demonstrando a frequência que cada fator foi mencionado pelos entrevistados. Cumpre esclarecer que para esses casos constam apêndices, com os recortes detalhados das falas.

O fato de existirem apresentações de frequências dos conteúdos na análise dos dados não significa dizer que o leitor deva se ater apenas a descrição quantitativa dos fatos. Isso porque como postulam Laville e Dionne (1999, p. 216-217) “à medida que colhe informações, o pesquisador elabora sua percepção do fenômeno e se deixa guiar pelas especificidades do material selecionado.” Isso ocorre porque o pesquisador faz os recortes, analisa o material e interpreta os dados a partir do seu olhar e de sua compreensão sobre referencial teórico

estudado. O que permite afirmar que o tipo de recorte e as análises feitas podem variar dependendo de quem faz, quando faz e em que momento faz.

Laville e Dionne (1999, p. 228) distinguem três estratégias de interpretação qualitativa de análise de conteúdo: a) emparelhamento: “consiste em associar os dados recolhidos a um modelo teórico e compará-los”; b) análise histórica: “o pesquisador baseia-se em um quadro teórico explícito” a partir do qual analisa os dados encontrados e c) construção interativa de uma explicação: essa estratégia “distingue-se das duas primeiras pelo fato de que não supõe a presença prévia de um ponto de vista teórico”. No caso dessa pesquisa, utilizou-se a estratégia de análise histórica.

Os autores esclarecem também que “as perspectivas quantitativas e qualitativas não se opõem e podem parecer complementares, cada uma ajudando à sua maneira o pesquisador a cumprir sua tarefa, que é a de extrair as significações essenciais da mensagem” (LAVILLE E DIONNE, 1999, p. 216-217). Fato também mencionado por Bardin (2011) “a análise qualitativa não rejeita toda e qualquer forma de quantificação (...) podendo o analista recorrer a testes quantitativos: por exemplo, a aparição de índices similares em discursos semelhantes.” (BARDIN, 2011, p. 146).

A exposição dos resultados desta pesquisa buscou privilegiar a fala dos sujeitos entrevistados. Porém, foram omitidas falas que pudessem identificar a instituição ou a unidade de trabalho dos profissionais entrevistados. Para preservar a identidade dos sujeitos da pesquisa optou-se por trocar seus nomes. Os novos nomes foram escolhidos a partir das iniciais das palavras: TRABALHO e RACISMO. Assim, os sujeitos desta pesquisa receberam os seguintes nomes: Taís, Ruth, Adriano, Beatriz, Arthur, Luiza, Helen, Olivia, Rita, Ana, Cíntia, Iris, Sara, Marta e Olga. Tendo sido essa a ordem de realização das entrevistas.

No próximo capítulo são apresentadas observações e análises das entrevistas realizadas.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentadas observações feitas na instituição pela pesquisadora e analisados os dados coletados a partir das quinze entrevistas realizadas. O texto está organizado em sete partes: (1) Dados/ Informações da Instituição sobre QVT e Racismo; (2) Perfil dos Entrevistados; (3) Significado do Trabalho, (4) Percepção sobre Fatores de QVT, (5) Percepção sobre Racismo, (6) Sugestões de melhoria para QVT e Racismo e (7) QVT e Racismo.

4.1. Dados / Informações da Instituição sobre QVT e Racismo

Conforme pontuado no capítulo instrumento de coleta de dados, a seguir são apresentadas algumas informações e dados que possam contribuir na análise das entrevistas. Embora a instituição não tenha um programa formal e oficial de QVT a mesma desenvolve ações e projetos que dentro da teoria enquadram-se como tal. Algumas dessas ações estão listadas no quadro a seguir. Vale destacar que não coube nesse estudo uma avaliação desses programas ou benefícios, nem mesmo uma análise quanto à satisfação e reconhecimento dos mesmos pelos servidores como projetos de QVT.

Quadro 20 - Ações observadas na instituição que podem ser associadas a programas de QVT

Observações sobre a temática QVT
<ul style="list-style-type: none">• Análise e acompanhamento de insalubridade.• Atendimento de psicólogos, assistentes sociais e fisioterapeutas para os servidores.• Associação de servidores.• Avaliação de Desempenho.• Bate-papo com RH (programa que o RH vai até as unidades de trabalho da instituição com objetivo de sanar dúvidas).• Benefícios: auxílio-natalidade, auxílio-creche, licença capacitação, licença acompanhamento de cônjuge, subsídio plano saúde, auxílio-refeição, gratificação por qualificação, horário especial estudante, licença para tratamento de saúde, licença maternidade estendida, licença paternidade etc. (benefícios e licenças listadas pela lei 8.112/90).• Brigada e treinamentos contra incêndio.• Campanhas de Imunização. / Comitê médico de discussão e análise de casos clínicos.• Coral. / Cumprimento da legislação quanto a política de cotas para portadores de deficiência física e cotas para negros• Dia da beleza. / Estabilidade no serviço público após aprovação no estágio probatório.• Equipe de voluntários para dar suporte aos pacientes, em termos recreativos, emocionais, educativos e espiritual.• Festas e comemorações. / Ginástica Laboral.• Jornal interno, intranet, quadro de avisos - sempre atualizados e em todas as unidades• Médicos do trabalho da própria instituição (quando é necessário passar por avaliação médica não é necessário o servidor se deslocar para outro órgão do Ministério da Saúde)• Meditação. / Oficina de artesanato.• Ouvidoria. / Orientações e <i>folders</i> explicativos sobre acidentes de trabalho.• Plano de previdência complementar e regime de previdência próprio.• Programa de educação continuada (equipe focada no desenvolvimento de estudos e treinamento das melhores práticas de saúde)• Programa de estágio• Programa de preparação de aposentadoria• Programa de sustentabilidade (coleta seletiva de lixo, incentivo reciclagem etc.)• Programa de tabagismo – esses programas são oferecidos para pacientes e servidores podem aderir• Reflexologia / Reiki• Reuniões e Comitês diversos• Reunião de orientação de pacientes (embora seja para pacientes, quando estes estão bem informados sobre procedimentos e direitos, tal fato tende a facilitar o trabalho da área de saúde)• Roda de escuta para os profissionais da área de saúde.• Treinamento / Cursos / Palestras / Educação à distância / Programa de mestrado e doutorado – apresentação de teses, dissertações. / Treinamento de gestores

A pesquisadora observou uma baixa participação dos profissionais da instituição, sobretudo por parte dos médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, nos eventos apontados no quadro 20. Ao conversar com gestores e organizadores desses eventos sobre essa percepção, os mesmos informaram que é difícil para os profissionais da área de saúde saírem de seus postos de trabalho para participar desses programas porque há um número reduzido de trabalhadores por plantão na instituição e os servidores que não estão na escala de trabalho no dia desses eventos, em sua maioria, nesses dias de folga, trabalham em outras organizações (públicas ou privadas). Ouvindo alguns profissionais sobre a não participação nesses programas, foi possível identificar relatos de que não tinham interesse nestes programas por entenderem que estes poucos contribuem para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

É possível identificar ainda que, boa parte das ações desenvolvidas pela instituição guardam relação com legislações e normas que regem o serviço público, dentre elas:

Quadro 21 - Alguns instrumentos legais associados ao bem-estar do servidor público

Instrumento Legal	Contribuições
Lei nº 8.112/90	<ul style="list-style-type: none"> • Regulou a estabilidade no serviço público federal (segurança quanto ao futuro na organização). • Estabeleceu isonomia da remuneração de cargos semelhantes (equidade salarial interna). • Criou adicionais de insalubridade, periculosidade e penosidade (condições físicas do ambiente de trabalho). • Permitiu a concessão de licenças e afastamentos para questões profissionais e pessoais (equilíbrio entre vida pessoal e trabalho) • Esclareceu sobre direito, deveres, proibições e penalidades relacionadas a todos os servidores públicos federais. (tratamento igualitário, definição de normas e padrões de controle). • Estabeleceu licença para capacitação (incentivo à qualificação) • Reservou se vaga em concurso público para portadores de deficiência.
Decreto nº 977/1993	<ul style="list-style-type: none"> • Dispôs sobre assistência pré-escolar destinada aos dependentes
Decreto nº 5.296/2004	<ul style="list-style-type: none"> • Determinou os critérios básicos para a promoção da maternidade
Decreto nº 6.690/2008	<ul style="list-style-type: none"> • Instituiu a prorrogação da licença maternidade
Decreto nº 6.833/2009	<ul style="list-style-type: none"> • Instituiu o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do servidor público federal
Decreto nº 6.846/2009	<ul style="list-style-type: none"> • Regulou o exame periódico
Decreto nº 7.003/2009	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentou a licença para tratamento de saúde
Resolução nº 87/2009	<ul style="list-style-type: none"> • Normatizou a perícia odontológica
Portaria nº 1.261/2010	<ul style="list-style-type: none"> • Instituiu os princípios e diretrizes em saúde mental.
Lei nº 12.990/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Reservou aos negros 20% das vagas oferecidas nos concursos públicos no âmbito federal

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Levando em consideração o contexto social e econômico ao qual a instituição pesquisada está inserida, a pesquisadora observou que durante os últimos anos (2016 a 2018), os profissionais da área de saúde no Estado do Rio de Janeiro vivenciaram diversas situações delicadas profissionalmente e pessoalmente. Essas situações estão listadas a seguir e podem ser verificadas em diversas *sites* de notícias: falta de pagamento dos salários dos servidores do estado e do município, falta de medicamentos e de profissionais para atendimento ao público, superlotação nos hospitais, falta de condições e de materiais de trabalho, filas de espera

enormes para realização de cirurgias e procedimentos médicos, pacientes internados pelos corredores e em cadeiras, não cumprimento de carga horária de trabalho por parte de alguns profissionais, fraudes e corrupções, dentre outras denúncias que envolveram as instituições de saúde no estado do Rio de Janeiro.

Cabe destacar que, até março de 2019 não houve atraso no pagamento mensal dos servidores federais (classe ao qual pertencem os sujeitos dessa pesquisa). E as condições de trabalho e infraestrutura da instituição pesquisada ainda não é tão precária quanto às noticiadas nos meios de comunicação. Associado a isso, a instituição é considerada referência em sua especialidade médica. Esses fatos foram ponderados por sujeitos da pesquisa quando questionados sobre QVT conforme trecho de umas das entrevistas.

Apesar da crise que a gente enfrenta no país e de tudo o que a gente vem vendo acontecer; essa instituição, ainda, é um hospital que tem um potencial muito grande, né? Que atinge muitas pessoas e que te oferece condições de você prestar o melhor serviço. No hospital que eu trabalhava, pra você ter ideia, tinha uma lâmpada dessa, né, dessa grande, uma lâmpada dessa no meio da enfermaria. Então... sem ventilador, eram umas janelinhas assim daquelas só com a grade que não abria direito. Então, por aí você vê, né? Dá para ter ideia das condições que a gente tinha para trabalhar, que a gente se sentia muito desgastado pelo calor que fazia e você não tinha sequer um lençol direito pra dar um banho, bom banho e trocar roupa de cama toda. Você tinha que escolher qual paciente vai tomar um banho decente e qual ia ficar com um banho mais ou menos. Por que não podia molhar o lençol, tipo assim. Então, aqui não, a gente vê ah tá faltando um cobertor, liga para rouparia, daqui a cinco minutos o cobertor tá aqui no setor (LUIZA).

Os entrevistados deste estudo percebem também outras diferenças nas relações de trabalho em relação à instituição pesquisada e outros órgãos públicos e de instituições privadas que já trabalharam.

E essa flexibilidade também. Se você parar pra pensar, mesmo sendo da área pública e tendo que trabalhar quarenta horas, eu trabalho menos dias que na área privada. Quando eu trabalho menos dias, me possibilita que eu invista na minha formação, ou na minha qualidade de vida, ou em outras atividades (ADRIANO).

Por que que eu optei? Por conta da dessa questão do salário, né é, por conta da questão do salário, mesmo. E por conta das leis que existem, que se você precisar estudar você tem amparo na lei que você pode, precisa fazer uma prova você pode ir lá e, você fala com sua chefia, você compensa depois dentro do seu serviço. Se você tiver a possibilidade, então, você tem a lei que te ampara para tudo isso. Tanto que na empresa privada fica tudo muito difícil, entendeu? (BEATRIZ).

No quadro a seguir são apresentadas observações feitas pela pesquisadora sobre a temática racial.

Quadro 22 - Observações sobre a temática racial na instituição pesquisada

Observações sobre temática racial
<ul style="list-style-type: none">• Não é possível, de forma sistêmica, saber quantas pessoas que trabalham na instituição se autodeclararam negras ou pardas.• O primeiro concurso público realizado após a inclusão da política de cotas ocorreu no ano de 2014 e os servidores entraram em exercício no segundo semestre do ano de 2015.• Não houve nenhum comunicado ou conscientização (além do edital dos concursos) sobre o cumprimento da legislação das cotas raciais pela instituição.• Não há nenhum programa efetivo de valorização da diversidade, seja racial, física, geracional etc.

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Tendo por base as observações apresentadas foi possível perceber que há oportunidades de melhoria por parte da instituição na gestão e implantação de programas que possam valorizar a diversidade entre seus trabalhadores.

Nos tópicos a seguir são analisados os dados coletados através das entrevistas, essa análise teve como base os objetivos desta pesquisa e as categorias de análise que constam no quadro 19. Ao longo da análise das entrevistas foram reproduzidos alguns extratos das falas dos entrevistados. Essas falas, sempre que possível, foram interligadas ao referencial teórico com objetivo de facilitar a compreensão e interpretação dos temas em estudo. Destaca-se, que os itens que tem ligação direta com os objetivos desse estudo encontram-se detalhados em apêndices. Tal procedimento se fez necessário porque algumas falas são longas e incluí-las de forma completa ao longo da análise dos dados tornaria a leitura pouco fluida.

4.2. Perfil dos Entrevistados

A fim de atender ao primeiro objetivo desta pesquisa (Descrever o perfil dos entrevistados) buscou-se evidenciar, durante as entrevistas, aspectos pessoais e profissionais dos sujeitos da pesquisa conforme demonstrado a seguir.

Tabela 5 - Perfil dos sujeitos da pesquisa (continua)

Característica	Respostas	Frequência	Percentual
Gênero	Feminino	13	84,6%
	Masculino	02	15,4%
	Total	15	100%
Estado civil	Solteiro	04	26,7%
	Casado / União Estável	10	66,7%
	Divorciado	01	6,6%
	Total	15	100,0%
Filhos	Não	07	46,7%
	Sim	08	53,3%
	Total	15	100%
Escolaridade	2º grau completo	05	33,3%
	Graduação	06	40,0%
	Pós-graduação	04	26,7%
	Total	15	100%
Faixa etária	De 26 a 30 anos	01	6,7%
	De 31 a 35 anos	03	20,0%
	De 36 a 40 anos	03	20,0%
	De 41 a 45 anos	06	40,0%
	De 46 a 50 anos	02	13,3%
	Total	15	100%
Cor	Parda	02	13,3%
	Negra	13	86,7%
	Total	15	100%

Tabela 5 - Continuação

Característica	Respostas	Frequência	Percentual
Idade que começou trabalhar	Antes dos 14 anos	01	6,7%
	Entre 14 a 16 anos	08	53,3%
	Entre 17 a 19 anos	03	20,0%
	Entre 20 a 22 anos	03	20,0%
	Total	15	100%
Tempo de trabalho na área de enfermagem	Menos de 12 anos	02	13,4%
	Entre 12 a 15 anos	05	33,3%
	Entre 16 a 19 anos	05	33,3%
	De 20 a 23 anos	00	0,0%
	De 24 a 27 anos	03	20,0%
Total	15	100%	
Exerce outra atividade remunerada atualmente?	Não	11	73,3%
	Sim	04	26,7%
	Total	15	100%
Foi servidor público antes de assumir o cargo desse concurso?	Não	03	20,0%
	Sim, contrato temporário	06	40,0%
	Sim, concursado	06	40,0%
	Total	15	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A seguir, os dados da tabela 5 são analisados comparativamente com a pesquisa desenvolvida pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) por iniciativa do Conselho Federal de Enfermagem (Cofen – 2015). Segundo o Cofen (2015) tratou-se do mais amplo levantamento sobre essa categoria profissional da América Latina uma vez que envolveu um total de 1,6 milhão de profissionais, de aproximadamente 50% dos municípios brasileiros dos 27 estados da federação.

Na tabela a seguir são apresentados alguns dados sociodemográficos obtidos nesta pesquisa e dados da pesquisa do Cofen (2015).

Tabela 6 - Comparação de dados sociodemográficos: dados desta pesquisa x dados da pesquisa do Cofen 2015 (continua)

Dados Sociodemográfico	Característica	Dados da Pesquisa	Dados do Cofen (2015)
Gênero	Feminino	84,6%	84,7%
	Masculino	15,4%	14,7%
	Não responderam	00,0%	00,6%
Estado Civil	Casados	66,7%	39,8%
	Solteiros	26,7%	37,4%

Tabela 6 – Continuação

Dados Sociodemográfico	Característica	Dados da Pesquisa	Dados do Cofen (2015)
	Até 25 anos	00,0%	07,7%
	De 26 a 30 anos	06,7%	16,2%
	De 31 a 35 anos	20,0%	19,7%
Faixa Etária	De 36 a 40 anos	20,0%	16,6%
	De 41 a 45 anos	40,0%	14,0%
	De 46 a 50 anos	13,3%	11,1%
	Acima de 50 anos	00,0	14,7%

Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa (2018) e dados da pesquisa do Cofen (2015).

No que diz respeito à prevalência de pessoas do gênero feminino trabalhando na enfermagem, foi possível identificar uma correlação entre os dados desta pesquisa, os dados da pesquisa do Cofen (2015) e dados da pesquisa de Lombardi e Campos (2018).

Já em relação a escolaridade, de acordo com o estudo do Cofen (2015), os profissionais de enfermagem como um todo (enfermeiros, técnicos e auxiliares) apresentam como característica a busca pela qualificação constante. Destaca-se ainda que, no estado do Rio de Janeiro aproximadamente 82% dos profissionais técnicos e auxiliares responderam ter interesse em continuar os estudos.

Esses dados corroboram com os apresentados na tabela 5. No qual 66,7% dos entrevistados possuem escolaridade acima da exigida para o cargo, que é segundo grau completo. Além disso, 20% dos sujeitos entrevistados estão cursando a graduação, e os profissionais que não estão cursando a graduação, demonstraram interesse em continuar os estudos. Dos entrevistados que já possuem graduação, 80% informaram terem se graduado numa faculdade particular com bolsa e 20% tiveram formação em faculdades públicas e utilizaram o sistema de cotas para ingresso.

Os quinze entrevistados relataram terem trabalhado ou estarem trabalhando durante todo o período no qual cursaram ou cursam a graduação. E foi/é justamente o fato de trabalharem que possibilitou/possibilita terem condições para manter os estudos. Ressalta-se ainda que a maioria dos entrevistados começou a trabalhar, desde bem jovens, em atividades como: explicador de matérias para crianças, auxiliar de escritório, doméstico e outros

De acordo com o Cofen (2015), no estado do Rio de Janeiro, 28% dos técnicos e auxiliares de enfermagem se declararam de cor/raça branca, 21,5% preta, 1,6% amarela; 43,4% parda e 1,1% indígena e 4,4% não responderam. Dos 15 entrevistados deste estudo, 86,7% se declararam de cor/raça preta/negra e 13,3% pardos, nenhum deles se declarou de cor branca. Fato este esperado porque para ter direito as vagas no concurso reservadas aos cotistas raciais no serviço público a pessoa precisava se autodeclarar negro ou pardo, conforme artigo 2º da Lei 12.990/2014.

Fazendo uma associação do nível de escolaridade e cor de pele, vale retomar o estudo de Lombardi e Campos (2018), no qual os mesmos identificam que, apesar da política de branqueamento engendrada no início do processo de profissionalização da área de enfermagem, atualmente é possível observar um aumento do número de profissionais negros com nível superior em enfermagem.

Todos os sujeitos desta pesquisa declaram que moram atualmente na zona norte da cidade do Rio de Janeiro ou na baixada fluminense do estado. E um deles informou inclusive que já morou na rua com a família quando era criança.

É trabalho desde os meus 14 anos. Filha de mãe solteira, né, com quatro filhos. Onde minha mãe lutou muito para criar a gente, né, normal. (Voz embargada, choro). Já moramos até embaixo da ponte. Ai gente!! (Choro) Ai gente! Passamos muitas dificuldades! (Choro) (BEATRIZ).

Para três dos entrevistados, essa é a primeira experiência que estão tendo como servidor público. Seis deles já tinham trabalhado como servidores, porém através de contrato temporário. Esses servidores entraram em exercício na instituição no segundo semestre de 2015. Assim sendo, quando as entrevistas deste estudo foram realizadas esses profissionais já trabalhavam a mais de dois anos e meio na instituição, ou seja, já tinham praticamente cumprido o tempo do estágio probatório que é de 3 anos para que o servidor obtenha a estabilidade.

4.3. Significado do Trabalho

Como tem sido apontado ao longo deste texto, os temas principais desta pesquisa são: qualidade de vida no trabalho e racismo, porém, antes de abordar de forma mais direta essas temáticas foi perguntado aos entrevistados qual o significado do trabalho para eles. A importância dessa questão se dá porque, como foi demonstrado no referencial teórico, há uma interconexão entre trabalho e qualidade de vida no trabalho. Além disso, há poucos trabalhos sobre sentido/significado de trabalho associado a questões da diversidade como apresentado no estudo de Sá e Lemos (2017).

Nesse sentido, o que esses sujeitos pensam em relação ao trabalho pode impactar na identificação dos fatores considerados por eles como QVT ou falta de QVT no ambiente organizacional. A seguir são apresentados os relatos dos entrevistados quando questionados o que para eles significa trabalhar.

Quadro 23 - Significado de trabalhar para os entrevistados (continua)

Entrevistado	Relato
Taís	Tudo. Eu trabalhei... Eu sempre trabalhei desde novinha, né. Então, assim... É ter meu dinheiro, minha independência, conseguir as minhas coisas... Graças a Deus, eu consegui adquirir minha casa própria, o meu carro. Então, pra mim, trabalhar é de suma importância. Eu num... Eu não me vejo sem trabalhar!
Ruth	Eu acho que o trabalho é uma das formas principais da gente conseguir o nosso objetivo. Além de. Eu acho que primeiro a gente tem que trabalhar naquilo que a gente gosta, para que a gente exerça da melhor forma possível aquilo que a gente faz. Né? Porque depende de dedicação, depende de estudo, então a gente tem que gostar daquilo que a gente faz para que a gente exerça né? E a forma mais é, digna da gente conseguir aquilo que a gente quer, tanto a nível financeiro como também de satisfação mesmo profissional.
Adriano	Hoje, na verdade, o trabalho para mim ele é tudo. Antes ele era só uma questão financeira, uma questão de subsistência. Ao longo da vida esse trabalho foi tomando outras formas. Ele foi me apresentando novas faces, né? Hoje, a frase que eu acho mais primordial e que eu valorizo muito, eu saio recentemente de um processo de depressão, né? Eu tenho um acompanhamento e, na verdade, esse trabalho, hoje, não é subsistência. Esse trabalho ele me ajuda a segurar a cabeça, né. Ele é prazeroso, ele é exaustivo, ele é cansativo, mas, na verdade, quando entro aqui eu sei que, pelo menos, doze horas minha mente está ocupada. Então, hoje, ele é fator de proteção. Ele não é só o lado financeiro. E eu gosto desse trabalho. Ele é desafiador, ele gera pressão constante, eu gosto de trabalhar sobre pressão. Não sei se é uma coisa boa ou não, mas eu também fui condicionado desde os dezoito anos a lidar com a pressão (...)

Quadro 23 - Continuação

Entrevistado	Relato
Continuação Adriano	E eu gosto desse trabalho. E ele vai me trazendo informações. Ele vai me fazendo... lançando sempre novos desafios, ora demanda de produção, ora algum conhecimento científico que ele me impõe que eu tenha. E esse contato com a literatura. Então, hoje o trabalho não é uma subsistência. Quando eu sai do processo de depressão, ele assumiu um fator de proteção.
Beatriz	Trabalhar para a gente é vida né! Onde a gente pode buscar a nossa qualidade de vida, pode conhecer pessoas, a gente cresce no trabalho. O trabalho faz parte da nossa vida né? Porque a gente passa tanto tempo trabalhando que a gente gosta! Eu gosto, eu pelo menos, eu gosto muito de trabalhar, eu não me imagino nem me aposentando. (rs)
Ana	Ah! Significa tudo, eu amo o trabalho, eu amo minha profissão eu acho que é uma dignidade muito grande que você tem né, com a sua independência financeira, você tem a liberdade de ir e vir, de poder sabe? Ter as suas coisas, é muito bom!
Luiza	Bom, além de ser uma fonte de renda, né, onde eu tiro o sustento; é, pra mim, assim, eu gosto do que eu faço. Amo a minha profissão, me identifiquei muito com a especialidade da enfermagem que tenho trabalhado no decorrer dos anos; foi a área que me identifiquei. Comecei a trabalhar nessa área e de um hospital pro outro sempre te puxa para o mesmo setor. E, aí, a paixão foi só crescendo, né, então, eu gosto muito. Trabalhar, para mim, não é só obrigação, é prazer também.
Helen	Trabalhar pra mim, significa vida. Sabe? Significa estar vivendo. É só isso! Tá agindo, tá cumprindo o que veio fazer na Terra. O ciclo de vida, tá sendo útil.
Rita	Eu sempre vi o trabalho como uma forma de, assim, me sustentar, né? De eu trazer alguma coisa pra dentro de casa. E, assim, através disso, da minha remuneração, tentar ali outras coisas. Por exemplo, através do meu trabalho que eu fui fazer uma faculdade, que eu faço uns cursinhos, fiz a pós. Então, eu vejo a importância do trabalho como um meio de eu tentar me sobressair, assim, na vida; prosseguir, né, na vida.
Arthur	Ah, tá sempre ativo, sempre fazendo o que... correndo atrás do meu, independente de qual tipo de profissão, entendeu? É mostrar atividade. É mostrar que eu tô ativo e tô buscando. Agora, o meu ver como trabalhar é assim, por exemplo em casa, eu quero que sempre tá melhorando. Agora eu posso tá falando errado, posso tá com a visão diferente da... do que é realmente o trabalho, mas que nem em casa, eu não gosto nunca de ficar parado. Quero tá sempre melhorando alguma coisa. Se tiver uma parede eu quero pintar, quero fazer, um exemplo, né? E quero que meu filho seja assim, nunca fique no marasmo, nessa... É trabalhar, é pró atividade, é correr atrás e fazer o que te compete. Eu acho que é isso....
Cíntia	Trabalhar? Trabalhar é importante em todos os aspectos. Não só pelo lado financeiro, é claro que todo mundo precisa do financeiro, mas você precisa estar realizado naquilo que você está fazendo. E essa... E a enfermagem é isso! Eu lido com o público, eu gosto de lidar com público. Então, o trabalho, pra mim, significa isso, uma associação da parte financeira com a parte pessoal. Você se sentir bem naquilo que você está idealizando.
Iris	Bom!Trabalhar para mim é a oportunidade de você é, executar as atividades as quais você aprendeu né? Como eu me formei como técnico em enfermagem e enfermeira eu tenho a oportunidade de tá trabalhando na área que eu estudei. Isso é importante. Por que muitas pessoas se formam e não tem a oportunidade de trabalhar naquilo que se formaram. É uma oportunidade financeira de você adquirir alguns bens materiais. É, eu gosto da área de saúde (...). Então, trabalhar assim para mim, também é bom porque é de alguma forma, eu me sinto digna, de poder ter e ser independente, né? É a idade que o adulto economicamente ativo tá contribuindo com o país. Eu gosto de trabalhar.

Quadro 23 - Continuação

Entrevistado	Relato
Sara	Olha, a princípio é para o meio de subsistência mesmo. Acho que gente acaba trabalhando pra conquistar alguma coisa, né, um te... a gente tem sempre um objetivo de ter uma casa, né, ter coisas legais, né? Então, mas é isso mesmo, subsistência o trabalho.
Marta	Tudo. Pra mim é tudo!
Olga	Olha, eu acho que o ser humano precisa trabalhar, né! E dá um gás na vida, porque, assim, a gente sem trabalho, a gente fica meio sem motivação pra fazer outras coisas. Então, eu me sinto bem trabalhando.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Através dos relatos do quadro 23 foi possível identificar as dimensões de sentido do trabalho apontadas por Morin, Tonelli e Pilopas (2007). Sendo que, houve uma concentração de respostas relacionadas à Dimensão Individual, mais especificamente ligadas à satisfação pessoal. Tal como pode ser identificado nas falas dos entrevistados, Ruth, Adriano, Beatriz, Ana, Luiza, Olívia, Rita, Iris, Arthur e Olga, eles informaram sentir prazer e gostar do trabalho. Já o aspecto independência financeira foi verificado nos relatos de: Taís, Ruth, Adriano, Ana, Luiza, Olívia, Rita, Cintia, Iris, Sara.

O depoimento relacionado a Crescimento e Aprendizagem foi constatado na seguinte fala: “Eu gosto desse trabalho. E ele vai me trazendo informações. Ele vai me fazendo... lançando sempre novos desafios, ora demanda de produção, ora algum conhecimento científico que ele me impõe que eu tenha. (ADRIANO)

A dimensão Contribuição Social do Trabalho se fez presente nas falas de Helen e Iris, descritas a seguir: “Significa estar vivendo. É só isso! Tá agindo, tá cumprindo o que veio fazer na Terra, o ciclo da vida, tá sendo útil” (HELEN). “É a idade que o adulto economicamente ativo tá contribuindo com o país.” (ÍRIS).

Também foram encontrados relatos segundo o qual trabalho foi associado a status, como exemplo tem-se a fala de Beatriz: “Eu me orgulho quando as pessoas me perguntam onde eu trabalho, e eu falo que trabalho nessa instituição. Com toda essa crise instituída, com todas as dificuldades, ainda é uma instituição que tem peso, que tem nome e que precisa ser respeitada, né?” (BEATRIZ)

A dimensão Organizacional foi expressa em momentos nos quais os profissionais informaram que no trabalho desenvolvem laços sociais e cumprem uma missão social. Conforme falas a seguir:

É uma missão, eu acho que quem está aqui não está aqui à toa (ADRIANO)

Eu me pergunto. Meu trabalho aqui é só braçal? Será que existe alguma coisa que eu possa melhorar, que eu possa fazer? Eu sempre penso que. E as vezes você pensa que mesmo o seu trabalho sendo braçal, que não serve, serve! Tem muita gente aqui que precisa de uma palavra, tem gente que se perde por falta de uma palavra né? (...) Tinha uma paciente que estava triste à beça eu falei: Ai para com essa tristeza! Ela disse: eu não vou conseguir mais andar. Eu disse: você vai conseguir andar, bota na sua cabeça. Nossa toda vez que ela interna, ela procura por mim. (BEATRIZ)

E a enfermagem é isso! Eu lido com o público, eu gosto de lidar com público. (CÍNTIA)

Analisando as respostas obtidas do que significa trabalhar sob a perspectiva dos estudos de Andrade, Tolfo e Dellangnelo (2012) foi possível identificar que o sentido dado ao trabalho teve aspectos tanto instrumental quanto substantivo. O caráter instrumental esteve presente nas falas que relacionaram o trabalho ao retorno financeiro. Já o sentido substantivo, nas declarações que associaram o trabalho a fatores como: contribuição para a sociedade, aprendizado, satisfação pessoal, interação social e outros.

O sentido financeiro dado ao trabalho e expresso neste estudo corrobora com os estudos de Rodrigues, Barrichello e Morin (2016). Segundo o qual, a escolha por essa profissão tinha relação com o interesse e expectativa de obter uma melhor condição financeira e conseguir fornecer melhores condições de vida para si e familiares. Os entrevistados desta pesquisa também mencionaram o quanto trabalhar na instituição é importante para que eles possam investir na educação dos filhos.

Eu tenho uma filha pequena (...) ela não fica no colégio o dia todo. Ela fica, chega, fica com minha mãe, depois ela vai para a explicadora, tem as outras atividades dela, depois para fazer. (BEATRIZ)

A outra tá numa escola pública, digo, na escola particular, porque onde eu moro, escola pública é um déficit muito grande. Então assim, se eu tenho uma condição de pagar um estudo um pouco melhor (...), no momento a gente optou por deixá-la no mesmo bairro, mais numa escola um pouco melhor. (RUTH)

E eu tô muito feliz por isso e eu tenho assim muita fé que assim, eu, né como meus colegas também é vão ter um diferencial pros seus filhos né? (ANA)

A entrevistada Cíntia também deixou evidente em sua fala a importância do investimento na educação dos filhos. Além de revelar o quanto pode ser difícil para uma pessoa sem condições financeiras mudar sua realidade, se posicionando, portanto, a favor das cotas raciais.

Eu, hoje, sou a favor, eu sou a favor. Só incluiria mais essa classe que fica a margem. Quer ver uma coisa interessante no Brasil? Você quer... Se você tem filho, você vai colocar o seu filho aonde? No colégio? Particular. Concorda? De tudo. Eu sempre fui assim. Os meus três filhos estudaram em colégio particular. Passa o tempo todo... terminou o ensino médio. Ainda paga o preparatório. Mas quando terminar esse ensino médio, pra onde eles vão? Eles vão para? Qualquer pai quer o quê? Uma universidade pública. É o inverso. Só que essas pessoas... que nós nos esforçamos, temos uma condição financeira melhor, nós conseguimos pagar um preparatório. Nossos filhos conseguem uma faculdade pública. Mas as pessoas que não tem essas... desfavoráveis, não assim, eles merecem, mas não tem essas condições financeiras. Sempre estudando em colégio público não consegue chegar numa faculdade pública. Então, foi por isso que eu agora sou a favor. Eles não conseguem, por quê? Não tiveram uma base. Porque vieram de um colégio público precário que sempre nunca, não porque eles não têm capacidade de intelectual, mas por que não tiveram base. Porque faltou professor hoje, tem greve, enfim, o ano letivo é sempre perdido. Então, não porque eles não têm a mentalidade intelectual, mas porque não tem as condições. Então, por isso, que eu sou a favor. Hoje eu sou. (CÍNTIA)

Foi possível perceber que o trabalho teve uma dimensão prioritária para cada um dos entrevistados e que alguns entrevistados citaram mais de uma dimensão ou sentido para o trabalho. Destaca-se ainda que, a dimensão/significado do trabalho pode sofrer alterações para uma mesma pessoa ao longo dos anos, fato que ficou evidente na fala de Adriano.

4.4. Percepção sobre Fatores de QVT

Neste tópico é feita a análise da categoria: Qualidade de Vida no Trabalho. Conforme consta no quadro 19, esta categoria foi subdividida em: a) Conceitos de QVT; b) Fatores de QVT na instituição e c) Fatores identificados como falta de QVT na instituição. Essas análises buscam atender ao seguinte objetivo da pesquisa: identificar os principais fatores de QVT e falta de QVT para os sujeitos da pesquisa.

4.4.1. Conceitos de QVT

Foi solicitado aos entrevistados que conceituassem QVT. Os conceitos dados estão apresentados no quadro a seguir.

Quadro 24 - Conceito de QVT para os entrevistados (continua)

Entrevistado	Relato
Taís	Qualidade de vida é você trabalhar num ambiente saudável, assim, que eu digo...Saudável, entre, é...como é que eu vou dizer...relacionamento interdisciplinar, e também escala. Pra mim, isso também tem quali... tem a ver com a qualidade de vida no trabalho, porque, se você tem uma escala boa, em que você consiga adequar o seu descanso e o seu trabalho, pra mim, é válido.
Ruth	Qualidade de vida no trabalho eu acho que é a gente ter um meio digno mesmo de exercer nossa profissão. Tanto em questão material mesmo, de insumos né! Quanto uma chefia um pouco mais adequada para as nossas necessidades e características de cada setor. Isso para mim é uma questão de qualidade, da gente conseguir é, ver o profissional com a sua individualidade dentro de um conjunto.
Adriano	Qualidade de vida no trabalho? Tá! O primeiro tópico a ser abordado são as relações. Eu não posso ter qualidade num ambiente que é hostil. Eu não posso ter qualidade em que meu colega me monitore e faz pontuações é... faz apontamento em relação a minha pessoa, né? Ora ele é estimulado por isso, pelo meu comportamento; ora não, gratuitamente. É porque mais uma vez é a cultura e a herança de trinta anos atrás, das pessoas ficarem se monitorando umas às outras.
Beatriz	Qualidade de vida no trabalho. Assim. Eu acho que a gente teria que ter um um um pouco de amparo maior né? Na questão de de de até mesmo de de de parte emocional né. A gente é deixado de lado, a gente é visto como um robô. Infelizmente eu não estou trabalhando com máquina. Eu trabalho com gente. E é difícil você trabalhar numa demanda onde você tem o dimensionamento que não fica bom.
Ana	Qualidade de vida no trabalho é isso, é você ter todo o suporte, né, necessário! É você ter uma carga horária que não te deixe sobrecarregada, que é isso que a maioria dos colegas tem percebido nesse momento né, é você ter os recursos necessários pra você desenvolver né, as atividades.
Luiza	Olha, qualidade de vida no trabalho, acredito que quando você consegue fazer o seu trabalho; tendo boas condições de trabalho, tendo material, o insumo necessário para você realizar bem o seu trabalho; aí, você tem qualidade, né?
Helen	Qualidade de vida no trabalho é você ter dignidade no trabalho, sabe? É você seguir os padrões da lei, sabe? É você poder ter o seu descanso, você poder ajudar o próximo; é você poder socorrer teu limite; teu... socorrer... é tá aberto; encontrar pessoas abertas, é não ter tanta barreira política igual a gente tem aqui. Eu acho que um dos problemas maiores desta instituição são as barreiras políticas. E eu acho que essa instituição, pelo menos nessa parte que eu tô vendo, ele cuida do câncer e não cuida de gente. Sabe? Tudo bem, existe o câncer sim, mas antes de existir o câncer existe uma pessoa.

Quadro 24 – Continuação

Entrevistado	Relato
Olívia	Eu acho que é você ter um bom relacionamento com seus colegas e, principalmente, com a chefia, né. A chefia escutar, né, os subalternos, porque eu vejo que o índice de abstenção aqui é muito alto, devido a atestados médicos, né.
Rita	Qualidade de vida no trabalho, eu acho que é você ter ali todos os, por exemplo, você vir pra trabalhar e você ter assim todo um suporte. Você ter um material adequado. Você ter uma equipe adequada. Eu acho que é mais ou menos isso.
Arthur	Olha, só um tratamento interpessoal, que vocês dizem, aceitável, educado, já conta muito. Condição de trabalho. Eles sabem que a gente tem muita dificuldade em relação a isso, inclusive o [funcionário público], não sei por que. Mas só a educação interpessoal já ajuda bastante. Coisas que nós, às vezes, estamos pecando. Posso até também, não sou ideal falar porque alguém tem que... Particularmente eu nunca precisei destratar ninguém pra poder impor a minha situação, né? Porque as vezes as pessoas fazem um... vê a questão de se posicionar, pisando em outra pessoa pra ser vista.
Cíntia	É você estar bem. E local a qual você trabalha proporcionar isso. Porque não tem esse trabalho é mais estressante que o outro. Todo trabalho tem o seu nível de estresse. Nessa instituição o nível de estresse é um pouco bem elevado. (...). É, nós lidamos com a morte o tempo todo. E o lidar com essa morte ma... de qualquer maneira sempre acaba mexendo com a nossa mente. É um irmão que nós temos, é um tio, um pai, uma mãe, é um parente que nós temos. E a gente acaba se perguntado – e se acontecesse com a minha família – Então, você tem que ter essa qualidade, você tem que ter essas horas trabalhadas de uma maneira que você consiga... saiu daqui você consiga respirar bom tendo o seguinte pensamento: hoje eu ajudei alguém, hoje eu fiz isso por alguém. Então, acaba tendo uma qualidade... isso eu vejo como uma qualidade de vida.
Iris	Qualidade de vida no trabalho é eu poder dizer que eu gosto de estar trabalhando no local onde eu trabalho. Né? Você tem: infraestrutura; você tem uma carga horária que te dá uma qualidade de vida para que você possa estar trabalhando e também você desfrutar de você tá em casa ou realizando alguma atividade fora do trabalho, de lazer. Eu acho que qualidade de vida no trabalho é você tá é, longe de, é trabalhar num lugar que não seja né insalubre. É qualidade de vida no trabalho é você oferecer o melhor para os pacientes né, no meu caso como trabalho na área de saúde. É você ter um bom relacionamento interpessoal com seus colegas de trabalho é você não se sentir perseguida é você não se sentir assediada. Eu acho que isso é qualidade de vida no trabalho.
Sara	Olha, eu acho que a qualidade, eu graças a Deus, que eu acho que tenho uma qualidade de vida boa aqui. Porque, assim, acho que tem uma relação muito boa com a chefia. A gente tem uma relação muito boa com os colegas também. Então, assim, eu acho que isso é qualidade. E aqui a gente também tem uma educação continuada também, que está sempre tentando deixar a gente atualizado; sempre incentivando a gente a estudar, a gente buscar mais; participar de cursos, entendeu.
Marta	Hã, entrosamento da equipe. É, ter material para trabalhar, né? Acolher bem os pacientes daqui. Significa muito para mim!
Olga	Não houve um conceito explícito.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Embora a definição de QVT para os entrevistados guarde uma correlação com os modelos teóricos de QVT, cada entrevistado aborda de forma individualizada e própria o que QVT representa para si. Assim, corroborando com o referencial teórico, foi possível verificar que não houve para os entrevistados um consenso sobre o conceito de QVT.

Verifica-se que os conceitos desenvolvidos pelos entrevistados foram construídos a partir de fatores e ou exemplos do que eles consideram como sendo qualidade de vida no trabalho. Tendo como base os conceitos do quadro 24, foi feita uma categorização dos fatores que envolveram a conceituação de QVT (Apêndice A). Esta categorização é apresentada de forma sucinta no quadro a seguir.

Quadro 25 - Categorização do conceito de QVT com base no relato dos entrevistados

Fatores associados ao conceito de QVT segundo relato dos entrevistados	Citações
Relações interpessoais	07
Carga de trabalho/ Escala de trabalho adequada/ Falta de pessoal/ Descanso adequado	07
Material de trabalho	05
Ajudar as pessoas/ Prestar serviço de qualidade	04
Relacionamento com chefia	03
Apoio emocional	02
Outros (cada fator com uma citação) - Relacionamento entre equipes de trabalho - Valorização do trabalhador - Ambiente de trabalho/ cultura organizacional - Cumprimento da legislação - Não ter barreira política (isonomia) - Gostar e ou ter orgulho da instituição - Infraestrutura - Não sofrer assédio - Aprendizagem e desenvolvimento	09

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Dentre os fatores associados ao conceito de QVT pelos entrevistados destacam-se relações interpessoais, carga e escala de trabalho, falta de pessoal, material de trabalho, possibilidade de ajudar as pessoas e prestar um serviço de qualidade, relacionamento com a chefia, apoio emocional e outros, fatores estes que também estiveram presentes nos estudos de Neumann (2007) e de Silva (2007).

4.4.2. Fatores de QVT na instituição

Buscou-se dos entrevistados quais os fatores que eles percebiam como sendo fatores de QVT na instituição. Os fatores, identificados nas falas dos mesmos, estão categorizados na tabela a seguir em ordem decrescente da quantidade de citações de cada fator. De forma geral, todos os entrevistados listaram mais de um fator. As falas detalhadas que possibilitaram essa categorização estão no Apêndice B.

Tabela 7 - Fatores de QVT na instituição segundo os entrevistados (continua)

Fator de QVT identificados na instituição pelos entrevistados	Citações
Estabilidade	12
Piso salarial	11
Orgulho da instituição e da causa	07
Ajudar o próximo	06
Educação continuada	06
Material de Trabalho (insumo)	05
Equipe qualificada	05

Tabela 7 - Continuação

Fator de QVT identificados na instituição pelos entrevistados	Citações
Desempenhar atividade que gosta	05
Boa relação com chefia	04
Estrutura (física)	04
Boa relação com equipe de trabalho	03
Maior flexibilidade se comparado com instituições privadas - autonomia	03
Crescimento Pessoal	02
Outros benefícios garantidos por lei	01

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Embora os fatores estabilidade e piso salarial apresentaram uma maior frequência de citações, estas citações não ocorreram de forma automática quando os entrevistados eram questionados sobre os fatores de QVT. Estes foram lembrados quando feita a pergunta do porquê desses profissionais terem optado em trabalhar na área pública, sendo possível constatar que a busca pela estabilidade moveu esses profissionais para ocupação do cargo atual.

O fator estabilidade no trabalho ganha destaque quando analisado a partir do estudo de Castelhana (2005) que demonstrou que o medo de perder emprego impacta significativamente a vida do trabalhador. Segundo a autora esse medo gera sofrimento que pode levar ao adoecimento físico e mental, além de: tornar o trabalhador mais vulnerável e submisso, neutralizar possibilidades de mobilização coletiva e individuais de reivindicação de direitos. Pode ainda fazer com que os trabalhadores se vejam em situação de produzir sem parar, pois, qualquer pausa pode ser interpretada como desinteresse ou “corpo-mole”.

Reportagem de Dizik (2018) na BBC ponderou que, se a curto prazo o medo da demissão pode contribuir para que os empregados se empenhem e desenvolvam mais, a longo prazo isso pode comprometer a produtividade. Na área pública, considerando o aspecto da estabilidade do servidor, um dos desafios da área da gestão de pessoas é: como estimular o desenvolvimento dos servidores após o alcance da estabilidade.

É possível ainda fazer uma interligação entre os fatores de QVT mais citados pelos entrevistados (estabilidade e piso salarial) com os dados da pesquisa desenvolvida do Cofen (2015) que apontou uma concentração desses profissionais de enfermagem na região Sudeste do país, sobretudo no Rio de Janeiro e São Paulo. Uma vez que, uma maior oferta de mão-de-obra no mercado pode ocasionar: dificuldades para o trabalhador conseguir emprego e fazer com que a média salarial seja baixa. Além disso, a pesquisa do Cofen (2015) revelou que 65,9% dos profissionais de enfermagem, de forma geral, possuem dificuldade para encontrar emprego. E, 10,1% deles informaram estar na situação de desemprego nos últimos 12 meses.

Ainda com base na referida pesquisa, em relação a remuneração, mais da metade dos profissionais de enfermagem no Brasil não recebem mais que R\$2.000,00 por mês, fato que os leva a manter mais de um emprego. Os setores privado e filantrópico são os que apresentaram os menores salários. Corroborando com esse dado os estudos de Farias e Zeitoune (2007) revelaram que profissionais de enfermagem eram remunerados com valor entre 1 a 3 salários-mínimos.

Os dados apresentados nas pesquisas do Cofen (2015) e de Farias e Zeitoune (2007) de certa forma explicam o fato de estabilidade e piso salarial serem os fatores de QVT mais citados pelos sujeitos deste estudo. Cumpre destacar que, dos quinze entrevistados, conforme

demonstrado na tabela 5, onze deles atualmente trabalham só na instituição. Fato que os mesmos declararam ter sido possível após terem tomado posse na instituição. Ressalta-se que, os técnicos de enfermagem da instituição, que possuem ensino superior, têm uma remuneração média aproximada de R\$7.500,00.

A seguir são apresentadas algumas citações dos entrevistados relacionadas a questão salarial.

Ele me proporcionou essa qualidade de vida porque eu também tenho um bom salário. E mediante esse bom salário, eu consigo coisas que eu não conseguia antes. Esse é um ponto dessa instituição. Comparado aos meus salários anteriores no mesmo cargo que eu tenho eu ganho quase cinco vezes mais. Então, ele me proporciona. Por exemplo, antes eu não conseguiria viajar, não conseguiria pagar uma viagem um da passagem aérea. Hoje eu consigo viajar por causa desse... do lado financeiro. Então, tem esse lado positivo, dos outros não tenho. Negativo mesmo é somente é, eu tenho essa dificuldade com a carga horária. Eu acho muito é, elevado para o nível de... da carga emocional que a gente enfrenta aqui. (CÍNTIA)

Hoje, a pesso... o pessoal que daqui dentro, na verdade tá aqui dentro porque o salário é bom e não tem salário igual tem lá fora. Porque se tivesse, ninguém estaria aqui. (HELEN)

Foram identificados outros fatores de QVT na instituição pelos entrevistados, dentre eles: orgulho da instituição e da causa (objetivo da instituição), possibilidade de ajudar o próximo e fazer o que gosta, trabalhar com uma equipe qualificada e educação continuada.

Orgulho da instituição, possibilidade de ajudar o próximo e fazer o que gosta:

Acho que nesta instituição, aqui a gente sempre ouve falar muito bem desta instituição, né? E, assim, o trabalho desenvolvido aqui também, né. Um trabalho, assim, que eu vejo que é um trabalho de ponta. (SARA)

E a atenção, né, que a gente dá pros doentes. Eu acho que também é um fator positivo. Apesar da gente tá assim, né, nessa... Nessa falta de pessoal, eu acho isso um fator positivo. (TAÍS)

É a profissão que eu gosto muito né de tá exercendo e tô muito feliz de tá fazendo parte do quadro de funcionários daqui (...) (ANA)

Equipe qualificada e educação continuada

Eu acho que aqui, o corpo de enfermagem, os profissionais que tem aqui são muito bem preparados. Eu acho que as pessoas, não sei se por conta de gratificação ou por objetivo mesmo, é... A maioria dos técnicos aqui tem nível superior, tem pós-graduação. Isso aí facilita muito, entendeu? A qualidade, né, no trabalho. Eu acho que valoriza bastante e é bom até pros próprios pacientes. (OLÍVIA)

É, voltando ao positivo esta questão do treinamento, eu vejo como uma qualidade a gente sempre... nós estamos no treinamento, isso é um ponto positivo. (RITA)

A citação do fator educação continuada, que engloba qualificação e treinamento está em sintonia com os estudos do Cofen (2015), esse estudo evidenciou o interesse dos técnicos de enfermagem pelo desenvolvimento contínuo. Maior qualificação capacita os profissionais e possibilita uma melhor atuação profissional, tanto que um dos fatores que a equipe de enfermagem pesquisada citou como positiva na instituição é justamente o fato de poder trabalhar com pessoas competentes e conhecedoras de suas atividades.

Outro fator de QVT apresentado pelos entrevistados foi desenvolverem uma atividade que gostam, que se identificam e que se prepararam tecnicamente. Esse aspecto tem relevância uma vez que a atividade profissional da enfermagem está sustentada sob a égide do cuidado e do contato próximo com os pacientes. Esses fatores podem ser verificados nas falas a seguir:

A profissão que eu escolhi e que eu acho, que depende muito do nosso fator né humano né, para a gente exercer essa profissão. (RUTH)

Trabalhar para mim é a oportunidade de você é executar as atividades as quais você aprendeu né? Como eu me formei como técnico em enfermagem e enfermeiro eu tenho a oportunidade de tá trabalhando na área que eu estudei. Isso é importante. Por que muitas pessoas se formam e não tem a oportunidade de trabalhar naquilo que se formaram. (...). É eu gosto da área de saúde. (IRIS)

Foi possível constatar que, fatores como estrutura física de trabalho e ter materiais (insumos) para trabalhar foram considerados e lembrados como fatores de qualidade de vida no trabalho. Sendo que, sobretudo na área de saúde pública, ter materiais para realizar o trabalho deveria ser condição básica para todo e qualquer trabalhador, o que não é uma verdade, tal como revelado nas entrevistas.

Outro ponto a ser observado é que, poucas ações desempenhadas pela instituição (listadas no quadro 20) foram lembradas/reconhecidas pelos servidores como fatores de QVT na instituição, fato que cabe uma reflexão por parte do setor de gestão de pessoas.

A partir da análise das entrevistas foi possível perceber o quanto o assunto QVT é complexo, além de depender do referencial a partir do qual se fala e se analisa uma dada situação. Isso porque, ao mesmo tempo que os entrevistados apontaram diversos fatores como QVT, não deixaram de ser críticos em relação à situações vividas no trabalho. Tal como pode ser verificado nos depoimentos a seguir:

(...) porque depois que eu vim para cá eu até brinco com um colega que eu falo assim: que está trabalhando aqui é como a música do Paralamas do Sucesso né? “Entre de gaiato no navio, entrei por engano, tudo bem bonito pra chamar a atenção. Foi quando dei por mim o balde d’água e o sabão, rs. Né? É aquela coisa a vida do marinheiro oh vou viajar e ali ele foi colocado num lugar que ele nem imaginava onde ele podia está e passou coisas que ele não gostaria de passar. Essa é a realidade que eu estou vivendo aqui. Mais ainda sim eu agradeço a Deus porque eu não tô desempregada, tô executando minha atividade como técnica de enfermagem né que eu falei. (IRIS)

E as vezes a única sensação que eu tenho, as vezes a instituição que eu trabalho é diferente da mesma instituição que aparece nas revistas. Aqui é diferente do que eu vejo na revista. Não sei. Eu não sei. Eu não tô falando que culpa seja da instituição ou diretores, que a culpa. Eu tô falando que existe um, isso afeta a gente no trabalho, psicologicamente. Entendeu? (RUTH)

Mas esse hospital aqui é uma loucura. Meu Deus do céu. E eu converso com pessoas que tem assim muito, que eu vejo que são muito tranquilos em relação ao serviço. Que tão disposta mesmo a resolver as questões, mas falo: caramba, o que você acha daquele? Pô cara, trabalhou em outra instituição comigo. Já pediu exoneração de lá e tal. Os caras – esse é o pior hospital que você vai ver na sua vida – Nossa, achei que fosse só minha visão. – Não é não. – Cara isso aqui é isso, isso e isso. Falei que em três anos já sei que isso... em dois anos e pouco já sei que tudo isso é isso. Ele falou... A pessoa fala: nossa, se não fosse o dinheiro eu ficava só no outro trabalho. (ARTHUR)

Entrevistadora: Você se sente realizada ter vindo pra cá?
 Entrevistada: Não.
 Entrevistadora: Não?
 Entrevistada: Não.
 Entrevistadora: O que não te faz se sentir realizada?
 Entrevistada: O que não faz me sentir realizada é a sobre carga de trabalho, atenção mínima que dá ao trabalhador e as condições que o paciente tá tendo aqui dentro. Isso não me faz sentir realizada. (HELEN)

Esses últimos relatos destacados introduzem o próximo tópico de análise que são os fatores identificados como falta de QVT na instituição.

4.4.3. Fatores identificados como falta de QVT na instituição

Os fatores mais citados pelos entrevistados como falta de QVT na instituição foram: desgaste emocional e psicológico no exercício da profissão, carga horária de trabalho, falta de pessoal, sobrecarga de trabalho e pouca interação interdisciplinar (médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas etc.) e pouca valorização do conhecimento dos trabalhadores da área de enfermagem.

As falas detalhadas que embasaram a categorização apresentada na tabela 8 estão no Apêndice C.

Tabela 8 - Fatores indicados como de falta de QVT na instituição segundo os entrevistados

Fatores de falta de QVT identificados na instituição pelos entrevistados	Citações
Desgaste emocional e Psicológico	13
Carga Horária	13
Falta de Pessoal	12
Sobrecarga de Trabalho	12
Pouca interação interdisciplinar e valorização do conhecimento da enfermagem	08
Relações Interpessoais	04
Estresse / Pressão	04
Não valorização do servidor	04
Chefia pouco atuante nos problemas (omissão)	04
Assédio Chefia	03
Cursos/Treinamentos	03
Não cumprimento da legislação (número de pacientes por leito/ descanso)	03
Locais de descanso e refeições	03
Condições dos Pacientes	03
Roupa (lavagem, tamanhos e Identificação)	02
Falta de interação entre lideranças	01
Sensação de Insegurança (física, receio de agressões)	01
Desperdício de material	01

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Constata-se que os quatro fatores mais mencionados como falta de QVT nesta pesquisa se interligam e se potencializam. Podendo ser fonte de adoecimento para os profissionais de enfermagem, segundo os entrevistados, tal apresentado nas falas a seguir.

(...) muitos colegas aqui que entraram na mesma época que eu entrei, muitos chegaram a entrar de licença pela psiquiatria e tal... Por essa questão mesmo de você conseguir lidar com essa... Com essa especialidade daqui, né, que é difícil. (...). (TAÍS)

Um número maior de funcionários, apesar que a gente tem, acho que a gente tem até uma “rede” de funcionários, mais a gente tem um quantitativo de licenças, e acho que essas licenças ou o que que acontece com esse funcionário para que ele tire licenças, várias licenças que deveria ser visto. O que eu vejo também aqui é que nossa parte é mental mesmo, porque a gente trata do corpo, do coração, trata da coluna, mais a parte mental mesmo a gente não trabalha aqui. Os funcionários não são, não trabalha essa parte aqui. E isso adoce. (RUTH)

E as pessoas estão adoecendo. Eu estou adoecendo. Eu fico as vezes questionando: nossa, eu não tenho um profissional pra te atender, vê como tá a situação no setor. Se realmente tem de desempenhar aquela função no período tão grande. Tirando a parte salarial e tal, que é uma recompensa salarial. Aí, você pensa: vale a pena até quando isso? Até quando isso vai me segurar? Entendeu? O corpo padece. (ARTHUR)

Como é possível você estar em um lugar em que se está triste, aborrecido, em que você está introspectivo? Como uma resposta é, né, biológica, né? De tanta pressão. Eu acho que não sou, eu acho que como todos estão dispostos em [envolver] nesse processo de trabalho, hoje, aqui, estão se caminhando pra doença. (ADRIANO)

(...) porque eu vejo que o índice de abstenção aqui é muito alto, devido à atestados médicos, né. As pessoas ficam muito adoentadas. Faltam muito profissionais, esca... Muito escasso, ou porque saiu ou porque aposentou, ou porque pediu licença médica, porque não vem. Então, as pessoas estão adoecendo muito, porque a carga horária daqui é uma carga horária diferenciada. Eu acho que é a maioria por motivo de saúde mesmo. Um... Eu ouço falar aqui... Tem pessoas que eu nem conheço, que... Que saíram de licença, devido à coluna...Vai... Entendeu? Então, isso é... Peso excessivo, realmente, né?! Eu ouço falar muito disso aqui também. O pessoal tem dois anos de... De licença. Um ach... Uma aposentou, outra foi pra outra unidade. Ouço muito isso aqui. (OLÍVIA)

Então, fica difícil. Porque, se há um local pra trabalhar, e pá, só tem dois, o funcionário vai tá sobrecarregado. Aí, também devido ao número de licenças, né?! Porque aqui tem muita licença. Muita licença também, pela falta de qualidade no trabalho, entendeu?! (OLGA)

Porque o que que a gente observa, a gente vê que tem um quantitativo bem significativo de colegas de licença médica tanto pela psiquiatria né como pela questão mesmo da saúde do corpo né, é problema de coluna, é uma séria de coisas que a gente começa a achar que não vai demorar muito tempo para tá acontecendo com a gente também porque as vezes é um quantitativo muito reduzido de profissionais né para a demanda que a gente tem então assim esse é uma coisa realmente que incomoda um pouco né ? Mais assim o trabalho em si eu acho que quem entrou para esse concurso já sabia já né da das dificuldades né, o tipo de público que a gente ia tá trabalhando. (ANA)

Ressalta-se que essa percepção dos entrevistados vai ao encontro de dados de 2017 apresentados pela Coordenadora de Gestão de Pessoas da instituição pesquisada em reunião

que aconteceu em outubro de 2018, na qual a pesquisadora participou como ouvinte. A seguir são destacados alguns dados apresentados na referida reunião:

- Os gastos públicos com servidores afastados por motivo de saúde na instituição ultrapassaram 24 milhões de reais (80.482 dias de ausência).
- A taxa de absenteísmo devido a licenças para tratamento de saúde foi de aproximadamente 6%
- O perfil de adoecimento dos servidores da instituição revela que os CIDS (Classificação Internacional de Doenças) com maior incidência e que geram prolongados afastamentos de atividades laborais estão relacionados a doenças com transtornos mentais e comportamentais e ao sistema osteo muscular e do tecido conjuntivo

É possível perceber, pela apresentação de alguns estudos apresentados no referencial teórico, que os fatores de falta de QVT e consequente adoecimento de profissionais da área de saúde não é algo recente e nem mesmo um fato que ocorre de maneira pontual na instituição pesquisada, tal como estudos de Aguiar *et al.* (2009), Fonseca e Soares (2006), Barros e Rodrigues (2016).

Outro aspecto que merece destaque é a fala de um dos entrevistados que apontou que o estresse no trabalho pode atuar como gatilho para vícios para alguns profissionais da área de saúde.

Porque a gente sai de um serviço, descansa um pouquinho e vai pro outro. Tem família. Tem as questões de casa. (...) Realmente eu evito o máximo a ligar o meu bem-estar ao...evito ao máximo não, evito totalmente ao álcool. Porque eu vejo muitos colegas – ah, cabeí o plantão, tô morto, não sei o que, vou tomar uma cerveja. Eu falei: pô, não dá! Daqui a pouco tô alcoólatra, daqui pouco tô usando droga pesada. Ainda mais aqui. Quando eu entrei foi... eu vinha pra cá me arrastando, eu não queria estar aqui dentro. – Meu Deus do céu, o que eu tô fazendo aqui dentro? – Porque as...as... as patologias elas são muito, diferente da hipertensão e diabético, mas você tá ali vendo um tumor enorme na sua frente. (ARTHUR)

Sobre os fatores carga horária de trabalho e sofrimento advindo da especialidade do tratamento que a instituição realiza, os entrevistados pontuaram que tinham conhecimento quando fizeram o concurso público. Ou seja, sabiam que a carga horária de trabalho semanal era de 40 horas e que a instituição tinha como especialidade uma doença cujo tratamento deixa o paciente bastante debilitado e em alguns casos com mutilações intensas. Esse fato é relatado por uma das entrevistadas.

Esses dias eu dei banho em um paciente que tem... ele tava com a cirurgia bem, bem bizarra, né? Parecia que o médico colou uma pirâmide no olho dele. Nunca vi um troço daquele, enfim. Aí eu falei pra ele assim: vou ver se dá pra levá-lo ao banheiro pra tomar banho – porque tem cirurgia que você não pode tirar o paciente leito por causa do enxerto, né, área doadora – Aí ele: tá! Aí eu vim falei com o médico, e o médico: ah, leva ele ao banheiro. Ele saiu no banheiro dançando forró comigo. Não tem dinheiro que pague, né!? (MARTA)

Os entrevistados relataram que já trabalharam ou trabalham em outros hospitais com pacientes oncológicos. Porém numa escala muito menor da que ocorre na instituição. Destaca-se ainda a fala da entrevistada Beatriz, na qual ela relata as condições que os pacientes estão chegando na instituição para o tratamento; condições estas que tendem a diminuir as chances

de cura. Nesse depoimento também fica evidente a carga emocional do trabalho realizado pelos profissionais de enfermagem.

É, as pacientes chegavam para a gente de um jeito hoje elas chegam de um, totalmente de outro jeito. Chega muito das vezes sem poder andar, elas chegam aqui e elas morrem as vezes em dois, três dias ou morrem no mesmo dia que elas chegam. E elas ficam as vezes aqui elas, muitas das vezes elas não vão mais embora. Elas já ficam aqui para morrer. Isso tudo é por conta da qualidade de vida das pessoas e do acesso que cada vez mais não estão tendo (voz trêmula) ao serviço de saúde correto. E aí afeta a gente porque a gente acaba ficando com uma demanda muito grande de trabalho, muito grande mesmo. E a gente não tem qualidade de vida. Teve uma semana que morreram eu uma semana morreram 20 pacientes. E são todas mulheres, são todas mulheres jovens, não tem mulheres, morrem senhoras mas morrem muitas mulheres novas até, a partir de 50, 38, 24, você para pra pensar você fica assustada e você não tem aonde ir, aonde chorar e você tem familiar que as vezes só tem você ali (choro) e acaba você virando um amigo do familiar né, uma pessoa querida, porque vem gente de longe, que não tem condições de ficar vindo, fica aqui direto e acaba você criando vínculo com ele e ele com você e no momento que ele mais precisa é você que ele abraça, é com você que ele chora. E aí você, você vai chorar com quem? Vou chorar em casa com minha mãe. Esses dias em cheguei em casa eu chorei, porque (choro) é triste demais e a gente não tem aonde recorrer, aonde, ah, você veio trabalhar nessa instituição, você veio trabalhar lidar com morte. Tá eu vim lidar com morte, (choro) mas eu também tenho que lidar com gente. (Silêncio, choro). (BEATRIZ)

De acordo com os relatos dos entrevistados, foi possível apreender que embora esses profissionais tivessem o conhecimento formal sobre o quão intenso pode ser trabalhar em oncologia pode ocorrer um “choque” emocional quando eles se deparam com a realidade vivida no ambiente de trabalho: sofrimentos, cirurgias de grande extensão, mutilações, mortes. No que diz respeito ao trabalho dos técnicos de enfermagem a entrevistada Beatriz fez a seguinte ponderação.

E outra coisa assim que dificulta o nosso processo de trabalho, principalmente da enfermagem, tudo é a enfermagem! Se uma cama quebra, se uma televisão escangalha, se falta uma água. Por exemplo não tem, não tem uma copa a noite. E o paciente internou, ele precisa beber uma água sou eu que tenho que dar conta disso, eu que tenho que resolver. Acaba que esse, por não ter outros tipos de profissionais que precisaria acaba os outros serviços sobrecarregando a gente. Entendeu? E isso também as vezes te tira do seu trabalho para resolver o problema que, eu sei que, quer que é uma pessoa querer, um copo, um copo. Não é problema, mais as vezes, você faz tanto esses tipos de coisa, serviço que não é seu que você acaba ficando sobrecarregado. Isso é o mínimo, mais tem outras coisas também. (BEATRIZ)

Outro fator que merece atenção é com relação às interações entre médicos e equipe de enfermagem.

(...) muitas das vezes a enfermagem é vista como só mão de obra mesmo assistencial. (IRIS)

É a, eu acho que a enfermagem aqui é malvista ainda. Entendeu? O trabalho que a gente exerce é meio que um trabalho meio que de formiguinha, a gente trabalha excessivamente e para a gente conseguir comprovar e mostrar realmente a eficácia, a bagagem que a gente traz, é muito complexo, a gente tem que batalhar mais (riso) para conseguir certos resultados porque as vezes o trabalho que a gente exerce não é levado tão a sério e não é tão considerado como as outras categorias. (RUTH)

Entrevistadora: Você sente respeito entre os profissionais aqui?

Entrevistada: É, ainda, ainda em relação ao médico que às vezes é meio complicado, mas as demais a gente tem sim. (RITA)

Eu acho que isso é porque, eu percebo isso, não só aqui como em outras empresas que eu trabalhei é como se nós fôssemos uma classe inferior, assim que não sabe o que está falando. Só que felizmente ou infelizmente quem fica com o paciente, muitas das vezes 24 horas somos nós. Então, nós temos certeza e sabemos sim o que nós estamos falando, pode ser até não ser na língua tão científica quando o médico acha que mais, que a gente tem certeza, nós temos certeza. E existe até as vezes um desrespeito pela classe quando a gente vai falar assim, se portar ou falar ao médico, entendeu? Existe essa questão assim, eu sou médico você é enfermagem, entendeu? (BEATRIZ)

A gente tá aqui para desempenhar tarefa. Eu, hoje, aqui, embora seja um privilégio trabalhar aqui, mas eu me sinto uma tarefeira e não uma técnica de enfermagem. Porque o meu serviço aqui hoje é desenvolver tarefa. Acesso ao médico é nulo, então, tudo que um enfermeiro, o técnico faz, isso ofende. A gente precisa de um respaldo médico e nem sempre a gente tem. (...) É traçar um plano de tratamento pro funcionário... pro paciente, aonde envolver toda equipe. Às vezes a gente sabe que tem um plano de tratamento traçado ou não, isso nem vem a gente. (HELEN)

Essas falas vão ao encontro de estudos de Rodrigues e Morin (2016) e Montanholi, Tavares, Oliveira (2006) uma vez que esses estudiosos alertam para o fato de que nos ambientes hospitalares, as relações são pautadas pela estrutura hierárquica, na qual prevalece a obediência aos superiores e à equipe médica, e uma certa invisibilidade do trabalho da equipe de enfermagem.

Interessante finalizar esse item de análise com a fala de uma das entrevistadas, no qual ela comparou a equipe de enfermagem a um elefante, grande e que marca presença, porém sem articulação enquanto categoria profissional: “Somos como elefantes. Temos tamanho né? Só tamanho né, o elefante não tem toda aquela força?” (IRIS)

4.5. Percepção sobre Racismo

Neste tópico é apresentada a categoria Racismo conforme consta no quadro 19. Esta categoria foi subdividida em: a) Racismo percebido no dia a dia e b) Racismo percebido na instituição. Se por um lado tratar do assunto QVT não trouxe grandes desafios e dificuldades para a pesquisadora, a temática racial se apresentou como um campo complexo e desafiante. Primeiro porque o assunto é ainda pouco explorado no âmbito da organização pesquisada e pela necessidade de maior preparo técnico e emocional por parte da pesquisadora para realização das entrevistas.

Levando em consideração esse último ponto levantado cumpre frisar a importância da realização da entrevista teste e da entrevista piloto, detalhadas no item 3.2.2.1. Essas entrevistas possibilitaram que a pesquisadora compreendesse que embora houvesse um roteiro de entrevista era preciso estar atenta e aberta para que, se necessário fosse novas perguntas deveriam ser incluídas e ou modificada a ordem das perguntas. Já que, tendo como objetivo obter dados de qualidade e consistentes foi necessário levar em consideração a reação dos entrevistados.

Nesse sentido, o conceito de entrevista compreensiva proposto por Kaufman se fez bastante condizente. Tratar da temática racial revelou a necessidade de saber lidar com uma forte carga emocional durante as entrevistas. Afirma-se isso porque, de forma geral, em todas

as entrevistas realizadas quando abordada essa temática houve a expressão de muitas e intensas emoções como: choro, risos nervosos, solicitação de pausas, olhos marejados, olhos vermelhos, mãos trêmulas, voz embargada, respiração pesada, suspiros, silêncio, alteração do tom de voz e questionamentos.

Tratar do racismo requereu muito mais do que seguir o roteiro de entrevista, foi preciso que os entrevistados sentissem confiança e percebessem uma postura de respeito e de ouvinte atenta por parte da entrevistadora. Mesmo porque, apesar da disponibilidade demonstrada por quase todos os sujeitos da pesquisa, os mesmos apresentaram certo desconforto inicial ao falar sobre a temática racial. No entanto, na medida em que a entrevista transcorria, os entrevistados ficaram mais seguros.

Vale lembrar que, dois profissionais contactados durante esse estudo não quiseram participar do estudo quando souberam que seria abordado o tema racismo. Houve também o fato de uma entrevistada que mesmo tendo autorizado e concordado participar da entrevista quando indagada sobre a temática racial, voltou a questionar o porquê da pesquisa ser realizada com profissionais negros, conforme transcrito a seguir.

Eu já vi outros trabalhos aqui como você tá fazendo, mas não com esse público, entendeu? Mas, hoje, estar aqui nesta instituição, pode ter certeza que todo mundo que tá aqui lutou bastante pra tá aqui, muito mesmo. Todo mundo tem uma, uma bagagem enorme. Eu acho que, assim, profissionalmente e também de outras experiências como pessoa, como ser humano. Que, hoje, a gente... Essa instituição me fez colocar no lugar do outro. (OLGA)

No momento desta fala a pesquisadora observou que o clima da entrevista ficou tenso e a entrevistada voltou a se apresentar desconfortável. Ressalta-se com esse evento que numa entrevista qualitativa o contato entre entrevistado e entrevistador deve ser levado em consideração. E é necessário observar as reações dos entrevistados, pois estas também constituem uma das fontes de informação para o pesquisador.

Na oportunidade, a pesquisadora retomou a introdução feita no início da entrevista e deixou mais claro o seu lugar de fala. Além disso, esclareceu para a entrevistada que seria possível que após a finalização da pesquisa os fatores de QVT para os profissionais negros fossem similares ou iguais aos fatores levantados por outras pesquisas que não tiveram o recorte racial.

Todavia, essa hipótese poderia não se confirmar e a pesquisa traria fatores de QVT diferentes. Foi pontuado também para a entrevistada que antes da política de cotas um pesquisador poderia encontrar dificuldades para realização de uma pesquisa com o recorte racial, já que, na instituição pesquisada, não há registro consistentes nos assentamentos funcionais que permitam identificar os servidores que se consideram negros e pardos. Fato que foi possível com o ingresso dos servidores pelo sistema de cotas em virtude da publicação do nome dos mesmos no Diário Oficial da União por estarem ocupando vagas previstas na lei 12.990/2014.

Esclarecida essa situação, a entrevistada foi questionada se concordava em continuar a entrevista. A mesma consentiu e disse que ficou mais clara a posição e interesse da pesquisadora. Interessante destacar também a fala das entrevistadas Sara e Íris. As mesmas num determinado momento da entrevista identificaram de forma precisa o lugar da pesquisadora dentro do contexto racial.

(...) porque você é uma pessoa branca que de repente tá falando em diversidade, entendeu? De repente, se você fosse... outras pessoas podem até se sentir, né? Pô, mas o quê que ela quer saber disso, né? Mas, assim, eu me senti à vontade, tranquila. Eu acho que é uma coisa que a gente tem que ser discutido, tem que ser discutido de forma séria, entendeu? Não de forma midiática, não de forma extremada, não utilizando negro, porquê, também, a gente vê muito isso, entendeu? Ah, o negro é vítima, não sei o que blá blá blá; não, a gente não é vítima, não. A gente tá aqui. Infelizmente a gente teve a libertação da escravatura de forma é, tipo assim, soltou, entendeu? Não foi, não teve luta. Tipo na África do Sul que as pessoas foram pra rua, que as pessoas confrontaram. Nos Estados Unidos, você vê que eles têm uma outra postura. Os negros americanos eles têm uma outra postura. O negro sofre quando ele tem uma outra postura porque foi conduta, entendeu? E, de repente, essa coisinha, ah, a princesa Isabel foi boazinha, e não sei o que, entendeu? E esse discurso é uma coisa que me irrita muito de vitimizar. Ah, se passar um branco e um negro passar, a polícia vai parar um negro? Vai parar, entendeu? Porque as vezes ali o policial também é negro. Mas é porque a gente tem esse discurso. A gente não tem uma coisa clara, entendeu? A gente não tem uma coisa clara de dizer não vamos (...) você tem direito a estudar, você tem que ir à luta, você tem capacidade tanto quanto um branco; você é pobre, miserável, nasceu na comunidade. Eu, graças a Deus, nasci em uma comunidade, mas se você nasceu na comunidade.... Mas, hoje em dia, somente, hoje em dia, você tem essa oportunidade, né? Então, eu acho que falta isso, parar de dizer que é coitado, e dizer não, você é preguiçoso, você não é coitado, entendeu? Então, é isso! (SARA)

(...) Eu também assim, eu me interessou muito pelo assunto, acho que você por achar interessante e eu pelo fato de ser negra né e já ter sofrido na pele na infância ainda sofro (...). (ÍRIS)

Fica evidente na fala da entrevistada Sara que a mesma percebe e entende a diferenciação do racismo no Brasil e nos Estados Unidos da América. Essa diferença é discutida por diversos autores, dentre eles Munanga (1996), Schwarcz (2012) e Silva e Silva (2017). Esses autores discorrem também sobre a pouca identificação entre os negros no Brasil, fator que segundo eles, acaba por contribuir para uma falta de unidade entre os mesmos e conseqüentemente, dificuldade de colocar em discussão nacional de forma cada vez mais efetiva e consistente a temática racial e o racismo.

Vale pontuar que em algumas entrevistas a fala dos sujeitos sobre racismo pareceu ser genérica. E por mais que os sujeitos da pesquisa fossem questionados de maneira diferente, não verbalizaram de forma “precisa” as situações vividas. Tal como pode ser percebido na fala da entrevistada Helen ao ser questionada se ela já presenciou ou sofreu alguma atitude racista: “É, todo dia. É difícil o dia que não sofre.” (HELEN)

Duas reflexões foram feitas a partir desse fato. A primeira que, a entrevistadora pode não ter tido habilidade suficiente para conseguir tal informação. E a segunda é que, quanto mais profunda uma situação mais difícil é que a mesma seja traduzida em palavras por quem a vivencia.

É importante destacar que as respostas sobre racismo foram acompanhadas de muitos momentos de silêncio, choro e tensão. E ao questionar a entrevistada Helen sobre sua reação quando percebe o preconceito a mesma respondeu: “Ignoro. Ignoro porque o preconceito é de quem tem. A pessoa pode ter o preconceito que ela quiser, mas existe uma coisa: ela tem que respeitar. Se ela me respeitar tá bom. (HELEN).

A seguir são apresentadas as análises das subcategorias: racismo percebido no dia a dia e racismo percebido na instituição.

4.5.1. Racismo percebido no dia a dia

Uma das primeiras perguntas utilizadas para abordar o racismo foi: Você já percebeu alguma atitude racista no seu dia a dia? As respostas dadas para esta pergunta estão detalhadas no apêndice D e serviram de base para a categorização apresentada na tabela 9.

Catorze citações/exemplos de atitudes racistas ou preconceituosas foram apresentadas pelos sujeitos desta pesquisa. Atitudes essas sofridas diretamente por eles ou por alguma pessoa conhecida deles. Destas citações de racismo: nove ocorreram em ambientes de trabalho e cinco em outros ambientes ou situações sociais, tais como: blitz policial, supermercados, relacionamentos sociais etc. Alguns entrevistados apresentaram mais de um exemplo de racismo percebido no dia a dia, outros ou não foram enfáticos ao responderem essa pergunta ou responderam não ter percebido racismo no dia a dia.

Tabela 9 - Percepção de racismo no dia a dia pelos entrevistados

Percepção de racismo/ocorrência	Citações
Em ambientes profissionais/trabalho	09
Em estabelecimentos comerciais/sociedade de forma geral	05
Total	14

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A pesquisadora observou que os entrevistados que a princípio afirmaram não terem vivenciado ou percebido racismo no dia a dia ou possuem a tonalidade de pele mais clara ou aparentam ter situação financeira mais estável (sempre estudaram em escola particular, começaram a trabalhar com idade superior a 18 anos, por exemplo). Entretanto, alguns desses sujeitos, ao longo das entrevistas acabaram por apresentar em suas falas alguma situação/atitude ou ação de preconceito percebida na instituição onde trabalham ou no dia a dia.

Uma das entrevistadas chegou mencionar além do preconceito racial, outro tipo de discriminação percebida por ela no mercado de trabalho; o preconceito em relação a idade. Isso ocorreu no momento que ela refletiu sobre os motivos que a fizeram ter interesse pela área pública.

Eu assim, eu nunca tinha parado pra pensar nisso, mas eu acho que eu não tenho muito perfil do setor privado. Eu optei mesmo por causa da minha idade então assim, você, no Brasil, você passar dos trintas, dos trinta anos é bem complicado. Você... Eles já pegam seu currículo, você pode ter um currículo superbacana, mas ele olha a idade. Se tem uma certa idade eles já te... já te olham, já te freiam por ali. Então, eu só trabalhei praticamente seis meses na área privada. Entrei, fiquei e saí. Trabalhei seis meses num hospital privado ao qual é, eu creio que eu não tinha muito o perfil. E, aí, eu falei, bom o negócio é tentar fazer concurso. Então, esse, foi esse motivo. (CÍNTIA)

Outro fato que merece atenção é a menção por parte dos entrevistados de que o racismo no Brasil é velado. Esse fato corrobora com estudos de diversos autores que foram demonstrados no referencial teórico desta pesquisa.

É porque é um pouco velado, né? Quando fala que é preconceito as pessoas gostam de fugir e dá outro nome. (CÍNTIA)

Lá fora a gente sente mais preconceito e até acho que no trabalho, acho que aqui a gente, as pessoas... Se tem, é mais velado. Lá fora é mais exteriorizado, a pessoa fala, a pessoa é mais agressiva nessa parte. Acho que aqui dentro não. A gente fica mais protegido. (TAÍS)

Entrevistada: (...) isso é muito velado. As pessoas fingem que a... que aceitam e fingem que respeitam. Isso aí é colocado, principalmente, em jogo de futebol, né. Porque as pessoas estão com a emoção à flor da pele. Ali que elas se mostram. Essa... Essa é a melhor hora! É a hora da... Da questão emocional, que as pessoas não conseguem segurar, aí, vem à tona. Negrinha, negro, macaco, isso, aquilo outro. É ali que transborda aquela raiva toda. Eu acho que esses momentos são os melhores. Fora isso é tudo muito velado. As pessoas calminhas. Toca na fari... Né, no teu emocional, pra você ver! Cutuca ali, pisa. Porque aí a pessoa coloca. Eu sentia isso muito, que eu tenho uma tia, que ela trabalha em casa de família até hoje. Já é aposentada, mas continua. E quando eu era criança, os meus passeios eram pra lá, pra casa dos patrões. E, assim, a patroa dela era mais agradável. O patrão já era mais... Eu... Eu ficava um pouco envergonhada, mas, como eu era criança, era muito pobre, eu ia assim mesmo, porque eu queria ter uma... Um lazer, uma diversão. Eu queria comer bem. Então, eu fingia que não tava vendo, mas eu via, entendeu? E é ru... E é muito complicado. Você sente assim... Você não se sente gente. É uma coisa bem... Sabe?!

Entrevistadora: Aqui dentro da instituição, isso acontece?

Entrevistada: É, mas é bem velado, mas tem, né. (OLÍVIA)

A entrevistada Ruth, após desligado o gravador, mencionou uma conversa que ela participou com algumas colegas. Conversa essa que ela entende que exemplifica a sutileza do racismo no dia a dia. Na ocasião, uma colega falou que se espantava como ela falava bem. Ruth informou que de imediato questionou e disse não ter entendido o porquê da surpresa. A colega alegou que é porque ela nasceu e foi criada em um bairro pobre.

Ruth retrucou: - Ué, uma pessoa pobre não pode falar corretamente? Além disso, porque você não se espantou com a forma de falar da colega Fulana que está aqui conosco? Ela fala melhor que eu e também nasceu e mora no mesmo bairro que eu. A única diferença entre nós é que ela tem a pele clara e eu sou negra. Você se espantou de eu falar certo por ser negra? Segundo Ruth, a colega não respondeu sua pergunta e mudou de assunto.

O entrevistado Arthur em nenhum momento da entrevista afirmou ter sofrido discriminação em sua vida particular, todavia, ele deixou evidente em sua fala marcadores raciais associados à linguagem, tanto no âmbito familiar quanto profissional. No âmbito familiar o entrevistado relata que escuta sempre a expressão: “Passou de branco, preto é!”

Segundo Arthur, essa frase é utilizada pelos seus pais para alertá-lo para ter cuidado com seus comportamentos/atitudes fora do ambiente domiciliar. Já que essa expressão é comumente utilizada para deixar evidente que se uma pessoa não tem o tom de pele clara para os padrões sociais de determinado grupo social poderá ser identificado e classificado como negro, embora no seu grupo familiar ou no local onde mora tenha a tonalidade de pele considerada clara. Isso de certa forma indica preocupação de sua família sobre possíveis atitudes racistas que o mesmo pode vir a sofrer.

No âmbito profissional, Arthur relatou um diálogo que teve quando trabalhava como técnico de enfermagem na modalidade *home care*, que consiste no acompanhamento do paciente em casa. Diálogo esse ocorrido pelo fato do patrão (dono da casa onde estava a paciente) chamar sua atenção por não ter aberto a porta da casa quando a campainha tocou.

(...). Olha só, eu moro lá na zona oeste, não é comunidade aonde eu moro, mas é uma área carente. O senhor é alemão. Falei pra ele: olha aqui, eu sou escurinho. Passou... Aí, eu falando pra ele: passou de branco, preto é! Não é assim que o delegado olha? Então, é... Outra coisa, aí, eu vou atender essa porta, o porteiro lá embaixo foi rendido, sobe o pessoal todo mundo armado aqui em cima do andar esperando um abrir a porta pra roubar tudo o que o senhor tem aqui dentro. Eu nem sei que o senhor tem aqui dentro. Eu não sei nem aonde é a sala do senhor. O senhor quer que eu faça isso? Olha a responsabilidade. Lá o delegado vai bater na mesa assim [batida na mesa] e vai dizer – você é cúmplice – O que você vai falar pro delegado? Cadê o termo que o senhor deixou, hein? Pra eu assinar e o senhor assinar, pra que eu possa abrir a porta pro senhor. – Não, desculpa! – Pois é, né? Essa... essa... essa visão é muito fria de pensar assim que pode acontecer tanta coisa, mas acontece. E a gente vê todo dia. (ARTHUR)

Na fala de Olívia ficou evidente o quanto a posição social e financeira de uma pessoa negra pode disfarçar o racismo. Esse relato corrobora com estudos desenvolvidos por Rosa (2014) no qual a autora identifica os fatores contingenciais que impactam na percepção de raça e racismo na sociedade brasileira, tal como demonstrado no quadro 17.

É aquele racista, que preto pra ele só tinha valor assim... O Pelé. Ele vendeu um carro lá, uma Mercedes, na época, pro Pelé e... Com relação a dinheiro, aí disfar... Há um disfarce, um pouquinho. Mas é... A... O preconceito não tem jeito não. É bem estranho isso, né? Uma coisa bem complexa, muito complexa mesmo. (OLÍVIA)

A entrevistada Luíza, também, num primeiro momento respondeu que nunca percebeu diretamente preconceito e ou racismo, porém, ao longo da entrevista ao falar do seu casamento, que é inter-racial, acaba por ponderar sua percepção sobre o racismo.

Assim, nunca sofri nada diretamente. A gente já perceb... percebi olhares. Meu marido é branco, então, na época que a gente começou a namorar, até a minha avó na época falou – minha filha isso não vai dar – Por que, vó? – Porque ele é branco minha filha – Então, assim, ela tinha aquela... aquele pensamento de que o homem branco quer uma mulher negra para usar e jogar fora, né? Era o pensamento dela. Mas depois com o tempo ela tirou isso, virou o neto favorito. Mas já percebi olhares. A gente na rua, shopping, as pessoas ficam olhando. Aí, ele até fala assim – eu acho que o pessoal deve pensar que eu tenho dinheiro pra você tá comigo – Mas fazer o quê, né? A gente tem uma sociedade que assim até um pouco de hipocrisia, né? As pessoas... uma mente muito pequena para ficar pensando – ah, porque o negro não pode, o negro é isso, o negro é sujo – Não sei de onde saiu esse pensamento desse povo por pensar essas coisas. (LUÍZA)

Essa fala, se analisada por pessoas que acreditam no mito da democracia racial, pode servir de exemplo para justificar um argumento que é dado por algumas pessoas quando se discute sobre racismo; que é a de os negros são preconceituosos com eles mesmos! Todavia, verificando a fala de Luíza com atenção é possível perceber que o próprio marido, que é visto como branco, verbaliza para a entrevistada que sente um incômodo social quando os dois estão juntos. E que o marido imagina que a sociedade pensa que ele é rico por tê-la em sua companhia. Além disso, fica evidente nessa fala que a entrevistada percebe o uso da palavra sujo, pela sociedade, como forma de se referir aos negros. Todas essas questões são detalhadas por Almeida (2018), Méndez (2016) e Moreira (2018).

A partir dessa contextualização é importante dar destaque a fala da entrevistada Iris.

E aí depois que eu passei por uma situação de racismo no meu local de trabalho eu parei assim na loja Americanas e tava vendo as coisas assim da loja e comecei a chorar e comecei a perguntar a Deus: Deus, por quê? Por quê? Por que eu creio em Deus. Eu creio que Ele tem poder sobre a criação então foi ele que me fez com esse nariz, com esse cabelo crespo, duro, foi ele que me fez com essa gengiva escurecida. Então por que essa repulsa tanto das outras pessoas em relação a gente? Isso me incomodava muito, muito mesmo. Ainda me incomoda, por que a gente acaba sofrendo sempre uma piada. (...) e aí às vezes tem até colega que fala assim: ah mais isso é mania de perseguição, né? Tem certeza Iris? Eu não to vendo nada de racismo não. Eu não tô vendo é como é que eles dizem eu não to vendo nada que a pessoa tá falando isso por causa da sua cor porque ela foi fazer uma festa da filha das princesas das Disney. Aí eu percebi que na foto as princesas mais claras elas estavam na frente e as exóticas. São chamadas princesas exóticas né? A do cabelo vermelho, a Pocahontas, a Mulan da China e a única negra que tinha estavam atrás. E aí eu comentei assim no trabalho: Olha só as loirinhas da Disney tá tudo na frente, rs, as exóticas estão atrás. Nossaaaaaaa.... Aí começou... Você tem que fazer terapia. Por que você tá se sentindo perseguida, por que você tem mania de perseguição. Aí já teve colega falando que eu não me aceito, que eu não tenho aceitação em relação a isso. (IRIS)

Outra justificativa frequente de quem acredita no mito da democracia racial e que é utilizada em nossa sociedade está relacionada a meritocracia. Segundo esse entendimento, se o negro se esforçar poderá alcançar os objetivos e cargos desejados. Interessante que esse discurso é tão estrutural que é repetido e reconhecido como verdade inclusive pelos próprios negros, tal como pode ser observado na fala da entrevistada Olga. A fala ocorreu quando ela deu sua opinião sobre o sistema cotas para negros. Opinião essa que foi de encontro com a opinião que a entrevistada expressa como sendo a de sua mãe, que também é negra.

Entrevistada: Olha, eu vou ser bem sincera. Hoje, o negro pra chegar em algum lugar, é muito difícil. Tem gente que fala assim -ah, é melhor tu não botar seu nome -. Não é? Aqui, está o que é seu. Minha mãe vai dizer que eles não se esforçam. Tem uma falsa imagem.

Entrevistadora: Quem vai falar?

Entrevistada: Minha mãe vai falar que eles não se esforçam. – Você se esforça um pouquinho? -. Falei assim – sim -. Mas, você concorda comigo que, o aprendizado, hoje... Eu trabalhava num hospital que formava médicos. Não tinha um médico negro. Ou seja, a gente é... O negro não consegue alcançar uma universidade pública. (...) Hoje, ah, mas você vê um negro com doutorado? Não consegue, porque a base dele foi outra, entendeu? E, assim, a marca nas escolas públicas são o quê? Negros. Então, fica meio difícil. Tudo bem... Ah, mas se ele se esforçar um pouquinho... É? Se esforçar um pouquinho, não! Muito! Ele tem que fazer sempre mais. Porque, assim... Um cara branco da zona sul faz um curso preparatório pra medicina. E ele vem o tempo todo estudando pela escola pública. A chance é de quem passar? Muito maior, entendeu?! (OLGA)

Essa entrevistada refletiu e citou durante a entrevista diversos atos e situações no qual o negro não tem as mesmas condições do branco em nossa sociedade.

Diferenciação percebida na escola:

Entrevistadora: Você já viveu alguma situação de discriminação?

Entrevistada: Olha, pra ser sincera, não. Eu não sei, ou também foi assim... Eu... Ou eu não percebi. Porque, assim, eu num... Eu, pra ser sincera, eu só vou me dar conta... E ela perguntou - como você se deu conta? -. Aí, eu falei assim - eu acho que eu só me dei conta de que eu era diferente assim da... Não, eu tava no fundamental, [inaudível]. Eu era... Tudo bem que eu era bolsista desse colégio

particular, mas, assim, as pessoas, as crianças eram diferentes. Aí, eu falei – caraca -. Aí, eu cheguei em casa e falei – ô mãe, lá na escola todo mundo é bem claro -. Entendeu? Foi aí que eu fui me dar conta de aonde eu estava, entendeu?! É isso mesmo.

Entrevistadora: Você se deu conta, mas você não tinha problemas na escola?

Entrevistada: Não, não, não. Assim, é um colégio diferente. Então, era bem complicado. Mas, assim, era muito diferente. Uma classe de quarenta alunos e eu era a única negra. No máximo que tinha eram dois negros, entendeu?! Então, essa questão imparcial sempre, sempre a gente sabe que sempre existiu, mas eu nunca me dei conta. Só conheci. Uma vez eu falei - por que todo mundo lá é mais claro? -. Isso eu tava, acho que, na quarta série, entendeu? Essa questão racial. Mas, assim, nunca fui discriminada não. Não que eu me lembre, entendeu? Pelo menos, assim, implicitamente, nunca falaram nada, entendeu?! De fato, da minha cor. (OLGA)

Diferenciação percebida em restaurantes.

Entrevistadora: E como é que você percebe a questão do respeito racial na sociedade do Rio como um todo?

Entrevistada: Olha, a gente sabe que a nossa sociedade é muito miscigenada. Mas, hoje em dia, aqui no Rio de Janeiro, a gente não tem muito. Mas, se a gente for nos outros estados, é meio complicado. Aqui, no que ta... Que a gente percebe muito quando a gente vai na zona sul. Quando a gente vai na zona sul, assim, a gente vê essa questão da raça, porque, assim, é muito diferente. Você sai, você frequentar um restaurante na zona sul. Outro dia, eu tava com o meu marido, a gente tava lá no [inaudível] né? Lá na Lagoa. Aí, a gente foi almoçar, a gente entrou no restaurante, aí eu olhei e falei assim – caraca, a gente tá na cota -. Aí, ele – por que? -. Eu falei – somos os únicos negros do restaurante -. Então, a gente percebe muito isso, essa questão, na zona sul. Porque, assim, população branca, condição financeira, entendeu? Então, a gente percebe isso mais na zona sul aqui do Rio. Aí, ele – nossa, cota? -. Eu falei – é, a gente tá na cota. (OLGA).

A necessidade de um maior esforço por parte dos negros para alcançarem sucesso na sociedade, o fato de terem poucos negros em determinadas posições e ambientes sociais, as dificuldades enfrentadas pelos negros no dia a dia também foram identificados na fala de outros entrevistados.

Até porque isso é uma questão que a minha mãe sempre colocou pra gente, se a gente quisesse alguma coisa a gente tinha que lutar muito. E a gente nunca, ela sempre colocou isso você nunca espere ser tratado igual todo mundo. Você vai ter que provar duas ou três vezes que você é melhor que outra pessoa, duas vezes mais que você pode mais do que aquilo. Então não espere pena de ninguém e nem queira pena de ninguém. (RUTH)

Entrevistadora: E fora do ambiente de trabalho você vivenciou algum processo dolorido nesse sentido?

Entrevistada: Já, várias vezes. Em seleções principalmente, você vê que você tem um currículo bom e aí chega alguém com, entendeu? Mais claro. E assim meus irmãos são todos negros, negros mesmo. Como disse a colega, melanina (rs) atuante como ela falou rs. E aí assim várias vezes eles não passaram numa classificação por questões de ser negra. E já não ser assim, atender alguém que não quero que você me atenda, depois colocar porquê. (...). Então assim, acaba que entrar em alguma loja a gente vem de um de um poder aquisitivo muito baixo entendeu? Você entra numa loja, você não tá bem-vestido e aí você é acompanhado, isso assim é, é rotina e você acaba se adaptando com isso. Meu irmão toda vez é parado numa blitz, rs tenso. Não tem uma blitz que ele não é parado. Baixo, negro, com um bom carro,

com um cordão de ouro no pescoço, então, mas ele também é servidor público. Por mérito e honra dele, por estudar muito. (RUTH)

Mais aí a minha mãe sempre frisou que nós devíamos, deveríamos estudar. (Voz muito embargada, lágrima nos olhos). Eu fui para escola cedo. (Choro). Eu fui para escola com 6 anos, pra primeira série. Mas teve um ano que. (Choro) teve anos que eu tive que ficar fora da escola porque eu tinha que tomar conta dos meus irmãos. (Choro). Então eu fiquei 4 anos fora da escola, quatro não, cinco anos fora da escola. (Choro). Mais também, depois que eu voltei eu nunca repeti de ano. (BEATRIZ)

Assim, eu nunca tive dificuldade, nunca percebi olhares ou cochichos; nada não. Assim, todo mundo me trata normal e, assim, apesar de ser, acho que, a única negra do meu setor; única negra assim como eu mesma, eu sou a pele mais escura do setor. As... As pessoas me tratam por igual, né, como igual. Não tem. (LUIZA)

Só que assim, eu falo pelo meu histórico né, eu estudei em colégios públicos né e assim, que tinham greves, que a gente via toda aquela dificuldade né de um colégio público. O meu segundo grau também foi muito difícil e aí através de um pré-vestibular eu vi a chance, é que foi através de uma ONG que tinham professores que se disponibilizavam de dar aula voluntária e aí eu percebi que através desse curso de pré-vestibular eu teria chance de tá podendo estudar, fazer um nível superior e aí assim foi acontecendo. Fiz o meu nível técnico né? Fiz curso técnico em enfermagem, consegui o trabalho, depois consegui fazer a faculdade e aí eu percebi lá na frente como eu tinha dificuldade né? Como assim existia uma diferença muito grande de mim que estudei a vida toda num colégio particular, para meus colegas que estudaram a vida toda num colégio né, estudei num colégio público e para os meus colegas que estudaram a vida toda num colégio particular. Então você vê essas diferenças de uma maneira bem, sabe? (ANA)

(...) inclusive nessa minha trajetória eu vendi sanduíche na UFRJ e o que me chamava muita atenção era isso. Poxa, mas se aqui é uma universidade pública porque eu vejo tantos carrões aqui? Por que eu não vejo as pessoas que realmente precisam ocupando essas cadeiras, nessa universidade? E era uma coisa que me entristecia muito. E assim, eu tive que passar por esse pré-vestibular e aí surgiu de uma bolsa de estudo onde através dessa bolsa eu tive a oportunidade de fazer minha faculdade de enfermagem. Porque o meu sonho sempre foi estudar numa universidade pública né? (ANA)

Por que às vezes as pessoas pensam, comentam mais não, não colocam né a sua real realidade e assim eu falo pra você que eu vejo que ainda tem muita coisa que precisa melhorar, precisa mudar em relação a questão da oportunidade né, para as pessoas negras e as pessoas fala, ah, mais isso acabou, isso não existe mais não. Existe, sim, tá, a gente sabe que existem pessoas, existem instituições que ainda precisam melhorar bastante no sentido de tá vendo né o negro dentro da sua integralidade, dentro do seu potencial né. Porque a gente sempre foi muito estigmatizado por conta da cor da nossa pele, né. E assim, você vendo que agora né, existe é, até mesmo essa questão do projeto da cota, como a mentalidade das pessoas através da informação né de que todos nós realmente somos iguais e somos capazes e o objetivo é no futuro bem próximo que realmente isso né não seja mais necessário, no caso a cota não seja mais necessária. Que a gente possa ter um olhar de igual para todos, eu acho que isso é muito importante. (ANA)

Até em outras instituições você vê né que é uma coisa assim muito clara, muito óbvia quando você vai ver os teus colegas né negros né que trabalham na instituição no universo, você vê que a quantidade é muito pequena né? Aí você procura uma pessoa num cargo de gerência, num cargo de chefia né, são pouquíssimos então assim eu quando eu vejo um médico (sorriso) negra, nossa! (...). (ANA)

Eu sou filha de estupro. Eu sou filha de uma mãe negra de um pai branco, rs e que abandonou a minha mãe, rs nervoso. Então eu me classifico como negra, porque a minha mãe é negra, meus irmãos são todos negros, eu sou a única que diga né morenar né? (RUTH)

Esta última fala permite refletir até que ponto a miscigenação e política de branqueamento da população brasileira é fruto de uma construção social para justificar, negar e ignora a violência sofrida por mulheres negras ao longo dos anos. Será que todas as mulheres negras escravizadas queriam realmente ter filhos com os seus “senhores”? Quantas mulheres negras sofreram e sofrem violência sexual?

4.5.2. Racismo percebido na instituição

Nesse item é analisada a percepção dos entrevistados sobre racismo na instituição pesquisada. Atitudes e/ou ações de preconceito/ racismo e discriminação por eles sentidas e percebidas em relação a eles ou qualquer outra pessoa negra na instituição (pacientes, familiares, equipe de trabalho, visitantes, etc.). As falas detalhadas que embasaram a categorização apresentada na tabela a seguir encontra-se no apêndice E.

Tabela 10 - Percepção de racismo na instituição pelos entrevistados

Percepção	Citações
Não percebem racismo na instituição	05
Total	05
Pacientes/Familiar	04
Colegas de trabalho - pares	04
Entre profissões - equipe médica	03
Não especificado	02
Direcionado a Pacientes	01
Direcionado a médicos	01
Total	15

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A partir do apêndice E é possível verificar que dos quinze entrevistados, cinco informaram não ter percebido racismo na instituição e dez entrevistados identificaram atitudes racistas na instituição. Vale destacar que o número de citações de racismo percebido foi superior a dez porque alguns entrevistados relataram mais de uma situação de racismo.

Primeiro, foram analisadas as falas sobre não percepção de racismo. A entrevistada Olga ao ser questionada se já percebeu racismo no ambiente de trabalho deu a seguinte resposta: “Não, não. Tô até... Não. Não, meus colegas aqui se respeitam e, independente disso, podem até brincar, mas não... Nada que você fique, assim, chateado com essa questão não.” (OLGA)

Considerando que para esse trabalho foi utilizada a análise de conteúdo essa fala foi categorizada como sendo de não percepção de racismo. Entretanto, não há como não refletir sobre essa resposta, uma vez que a mesma gera dúvida, isso porque logo ao afirmar que não percebe racismo, Olga utiliza a expressão “podem até brincar, mas não.... Nada que fique, assim chateado com essa questão.”

A entrevistada não deu detalhes que tipo de brincadeiras vivencia ou percebe. Todavia, com base em Moreira (2018), piadas e brincadeiras revelam o grau de eficiência e sofisticação do racismo no Brasil. De acordo com esse autor algumas vítimas nem mesmo veem que nas “brincadeiras” o racismo pode estar “escondido”. Por outro lado, os negros que percebem o racismo nas piadas e a elas reagem, correm o “risco” do agressor justificar que se trata de brincadeira, e acusar a vítima de intolerância e falta de humor ou mesmo vitimismo.

É possível verificar que “brincadeiras” e piadas sobre negros têm como padrão ressaltar características estéticas dos mesmos de forma pejorativa e/ou demonstrar um marcador social de inferioridade dos negros em relação aos brancos. Sendo comum piadas que comparam os negros a animais, criminosos, preguiçosos, excessivamente sexualizados, dentre outros, tal como destacado por Méndez (2016). Nesse contexto, cabe refletir se o humor não está sendo utilizado para encobrir o racismo, reafirmar a branquitude e legitimar estruturas hierárquicas de dominação racial.

Alguns entrevistados deixaram claro que percebem o racismo na instituição através de piadas, brincadeiras ou expressões utilizadas no dia a dia no ambiente de trabalho. Houve relatos de entrevistados de que quando verbalizaram que não gostaram daquele tipo de brincadeira foram rotulados como uma pessoa que leva tudo a sério. Todavia, há uma premissa segundo a qual uma ação ou piada para ser considerada brincadeira tem de ser motivo de riso para todos e não somente para uma das partes envolvidas.

Isso me incomodava muito, muito mesmo. Ainda me incomoda, por que a gente acaba sofrendo sempre uma piada. (IRIS)

E, assim, é zu... Eu vejo como ‘zuação’, mas é uma ‘zuação’ eu você percebe que tem um fundo ali de... de... de... de... de racismo, de... de... Sabe, aquelas piadas de maldosas, entendeu? Então (...). (RITA)

Que a piada ela não tem? A piada é uma piada [pá-pá]. São coisas que a pessoa quer falar, mas não tem o jeito de falar, então, ela faz uma piadinha. Que eu vejo, se fosse um conhecido meu próximo, seria uma coisa pra descontrair, mas como não. (ARTHUR)

Olha só, as coisas começaram assim: filho de preto é feio. Se eu fosse preto não casava com preto. Cabelo de preto é feio. O plantão ficou mais preto. E isso foi durante dois meses, até que eu reagi. (HELEN).

Retomando a análise das falas dos entrevistados que informaram não ter sofrido ou percebido o racismo, destaca-se o relato da entrevistada Luíza: “Assim, todo mundo me trata normal e, assim, apesar de ser, acho que, a única negra do meu setor; única negra assim como eu mesma, eu sou a pele mais escura do setor.” (LUIZA). Com essa fala é possível identificar que a entrevistada percebe que a presença de negros no ambiente de trabalho ainda é reduzida. Fato que também foi identificado na fala da entrevistada Ana.

E o mais interessante é que a gente trabalhando no hospital né, aqui nessa instituição. Até em outras instituições você vê né que é uma coisa assim muito clara, muito óbvia quando você vai ver os teus colegas né negros né que trabalham na instituição no universo, você vê que a quantidade é muito pequena né? Aí você procura uma pessoa num cargo de gerência, num cargo de chefia né, são pouquíssimos então assim eu quando eu vejo um médico (sorriso) negro, nossa! Eu fico tão lisonjeada, tão feliz! Porque eu vejo que realmente houve essa oportunidade para essa pessoa. Não sei se por sistema de cotas ou se a pessoa né conseguiu, mas

eu acho assim, que é uma coisa que, sabe traz uma satisfação para a gente. Porque foram muitos anos realmente de exclusão né? (ANA)

As entrevistadas Taís e Ana também afirmaram nunca terem sofrido racismo na instituição tal como transcrições a seguir apresentadas. “Nem de paciente, nunca sofri. Se foi, foi um preconceito meio velado” (TAÍS). “Se isso vai acontecer futuramente eu não sei. Mais até o momento.” (ANA).

Esses relatos demonstram que tal como foi tratado no referencial teórico deste estudo um dos grandes problemas do racismo no Brasil é o fato do mesmo se apresentar de forma velada, sutil ou em formato de brincadeiras e piadas.

Beatriz também afirmou não perceber racismo na instituição. Entretanto a mesma destacou que percebe pouca abertura dos médicos para ouvir e dar crédito ao que é exposto pelos técnicos de enfermagem e enfermeiros sobre os pacientes. Cumpre ressaltar que são esses últimos profissionais que passam a maior parte do tempo com os pacientes.

A gente fala e às vezes os médicos não dão muita atenção para o que a gente tá falando, tá sinalizando. Eu acho que isso é porque, eu percebo isso, não só aqui como em outras empresas que eu trabalhei é como se nós fôssemos uma classe inferior, assim que não sabe o que está falando. (BEATRIZ).

Embora a questão racial não seja afirmada na fala da entrevistada, não há como negar que a relação entre a quantidade de negros e brancos na medicina e na enfermagem é inversamente proporcional. E esse fato analisado sob a ótica do racismo estrutural pode ser entendido como uma forma de racismo.

Finalizada a análise das falas dos servidores que informaram não perceber racismo na instituição foram analisadas as falas dos entrevistados que percebem o racismo. De acordo com a fala dos entrevistados foi possível identificar diversas situações, fontes e motivos que demonstram a manifestação do racismo na instituição conforme apresentado na tabela 10.

Quatro falas deixaram evidente que a ação racista teve como agressores pacientes e/ou familiares, quatro foram agressões por parte de colegas de trabalho/profissão e três provenientes da equipe médica. As entrevistadas Rita e Cíntia ressaltaram casos de pacientes que se recusaram ser atendidos por pessoas negras.

A primeira vez ela não queria ser cuidada por mim. E ela pegou gritou o marido dela, pra me tirar de perto dela. E ele falou assim: o que que foi? Pode deixar que eu vou dar uma porrada na cara dela. Isso pra mim foi a primeira vez. A outra vez, a paciente, ela, tudo o que eu ia fazer com ela, nada meu prestava. O meu termômetro não prestava, o meu aparelho de pressão não prestava. Nada meu prestava. E ela reclamava o tempo inteiro. Se eu fosse fazer uma dipirona, eu falava assim: estou fazendo... eu falava, né, me apresentava – estou fazendo sua medicação – Aí ela vinha, é, com deboche pra mim: Ah, por que que você está falando isso? Está com medinho? Sabe, umas coisas que não tinham nada a ver. A mulher me dava umas patadas. E o outro colega (branca), que eu falei: gente, eu já não estou mais suportando. E ela com o mesmo aparelho, com o mesmo termômetro, e ela aceitava tudo numa boa. Só quando eu ia, nada meu prestava. (RITA)

Um familiar, ele abordou, fez uma abordagem, e perguntou se eu ia cuidar da mãe dele. Eu sim, claro. Eu me identifiquei, fiz minha identificação, que aqui a gente fala sou fulano, a gente fala o nome e a função; eu sou técnica de enfermagem. E a pessoa levou um susto – mas aqui não é um hospital de ponta? Eu disse: - Sim, aqui é um hospital tecnológico. E você vai cuidar da minha mãe? Eu falei: Sim, sim. Hoje eu estou no plantão. Aí ele falou: mas você, assim, é tão moreninha. Aí, eu engoli

seco e falei: assim, é eu realmente eu não sou moreninha, eu sou negra. Aí, ele ficou assim olhando, e a paciente, nesse dia, inclusive ela tentou me agredir. (CÍNTIA)

Iris relatou o caso do pai de uma paciente que “debochou” do seu cabelo, ação essa que na sua percepção foi realizada com apoio de uma colega de trabalho.

Já tive uma situação também no leito, na beira do leito com uma colega que é branca né do cabelo alisado e o pai de uma paciente virou para mim e falou assim. É não. A paciente deitada na cama. Hoje ela já é até falecida. Aí ela entrou e falou assim: A menina, ela tinha a mania de brincar: Ai que susto! né? Ai eu: Que foi Fulana! - Que você me deu um susto agora! Mas era uma brincadeira dela. Ai o pai dela virou e falou assim: - Não é. Virou e falou assim. Não eu acho que foi a colega! – Também com esse cabelo! Ai a paciente olhou para a minha cara e fez assim (sinal de negativo com a cabeça) que ela era tetraplégica. Tipo assim. Não é isso! Não é por isso que eu tô falando susto! Não é pelo cabelo! Ai ela pegou! Ai o pai da paciente. Aí eu peguei e falei assim esse cabelo meu aqui é estilo, é meu estilo. Ai o pai da paciente virou e falou assim: Poxa, se isso é estilo, eu não quero ver o que é o certo! Aí ficou os dois rindo (pai da paciente e colega de trabalho) (...). (IRIS)

Além disso, foram relatados casos de pacientes que insistiam em “confundir” os técnicos de enfermagem com os profissionais da limpeza. Sendo que essa confusão geralmente acontecia com técnicos de enfermagem negros. Vale pontuar que o uniforme das duas classes de trabalhadores é completamente diferente.

Tipo, assim, ah muita gente nem sabe que nem sabe que eu trabalho na enfermagem, entendeu? Tipo assim, eu sou negra, então, entendeu? Qualquer outra coisa, menos na da enfermagem. Que eu nun... - Será que é que teve capacidade de fazer um concurso, passar a integrar o quadro de funcionários como o profissional da saúde, né? - Às vezes, a gente percebe isso, entendeu? (SARA)

Tipo assim, no começo fica muito assim: ah, aqui ó que horas que você tem que limpar aqui a enfermagem? O acompanhante falando. E eu: senhora, eu não sou da limpeza. Vai todo mundo com a mesma roupa. Aí já teve paciente, de eu entrar com uma pessoa de pele mais clara, e dizer assim: olha, doutor – falando com meu amigo que é técnico como eu, nós estávamos com crachá identificado. Ah, aqui eu quero que você vá limpar aqui. Olha, que horas que você vai arrumar a cama? Eu: Senhora, não sou eu, é a camareira. O uniforme dela é diferenciado do meu. No começo foi bem difícil. Muito difícil! (MARTA)

Já os casos de racismo percebidos/praticados por colegas de trabalho/profissão foram verificados nas falas dos entrevistados: Iris, Helen, Olívia e Arthur. Os mesmos estavam associados a brincadeiras e piadas com os negros e críticas sobre o cabelo. A seguir são destacadas algumas falas.

Houve uma situação também no grupo de trabalho em que começaram a colocar piadas racistas do tipo: é um negro, com a parte do pescoço demasiado, lá vem nego cheio de papo. Ah tem nego se achando. Aí eu cheguei e falei: Olha a brincadeira racista que não sei o que, isso é racismo. Ai a pessoa piorou a situação, começou a colocar mais coisas ainda. Aí veio para cima de mim e falou assim: O que que é, tem algum problema? Eu vou colocar mais coisa hein! Eu falei: Eu só tô falando por que é um pouco racista esse tipo de brincadeira. Ah! porque você tem dificuldade de se aceitar não sei o que. Ai nisso tava na hora do almoço eu peguei e debrucei um pouco aí a pessoa foi lá e tirou uma foto minha e botou assim é: como é que é? Nego dormindo no plantão. (IRIS)

E já teve várias coisas. Já teve também colega também colega que veio falar para mim assim: Ah! porque você tem que ir no Beleza Natural, as pessoas não falam nada para você, mais todo mundo repara e ninguém tem coragem de falar mais eu tenho porque esse seu cabelo não tá bonito, né? (IRIS)

Entrevistada. (...) eu sofri injúria racial, preconceito durante dois meses.

Entrevistadora: Aqui nessa instituição?

Entrevistada: Aqui, nessa instituição.

Entrevistadora: E como que isso aconteceu? Você poderia falar como que isso aconteceu? Como você superou isso? Como você agiu em relação a isso?

Entrevistada: Olha só, as coisas começaram assim: filho de preto é feio. Se eu fosse preto não casava com preto. Cabelo de preto é feio. O plantão ficou mais preto. E isso foi durante dois meses, até que eu reagi. Até que eu reagi e falei - você vai parar agora.

Entrevistada: Era igual a mim. Sabe, até...

Entrevistadora: E a cor da pele da pessoa?

Entrevistada: Era clara! Mas não deixava de ser negra, sabe? E, aí... E, aí, assim essa é a maior...

Entrevistadora: Verbalizava isso pra você?

Entrevistada: Verbalizava pelo corredor e todo muito escutava. É, filho de preto é feio. Se eu fosse preto não casa com preto. Ai, o plantão ficou mais preto do que já era. E todo dia isso, até que um dia eu perdi a cabeça e nós discutimos feio, feio, feio. E o que mais me entristeceu foi que todo mundo escutou a discussão, mas ninguém quis saber o quê que era. Um dia depois ela já não veio mais e foi transferida. Mas nunca, e nenhuma chefia, nenhuma enfermeira chegou perto de mim e perguntou o que aconteceu. (HELEN)

Entrevistadora: Você já percebeu com algum colega?

Entrevistada: Eu acho que nem pela... A questão racial não, eu acho que é pelo comportamento da outra pessoa mesmo. Aí, como a cor, né, é diferente, de repente... A gente às vezes brinca, fala - Ah -. A... As pessoas falam - Ah, porque isso não existe, isso, aquilo outro -. Mas, às vezes, as pessoas associam sim. Entendeu? A cor com relação ao jeito, a coisa da... Da pessoa. É que eu também finjo, entendeu? Eu não dou corda pra essas coisas não. Eu não dou, né, eu não alimento - Ah, tá vendo -. Não. Eu... Se eu percebo, eu fico na minha, entendeu?

Entrevistadora: Mas, você já percebeu?

Entrevistada: É, percebe-se. Já percebi sim.

Entrevistadora: Você entende que a implicância...

Entrevistada: É... É... É...

Entrevistadora: É relacionada com a questão de cor?

Entrevistada: É, tem isso sim.

Entrevistadora: A pessoa fala alguma coisa...

Entrevistada: Associa. Associou, entendeu? - Ah, fulano. Tá vendo? Além de... -. Entendeu? Pode ser... Tem, tem sim. Tem sim. Eu... Eu acredito que muitas pessoas falam que isso não existe, mas lá dentro o preconceito tá aí sim. Muito, não tem noção. (OLÍVIA)

Entrevistado: Aconteceu. - Ah, aquele lá é cotista. Ah, se fosse na minha época seria negro, pardo? O que que seria?

Entrevistadora: Mas você percebe em termos de preocupação ou em termos de piada?

Entrevistado: Piada.

Entrevistadora: Mas você percebe é no sentido pejorativo?

Entrevistado: Também!

Entrevistadora: Pejorativo?

Entrevistado: Que a piada ela não tem? A piada é uma piada [pá-pá]. São coisas que a pessoa quer falar, mas não tem o jeito de falar, então, ela faz uma piadinha. Que eu

vejo, se fosse um conhecido meu próximo, seria uma coisa pra descontraír, mas como não. (ARTHUR)

A análise a seguir teve como foco a fala de Iris sobre críticas/preconceitos que relatou sofrer, tanto por parte de pacientes quanto de colegas de trabalho, por “assumir” seu cabelo natural, ou seja, desde que ela passou a não mais alisar o cabelo. Tal fala vai ao encontro com relatos das autoras Bouzón (2004, 2008) e Moura (2013) que evidenciam que o cabelo, em conjunto com o tom de pele constitui um dos marcadores da negritude.

O preconceito com relação ao cabelo afro também esteve presente na fala da entrevistada Beatriz, quando ela exemplificou uma situação vivenciada fora da instituição pesquisada. Esses casos de certa forma demonstram que críticas e atitudes racistas que tenham como foco o cabelo afro podem ser mais comuns do que se imagina.

Que cabelo era esse? Aí eu olhei para ela falei que era o meu cabelo, único que eu tinha, que eu. Ah, então você vai botar uma touca, ela falou. Aí eu falei assim: Eu não vou colocar touca, porque touca não faz parte do meu uniforme, aí ela falou assim: você não vai colocar a touca. E eu: Não vou colocar touca, vou continuar fazendo o que eu estava fazendo. Demorou 5 minutos as enfermeiras me solicitaram que eu fosse remanejada para um outro setor chamado clausura. Onde ficava as irmãs. Sendo que essa clausura você não sai de lá de dentro, você tem que, é uma parte que você entra. É uma clausura mesmo. A parte do hospital e você não sai lá de dentro. Você só sai muito mal para almoçar. Entendeu? Você fica ali, as suas 12 horas ali dentro. Ninguém te vê, ninguém sabe de você. (BEATRIZ)

Foram citados outros exemplos de racismo percebidos na instituição, tal como destacados a seguir. Alguns entrevistados informaram perceber diferença no tratamento dado aos técnicos de enfermagem negros e brancos por parte da equipe médica. Segundo relato dos entrevistados alguns médicos tendiam ser mais educados profissionalmente com os técnicos de enfermagem de cor de pele clara. A entrevistada Rita citou o racismo que ela percebe da equipe de trabalho da instituição, em relação a pacientes e possíveis acompanhantes quando estes não apresentam o padrão normativo da sociedade na forma de se vestir ou utilizar adornos; orientação sexual e outros.

Entrevistada: Olha, eu até acho que falta um pouco de maturidade, um pouquinho. Mas sempre você ouve algumas piadinhas em relação ao homossexual; sempre ouve. Quando você olha, assim, uma senhora negra com turbante, aquele vestido bem com aquelas cores bem vivas; a gente ouve piadinhas dos colegas, aquelas coisas todas. Mas isso falta até de crise de maturidade mesmo, mas sim.

Entrevistadora: Quando chega paciente que você diz?

Entrevistada: É, paciente, acompanhante, principalmente, né, que vem. É, a gente escuta sim. Escuta bastante até. (RITA)

Houve ainda, casos de entrevistados que, afirmaram sentir racismo, porém não deram um exemplo específico. Como foi o caso das entrevistadas Sara e Ruth.

Entrevistadora: Você percebe como?

Entrevistada: Pela forma da pessoa falar com você. E olhar para você, entendeu? E, aí, depois que sai da área da enfermagem, aí, já muda um pouco, entendeu? É uma coisa meio complicada, né? (SARA)

Entrevistadora: Você já sofreu algum, alguma discriminação aqui dentro ou preconceito aqui dentro?

Entrevistada: Já, já É, não são frases declaradas, mas você vê que tem (rs nervoso) algumas questões específicas (RUTH)

Levando-se em consideração essas duas falas, pessoas mais céticas quanto a existência do racismo pode questionar que, uma vez que essas entrevistadas não deram um exemplo pontual, tais falas não deveriam ter sido consideradas como percepção de racismo. Porém, nesses casos, sugere-se que a pessoa que assim pensa faça um exercício com situações vivenciadas por ela a partir de características próprias e avalie se a dor e o sentimento de exclusão não é real sob o seu ponto de vista. Exemplos: olhares das pessoas em relação às pessoas: obesas, tatuadas, malvestidas, deficientes físicos, dentre outros.

Levando-se em consideração os diversos relatos desta pesquisa é possível afirmar que existe racismo na instituição pesquisada e talvez o mesmo não seja tão velado assim. Tanto que 10 dos 15 entrevistados deram relatos de situações que consideram racistas dentro da instituição. Cumpre destacar a fala da servidora Cíntia que sugere que os casos de racismo, preconceito e discriminação podem ser em proporção maior do que o que foi revelado nesse estudo, uma vez que pode ocorrer o silenciamento das vítimas.

Entrevistadora: Você já soube de mais casos aqui com outros colegas de trabalho?

Entrevistada: Não. Porque a gente procura assim, eu assim... da mesma forma que eu não cont... comentei com ninguém, da mesma forma deve ser alguns colegas. Eu deduzo por isso, porque alguém deve ter vivenciado é não só pela cor; já vivenciou pela aparência. Assim, o técnico é homem, mas tem o cabelo mais cumpridinho... (CÍNTIA)

Foi possível perceber que, o assunto racismo é amplo e complexo. Não foi viável, nesse estudo, abordar de forma detalhada todas as nuances e falas, tendo em vista a questão de tempo para conclusão deste estudo. Entretanto, gostaria de finalizar esse tópico relatando a dificuldade e a perplexidade que os profissionais que relataram casos de racismo ficaram ao se deparar com situações racistas e destacar que nenhum dos casos citados foi denunciado.

Mas, assim, na hora eu achei que eu era uma pessoa tá bem resolvida em relação a isso, mas na hora você tem um sentimento assim tão esquisito. Você sente tão pequena, sabe? A pessoa te insultar assim de uma forma assim; mas depois aquilo passa. Mas foi bem triste, assim, foi difícil você digerir a situação. (MARTA)

Entrevistadora: E como você sai dessas situações?

Entrevistada: Ignoro. Ignoro porque o preconceito é de quem tem. A pessoa pode ter o preconceito que ela quiser, mas existe uma coisa: ela tem que respeitar. Se ela me respeitar tá bom. (HELEN)

Entrevistadora: Você encontrou o que você diz? Preconceito e racismo?

Entrevistada: Preconceito. É encontrei preconceito, não por parte dos profissionais. Mas eu encontrei preconceito por parte de paciente e familiar. E, eu assim, até levei um susto, no século vinte e um... (CÍNTIA)

Cabendo, portanto, algumas indagações: por que esses casos não foram ou não são denunciados pelas pessoas que perceberam/sofreram racismo? O que faz uma pessoa mesmo em situação de doença e possível fim de vida destratar e ofender outra pessoa por conta da sua cor?

Vale destacar o caso exposto pela entrevistada Helen que ao reclamar junto à chefia do caso de racismo que sofreu, recebeu de resposta que foi um mal-entendido. E o fato das entrevistadas Cíntia e Marta que afirmaram que não denunciaram o racismo sofrido,

principalmente por parte de pacientes, por levarem em consideração que muitos deles estão em situação de quase morte.

Dentro desse contexto, pertinente se faz retornar ao entendimento de Teixeira (1992), segundo essa autora, o silenciamento ou riso manifesto pelos negros diante de uma expressão de racismo não devem ser interpretados com uma confirmação das expectativas e opiniões dos agressores. A risada e o ou silenciamento, em contrapartida, aparecem como uma forma de defesa, um esforço para distanciar-se da situação e ganhar tempo para elaborá-la. Nem mesmo, que tais atitudes, permitem que se afirme que as vítimas não percebem o racismo ou não sintam dor com a situação vivenciada.

Outros fatos que podem gerar o silenciamento dos negros e que já foram relatados nesse estudo são: desconfiança na possível punição do agressor, possibilidade da vítima ser rotulada como uma pessoa que se vitimiza ou que é intolerante, ou mesmo que tudo não passou de um mal-entendido. Fatos que acabam por retornar à responsabilidade sobre o racismo para a vítima.

4.6. Sugestões para Melhoria da QVT e da Gestão da Diversidade Racial na Instituição

Foi solicitado aos entrevistados, sugestões para melhoria da QVT e respeito à diversidade racial dentro da instituição. Eles poderiam apresentar mais de uma sugestão para cada uma das temáticas.

No que diz respeito a QVT as sugestões apresentadas estavam diretamente relacionadas a busca pela redução dos impactos gerados pelos fatores listados como falta de QVT da tabela 8. As sugestões mais citadas foram: aumento do número de servidores, apoio psicológico, redução da carga horária, revisão de rotinas de trabalho no sentido de adequação destas com base na quantidade de servidores que efetivamente estão trabalhando e capacitação/desenvolvimento. As falas detalhadas que permitiram a categorização a seguir estão no apêndice F.

Tabela 11 - Categorização de sugestões para melhoria da QVT na instituição

Sugestões	Citações
Aumentar número de trabalhadores	09
Apoio psicológico	08
Redução da carga horária – 30 horas	06
Rever rotinas de trabalho	04
Capacitação e Desenvolvimento	04
Que as melhorias solicitadas aconteçam	03
Local de descanso e refeitório	02
Melhorar o relacionamento interpessoal e Inter equipes	02
Economia de material	01
Direção ser mais próxima dos trabalhadores	01

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Como mencionado anteriormente, a carga horária semanal de trabalho na instituição pesquisada é de 40 horas semanais. Os sujeitos da pesquisa pontuaram que são muito cobrados em relação ao cumprimento da carga horária semanal. E uma das justificativas para cobrança efetiva dessa carga horária é que esta é coerente com a média salarial que recebem.

E ainda tem um agravante, fazem questão de nos lembrar que o nosso salário é muito diferenciado, nós temos que fazer jus a esse dinheiro. (ADRIANO)

E fica ali exposto. Ninguém quer saber de... Entendeu? Amenizar aquilo ali não. Porque você ganha bem, entendeu? Você ganha bem, entendeu? Não tem conversa, você ganha bem. Você fez o concurso. Você ganha bem e acabou. Eu acho que é mais ou menos assim (MARTA)

Eu acho que tem pessoas que colocam o que você ganha, você tem que tá feliz. Pronto e acabou. E é isso aí. Tu ganhas muito bem. Você tá de bobeira, entendeu? Não tem conversa. Eu acho complicado, né. (OLÍVIA)

Os entrevistados mencionaram que, profissionais da área de saúde que trabalham em outras instituições públicas ou que estejam lotados em outras carreiras no âmbito federal, possuem uma carga horária semanal de 30 horas.

Outras sugestões para melhoria da QVT foram apresentadas pelos entrevistados, dentre elas: aproximação da diretoria ao dia a dia dos servidores, retorno de cursos/treinamentos, apoio psicológico para os servidores e ouvir as necessidades dos servidores. Porém, conforme relato da entrevistada Taís, não basta ouvir os servidores se faz necessário que essa escuta seja ativa e geradora de mudanças: “Você pode até falar, mas não tem mudança.” (TAÍS).

Cumpra ponderar que pesquisas sobre QVT, sobretudo na área de enfermagem, têm sido feitas por diversas áreas de conhecimento ao longo dos anos. Percebe-se que, as dificuldades e fatores de falta de QVT para esses profissionais bem como as sugestões de melhoria tem persistido ao longo dos anos. Fato que leva à seguinte reflexão: o que gera adoecimento e falta de QVT nas instituições, bem como as ações que precisam ser tomadas para melhorar essas situações, não é novidade, pelo menos para o mundo acadêmico. Por que essas situações têm persistido ao longo dos anos?

Uma das hipóteses é que as mudanças necessárias para melhorar a QVT dos trabalhadores de enfermagem “podem comprometer” a lucratividade dos donos de capital em instituições de saúde privada. E no caso de instituições públicas podem esbarrar em: falta de interesse político, falta de capacitação de servidores; existência de gestores descomprometidos, dentre outras. Essas hipóteses inclusive podem ser objeto de pesquisas futuras.

Associado ao questionamento sobre as sugestões para melhoria da QVT foi perguntado aos entrevistados quem seriam os responsáveis pela QVT na instituição. Identificou-se que para esses profissionais, os responsáveis são: todos os servidores, as chefias e a diretoria; tal como destacado nos relatos a seguir.

Os próprios funcionários e eu acho que as chefias também, são responsáveis por a gente ter uma boa qualidade. (TAIS)

Eu acho que é um conjunto. Não é um setor específico, uma pessoa específica. Eu acho que quando a gente consegue ver o serviço como um todo. Que todo mundo passa a ser importante, mesmo, né, nas pequenas coisas a gente vai ter um qualificador maior. Isso que eu penso. Não tem uma pessoa específica que seja responsável pela qualidade. Acho que todos são responsáveis pela qualidade e que assim a gente tem as nossas gerências que podem ajudar nisso, mais na qualidade eu acho que é com todos. (RUTH)

Entrevistadora: Quem quem seriam os responsáveis para a gente ter qualidade de vida no trabalho melhor?

Entrevistada: Eu acho que assim, a princípio a gente, podemos dizer que a nossa chefia imediata né. Porque é através dela que ela vai tá vendo ou fazendo o levantamento das necessidades né, dos profissionais, do setor pra tá levando isso para a direção, pra né a parte né responsável do do da instituição pra tentar trazer melhorias, então eles que estão na linha de frente né, então eu acho que é a gente tá conversando, passando para a chefia e em conjunto a gente tá tentando trazer melhorias entendeu? (ANA)

Primeiro é a direção. Acho que a maioria das dire... das diretrizes partem da direção e vão respingando nas chefias, né, dos setores. Então, acho que é a direção junto com a chefia, com lideranças. E nós que estamos na base. (ADRIANO)

Todos. Desde do trabalhador, ao usuário ao gestor. Todos são responsáveis pela qualidade de vida no trabalho. O usuário é na questão do respeito, do reconhecimento do profissional, né? O trabalhador em cumprir seus direitos e deveres, fazer valer, né? Não só intequipe mais também como profissional. E o gestores de provê né toda essa parte de infraestrutura né para que o funcionário possa tá executando um bom trabalho e para que ele possa ter uma qualidade de vida no sentido de executar suas tarefas né com com livre de riscos né? E de problemas. (IRIS)

Todos os profissionais. Todos! (MARTA)

Tratando agora da temática racial, percebe-se que as sugestões de melhoria apresentadas pelos entrevistados sobre esse tema foram em número menor das apresentadas sobre QVT. Fato este que pode ser reflexo da dificuldade das pessoas falarem sobre racismo e por este ser um assunto ainda pouco discutido no âmbito da organização.

As sugestões apresentadas pelos entrevistados para combate do racismo constam no quadro abaixo e envolveram ações como: difundir informação dentro da instituição que o racismo é crime e desenvolver projetos de valorização e divulgação da diversidade.

Quadro 26 - Sugestões para melhoria da gestão da diversidade racial na instituição (continua)

Sugestões para gestão da diversidade racial na instituição

Eu acho que a questão de informação nunca é demais. A informação nunca é demais, porque as pessoas às vezes fazem porque assim eu acho que é uma questão geral no Brasil, as pessoas fazem porque tem a certeza que nunca vai ser punido ou que nunca vai ser advertido por aquilo, ou que está na sua razão e os direitos do outro não importa. Importa os meus direitos então eu acho que informação nunca é demais. Se tiver algum trabalho sempre é bem-vindo, né? (RUTH)

Por que às vezes as pessoas pensam, comentam mais não, não colocam né a sua real realidade e assim eu falo pra você que eu vejo que ainda tem muita coisa que precisa melhorar, precisa mudar em relação a questão da oportunidade né, para as pessoas negras e as pessoas falam, ah, mais isso acabou, isso não existe mais não. Existe, sim, tá! A gente sabe que existem pessoas, existem instituições que ainda precisam melhorar bastante no sentido de tá vendo né o negro dentro da sua integralidade, dentro do seu potencial né. Porque a gente sempre foi muito estigmatizado por conta da cor da nossa pele, né. E assim, você vendo que agora né, existe é, até mesmo essa questão do projeto da cota, como a mentalidade das pessoas através da informação né de que todos nós realmente somos iguais e somos capazes e o objetivo é no futuro bem próximo que realmente isso né não seja mais necessário, no caso a cota não seja mais necessária. Que a gente possa ter um olhar de igual para todos, eu acho que isso é muito importante. (ANA)

Nem um pouco, nem um pouco, eu acho que, eu fico até feliz de estar conversando sobre isso porque às vezes as pessoas têm aquele tabu de tá falando a respeito né. E aí a gente conforme a gente vai aumentando o nosso conhecimento a gente vai se libertando mais e aí você fala com muito mais tranquilidade, então assim eu falo pra você que eu tô muito feliz né, de ter tido essa oportunidade de tá trabalhando aqui né? (ANA)

Quadro 26 - Continuação

Sugestões para gestão da diversidade racial na instituição
Acho que sim, né? Até já temos essa oportunidade de trazer mais de negros com sistemas de cotas, mas, de repente, vê esse quantitativo. Quantos negros têm em cada setor, né? Porque que tem só um no setor X? Aqui nesse hospital só tem um negro no setor X, né? Por que que aqui só tem, né? Assim, veio por... Qual a diferença? O que que tá impedindo que o... que mais negros acessem o nosso serviço como funcionários? Talvez fosse um tema legal para se pesquisar, né? (LUIZA)
Eu falei: olha, tem que colocar um papel no setor que discriminação é crime. Discriminação racial é crime. (MARTA)
Entrevistadora: Você acha que essa instituição deveria fazer algum movimento, alguma... alguma informação sobre a questão de discriminação e racismo dentro do ambiente de trabalho? Entrevistada: Isso? Isso eu nunca vi nada no trabalho, assim, em relação a isso. Até mesmo orientação como... como a gente proceder, num. Realmente a gente não tem esse tipo de trabalho aqui, uma coisa que seria bom. (RITA)
Sim, sim, sim. É porque é um pouco velado, né? Quando fala que é preconceito as pessoas gostam de fugir e dá outro nome. Então, poderia ser feito uma campanha de respeito às adversidades, porque todos nós somos diferentes em alguma coisa. E tem bilhões de, né, de pessoas no mundo, mas cada um tem uma diferença, uma particularidade. As nossas digitais não são iguais, então, alguém tem alguma coisa diferente. Mas valeria apenas porquê... é porque aqui é tão 'complexo', tão... tantas emoções, queria seria mais uma luta, né, mais uma batalha pra gente vivenciar. Então, acho que ninguém tá pensando nisso, só se chegar bem ao extremo mesmo, aí, eu acho que as pessoas poderiam pensar. Mas nesse momento ainda não, porque deve ser tudo assim, é igual – ah, eu não tenho preconceito – todo mundo fala isso, né? Quase tod... – eu não tenho preconceito – Mas preconceito é o que? É uma ideia que você tem. Eu tinha preconceito com sistema de cotas. Mas você vai estudar sobre aquilo e você vai acabar com aquele preconceito, que você já tem uma ideia formada. Oh, eu ach... é isso, isso, isso. Isso que é preconceito, só que as pessoas confundem, né? Não aceitar, jogar pra uma forma mais um pouco diferente. (CÍNTIA)
É tão complicado, né, porque acho que, hoje em dia, se fala tanto em diversidade, tanto de... e, aí, acaba tomando um viés tão, às vezes muito estrelado, entendeu? Então, eu, não sei, eu acho que, é realmente acho que é o amadurecimento das pessoas mesmo. Não saberia dizer. Ah, eu acho assim, porque a... tem uma grande discussão, hoje em dia, de querer vitimizar o negro, entendeu? – Ah, é uma vítima da sociedade. – Eu acho que tinha que ter educação, é uma coisa que tinha que aprender desde o nível fundamental, né? Então, desde o nível fundamental você, até na história do Brasil, na nossa história, você não vê falar de negros que tivesse relevância. E a gente sabe que tem. Júlio Rebouças era negro, né, ninguém sabe. Todo mundo passa pelo Túnel Rebouças, mas não sabe que André Rebouças era negro, entendeu?
Então, assim, a gente teve negros, na época, naquela época ainda da pré-abolição ou abolição, que já eram negros com relevância, né, dentro da sociedade. Então, a gente tem que saber disso, mas muitos negros não sabem disso. Não sabe que ele pode, ele pode chegar a alcançar o objetivo dele. Ele pode correr atrás que ele não é burro, ele é inteligente como qualquer outra pessoa, entendeu? (SARA)

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Vale destacar que as sugestões apresentadas corroboram com as sugestões apresentadas pelo estudo de Costa e Baratto (2017) e Almeida (2018) apresentadas no referencial teórico deste estudo. Segundo estes autores fazer gestão da diversidade racial dentro das instituições não deve se limitar ou ser sinônimo de contratação de negros. Isso porque, contratar negros e continuar perpetuando o racismo muito pouco adianta. É preciso investir em discussões sobre a temática, dar visibilidade aos negros, reconhecer, promover mecanismos de igualdade e de oportunidades, denunciar e combater ações racistas.

4.7. Racismo e QVT

O tema QVT permeou a primeira parte deste estudo e tal como demonstrado, a percepção dos entrevistados sobre este assunto vai ao encontro do referencial teórico

apresentado. Inclusive os entrevistados trouxeram fatores característicos de QVT bem dentro das principais teorias sobre esta temática. Tal fato pode, inclusive, ser explicado levando-se em consideração a formação escolar dos entrevistados que em sua maioria possuem nível superior. Nesse sentido, é provável que QVT já tenha sido debatido anteriormente pelos mesmos teoricamente, uma vez que, não são poucos os estudos da área de enfermagem sobre essa temática.

Considerando que os entrevistados eram servidores, que se declararam negros/pardos e foram informados no início da entrevista sobre os temas que seriam a discutidos nessa pesquisa (QVT e racismo), havia a expectativa por parte da pesquisadora que o tema racismo emergisse ao se falar sobre QVT, entretanto isso não aconteceu.

Em duas entrevistas o tema racial apareceu de forma espontânea, ou seja, sem a necessidade da entrevistadora questionar sobre o assunto. Porém, nesses dois casos, as entrevistadas não associaram de forma direta o tema racial à QVT, tal como pode ser observado nos relatos a seguir.

Definição de QVT segundo Ana e Iris.

Qualidade de vida no trabalho é isso é você todo o suporte né necessário, é você ter uma carga horária que não te deixe sobrecarregada, que é isso que a maioria dos colegas tem percebido nesse momento né, é você ter os recursos necessários pra você desenvolver né? As atividades. (ANA)

É você ter um bom relacionamento interpessoal com seus colegas de trabalho é você não se sentir perseguida é você não se sentir assediada . Eu acho que isso é qualidade de vida no trabalho. (IRIS).

Relato de racismo sofrido ou percebido pelas entrevistadas Ana e Iris antes de serem questionadas efetivamente sobre racismo.

Eu participei de vários processos né, de uma instituição que eu sonhava em trabalhar, particular e aí fiz a prova consegui tirar uma boa nota né. Na época falaram: Poxa Ana, você conseguiu gabaritar, até porque eu já tinha um pouco de experiência no setor e aí, participei da entrevista gostaram de mim, mas chegou na hora a vaga não aconteceu. E isso não foi uma, nem duas vezes, né, então a gente percebe realmente que existe, existia e ainda existe algumas questões sobre essa questão racial porque principalmente em empresas privadas, você vê que, eles são muito essa coisa de hotelaria né, essa coisa de aparência que tem que ter , aquela que , eles acham né, que é importante né ? (...) (ANA)

E ai depois que eu passei por uma situação de racismo no meu local de trabalho eu parei assim na loja Americanas e tava vendo as coisas assim da loja e comecei a chorar e comecei a perguntar a Deus: Deus por quê ? Por quê ? Por que eu creio em Deus. Eu creio que Ele tem poder sobre a criação então foi ele que me fez com esse nariz, com esse cabelo crespo, duro, foi ele que me fez com essa gengiva escurecida. Então por que essa repulsa tanto das outras pessoas em relação a gente ? Isso me incomodava muito, muito mesmo. Ainda me incomoda, por que a gente acaba sofrendo sempre uma piada. Ah, porque não deve entrar nem água, nem isso nem aquilo. (IRIS)

Cumpré destacar que, os modelos de QVT apresentados neste estudo não apresentam de forma enfática e clara a questão racial. Isso não permite afirmar que o racismo é algo recente e que não existia. Uma hipótese é que ocorreram relatos desse crime em outros estudos sobre QVT, porém, foram classificados ou entendidos como dificuldade de

relacionamento. Todavia, considerando que as pessoas sofrem quando vivem essa situação no trabalho, os modelos de QVT não deveria contemplar esse problema organizacional?

5 CONCLUSÕES

Com o intuito de fazer um fechamento acerca das análises desenvolvidas neste estudo, são apresentadas as conclusões para cada um dos objetivos traçados na introdução deste trabalho com as respectivas sugestões de pesquisas futuras e proposições. Em seguida serão feitas as considerações finais.

5.1. Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Descrever o perfil dos sujeitos da pesquisa

De forma resumida em relação ao perfil do público pesquisado notou-se que 84,6% dos entrevistados se declararam do gênero feminino e 15,4% do gênero masculino. Em relação ao estado civil, houve uma maior representatividade de profissionais casados ou em união estável (66,7%). Em relação à faixa etária, a maior representatividade (40,0%) foi de profissionais com idade entre 41 a 45 anos.

Já no que diz respeito à formação escolar dos sujeitos, 40,0% possuem nível superior, 26,7% pós-graduação e 33,3% 2º grau. Sendo que, neste último caso, o percentual é equivalente a 5 profissionais e cumpre destacar que 3 deles, já estão cursando graduação. Percebeu-se, portanto, que muitos dos profissionais já tomaram posse no cargo de técnico de enfermagem com escolaridade superior a exigida no concurso, que é de 2º grau.

Outro fator relevante é que, 73,3% desses profissionais atualmente só trabalham na instituição pesquisada. Fato que os mesmos relataram ter sido possível por terem passado neste concurso, isso porque a instituição pesquisada possui um salário diferenciado em relação ao mercado de trabalho.

Com relação à cor, 86,7% se declaram negros e 13,3% pardos, fato esperado tendo em vista que os sujeitos da pesquisa preencheram vagas reservadas à cotistas raciais conforme estabelecido na lei nº12.990/2014.

Sugere-se a instituição, desenvolver mecanismos para registrar e gerar informações sociodemográficas sobre seus servidores tendo em vista análises e avaliações futuras de forma ágil e prática. Vale destacar que, sobre o aspecto racial, não há registro eletrônico desse dado na instituição.

Outra sugestão é aplicar essa pesquisa em outros profissionais, pacientes e acompanhantes da instituição, com objetivo de ampliar o conhecimento sobre o racismo e QVT na instituição. Além disso, desenvolver pesquisas que possam avaliar outras possíveis atitudes preconceituosas no ambiente de trabalho em relação a: opção religiosa, orientação sexual, porte físico, idade e outras.

5.2. Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Identificar os fatores de QVT e falta de QVT para os sujeitos da pesquisa

Com base nos dados apresentados nos itens 4.3.2 e 4.3.3 constatou-se que os principais fatores de QVT na instituição, segundo os entrevistados foram: estabilidade, piso salarial, orgulho da instituição e da causa pela qual trabalham (cuidar de pessoas), satisfação em ajudar pessoas, educação e aprendizado constante, ter os materiais (insumos) para exercer a atividade de enfermagem e trabalhar com uma equipe de profissionais qualificados.

E os principais fatores considerados como falta de QVT na instituição foram: desgaste emocional e psicológico, excessiva carga de trabalho, falta de pessoal para exercer todas as

atividades e conseqüentemente prestar um serviço de excelência; sobrecarga de trabalho, pouca interação interdisciplinar, ou seja, entre os diversos profissionais de saúde envolvidos no tratamento do paciente (médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, fisioterapeutas, etc.) e falta de valorização e reconhecimento do conhecimento da equipe de enfermagem, sobretudo por parte da equipe médica.

Comparando este estudo com outras pesquisas da área de enfermagem sobre qualidade de vida no trabalho e que não tiveram o recorte racial é possível reconhecer que os fatores identificados como QVT ou falta de QVT muito se assemelham. Esse resultado permite a seguinte reflexão: embora muitos estudos têm sido feitos ao longo dos anos sobre esse tema, pouca coisa vem mudando na realidade profissional dessa classe trabalhadora.

Nesse sentido, uma sugestão para pesquisas futuras sobre QVT é refazer algumas das pesquisas sobre QVT nos mesmos ambientes que foram feitas inicialmente a fim de identificar se a qualidade de vida dos profissionais melhorou em comparação a primeira pesquisa.

Além disso, sugere-se a instituição buscar criar instrumentos para acompanhar os fatores de QVT e falta de QVT para seus profissionais, isto porque, com base nessas informações poderá criar instrumentos para evitar ou minimizar possíveis problemas, dentre eles: adoecimento do servidor e queda na qualidade do atendimento do paciente. Outra sugestão é que a instituição avalie a satisfação dos servidores e a eficácia dos resultados de alguns programas que já possui relacionados à QVT. Podendo assim, focar e ampliar programas que visem minimizar os principais fatores de falta de QVT.

5.3. Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Levantar a percepção dos sujeitos da pesquisa sobre racismo na instituição

No que diz respeito à percepção do racismo na instituição, foi possível verificar diversos exemplos e situações racistas vivenciadas pelos técnicos de enfermagem da instituição. Dentre as atitudes racistas tem-se: piadas, deboches por conta do cabelo afro, pacientes que não queriam ser atendidos por técnicos de enfermagem negros, “confusão” do técnico de enfermagem com a equipe de limpeza etc. Ou seja, o racismo se apresentou de forma clara e dolorosa para os entrevistados.

Fato este que leva ao seguinte questionamento: se as pessoas davam exemplos claros de situações vividas ou presenciadas de racismo na instituição porque essas não foram expressas quando falavam sobre QVT? Mesmo porque, partindo do princípio que o homem é um ser integral, é pouco provável que as situações vividas de racismo não impactam na relação desses profissionais com e no trabalho. Vale lembrar inclusive que duas pessoas não autorizaram a entrevista porque falar de racismo para elas, sobretudo na instituição, era motivo de dor.

Houve até o caso de uma entrevistada que mencionou que havia uma colega que era muito traumatizada com racismo sofrido na instituição. “Tem, tem a Soninha ali. A Soninha é totalmente traumatizada. Não sei se ela vai querer falar, mas ela é totalmente traumatizada. (MARTA). Sendo que, a Soninha não foi entrevistada pois a mesma não entrou no serviço público pelo sistema de cotas raciais, assim sendo, não fazia parte da população definida para esta pesquisa.

Algumas hipóteses, com base no referencial teórico e nas entrevistas realizadas, são possíveis de serem levantadas para o fato do racismo não ter sido verbalizado no momento da fala sobre QVT. Primeira, praticamente todos os entrevistados já tinham estudado sobre qualidade de vida no trabalho e podem ter se baseado nos fatores que são tratados nos

modelos teóricos para formular a resposta da entrevista. E ficou claro que a temática racial não é abordada de forma explícita e direta nos modelos de QVT, tal como ocorre com os fatores: remuneração, rotina de trabalho, relações interpessoais, condições físicas de trabalho etc.

Outra hipótese é que o ambiente hospitalar, no qual esses exemplos de racismo ocorreram é marcado por tanto sofrimento que as vítimas acabam por relevar esse crime. Por exemplo: Por que e como discutir e ou processar uma pessoa que está à beira da morte?

A terceira hipótese é o fato de que o racismo já está tão enraizado na nossa sociedade que as vítimas aprenderam a ignorar ou fingem não ver esse crime. Ou por temerem represálias caso denunciem, ou por vergonha de admitirem que estão passando por uma situação como essa, ou ainda, terem receio de serem acusadas de vitimismo. Mesmo porque, é possível que pessoas que cometam o crime de racismo, sobretudo o racismo recreativo, se defendam dizendo que foi um mal-entendido. Essas hipóteses, inclusive podem ser objetos para pesquisas futuras.

Percebe-se, portanto, a necessidade da instituição implantar programas de conscientização que racismo é crime e gera dor para quem sofre. Além disso, a pesquisa demonstra oportunidade de realização de palestras de conscientização sobre respeito mútuo, pois somos todos diferentes.

Outras sugestões de pesquisas futuras sob a temática racial são apresentadas a seguir: compreender a percepção dos gestores sobre o desempenho dos cotistas, entender a percepção de racismo na instituição a partir dos servidores considerados brancos; o impacto e importância do comitê de avaliação dos cotistas; avaliar o impacto para os cotistas que não foram aprovados pelo comitê de avaliação, se os trabalhadores percebem e fazem piadas, brincadeiras ou usam expressões racistas na organização, como os brancos se comportam quando percebem uma ação racista na organização.

5.4. Conclusões e proposições pertinentes ao objetivo: Recolher sugestões que permitam a instituição incorporar políticas com objetivo de melhorar a QVT e a valorização da diversidade racial

As sugestões para melhoria de QVT apresentadas pelos entrevistados dessa pesquisa foram: aumentar o número de trabalhadores, apoio psicológico, redução da carga horária, rever rotinas de trabalho, capacitação e desenvolvimento dentre outras.

Já as sugestões para melhoria da gestão da diversidade estão associadas ao desenvolvimento de ações de conscientização sobre respeito e o quão importante as diferenças entre as pessoas podem ser favoráveis para a instituição.

Percebe-se, pois, que algumas dessas ações não parecem ser de difícil implantação, sobretudo no que diz respeito à temática racial, cabendo a instituição avaliá-las com atenção.

5.5. Considerações Finais

É interessante perceber como o estudo, a escuta e a pesquisa podem alterar a forma de pensar e de entender uma determinada situação. Confesso que a temática racial sempre me intrigou/incomodou, embora eu tenha aprendido e de certa forma queria acreditar que vivemos numa democracia racial e que a meritocracia seria uma justa forma de gestão.

Por outro lado, sentia um certo desconforto em algumas situações vivenciadas no meu dia a dia. Como por exemplo, sempre que eu ia a uma loja com uma colega negra, era comum, ela ser questionada se ela era atendente e eu nunca. Uma outra colega que tem um casamento

inter-racial me confidenciou que seu maior medo quando estava grávida era seu filho nascer branco e perguntarem se ela era a babá. Além desses casos, tenho conhecidos e amigos negros que fazem piadas sobre negros e são contra as cotas raciais.

Essas situações me intrigavam, porém era muito difícil ter uma conversa clara e transparente com esses amigos/colegas. Mesmo porque, eles nunca falavam a palavra racismo e esses casos eram vividos ou contados entre risos. Muitos deles, tinham ou têm o discurso de que basta o negro se esforçar que alcançam tudo que querem, afinal eles eram exemplos dessa realidade.

Associado a isso, eu observava que no meu círculo de conhecidos e até no próprio trabalho poucos se referiam a pessoas negras dessa maneira. Sempre era assim: Aquele moreninho! E quando alguém falava a palavra negro ou preto, geralmente outra pessoa rapidamente falava: - Cuidado hein, vão te acusar de racista! Além disso, sempre observei poucos negros no ambiente de trabalho.

Foi então que surgiu este estudo: estudar QVT que foi a temática solicitada pelo orientador dessa pesquisa, associando-a a temática racial que é do meu interesse. Além disso, a lei das cotas raciais no serviço público é recente, configurando um excelente campo de pesquisa. E, com a lei de cotas, não havia o “risco” de eu ser racista ao identificar uma pessoa como negra, já que esse era um critério para ela ter entrado na instituição. Cumpro mencionar, entretanto, que estudar esses dois temas não foi um desafio fácil, porém possível, porque a temática racial em muito me inspirava e motivava.

Minhas suposições ao iniciar esse estudo eram: a) os fatores de QVT para os profissionais negros seriam os mesmos de outros estudos que não levavam em consideração o recorte racial e b) não seriam encontrados exemplos de racismo na instituição. E assim, de certa forma, o resultado desse trabalho seria justificar e engrossar o coro contra as cotas raciais.

Importante destacar que, sempre que eu falava o tema desse estudo ouvia diversos questionamentos. As pessoas me perguntavam do porquê dessa escolha, já que não sou negra! Vários foram os argumentos que me deram para eu desistir de estudar QVT com o recorte racial. Dentre eles: Não são só os negros que sofrem discriminação! QVT é igual para todos! Somos todos humanos! Como pode uma pessoa branca querer falar de racismo? Os sujeitos da pesquisa não aceitarão dar entrevista para uma pessoa de pele branca! Houve até o caso de um amigo negro que ofereceu fazer as entrevistas por mim, ele tinha receio das pessoas não falarem sobre a temática racial comigo.

Durante essas conversas foi possível observar que muitas pessoas negavam a existência do racismo, outras responsabilizavam os negros por alguma atitude racista que por ventura tivessem sofrido, outros os acusam de vitimização. Não foram poucas as vezes que ouvi: Os negros têm mais racismo entre eles do que os próprios brancos! Outros ainda me aconselharam não estudar sobre racismo porque esse assunto é tenso e polêmico.

Levando em consideração tudo que ouvi e estudei, tive a seguinte dúvida: o assunto racismo é tenso/polêmico ou nós que não queremos ouvir as pessoas com atenção e respeito? Foi interessante perceber que todas as pessoas que falaram comigo e tinham uma opinião contrária muito firme sobre a temática racial me informaram que nunca estudaram efetivamente o tema em questão. E à medida que a conversa avançava percebia que poucos deles conheciam questões básicas sobre o assunto. Tanto que foi possível ouvir falas do tipo: É injusto a cota, até porque as pessoas ficam com notas abaixo da média e entram na universidade ou no serviço público! Demonstrando assim, o não conhecimento das regras básicas para ingresso pelo sistema de cotas.

Outro fato interessante que observei foi que, quando eu falava sobre racismo, as pessoas começavam a falar e relatar problemas, dificuldades ou preconceitos vividos por elas ou por pessoas que tinham alguma consideração. Seja por serem mulheres, homossexuais, deficientes físicos, obesos e até mesmo por conta de seu temperamento. E a queixa quase sempre era: não me respeitam como sou! Em seguida sugeriam que eu estudasse o assunto por eles relatado.

Assim afirmo que, o primeiro aprendizado que essa pesquisa possibilitou, embora não esteja descrito nos objetivos da pesquisa foi o fato de que as pessoas estão ávidas para serem ouvidas. E o que nos torna efetivamente iguais é que todos somos diferentes, e essas diferenças estão sendo utilizadas mais como mecanismo de exclusão e distância entre nós do que possibilidade de troca, de aperfeiçoamento e de aprendizado dentro das organizações. As pessoas querem ser ouvidas, querem contar suas tristezas, dores e alegrias, querem ser respeitadas.

Outro ponto a se destacar nesta pesquisa é a confirmação de que não há um consenso sobre o conceito de QVT. Fato pontuado por diversos autores citados ao longo deste estudo. Com destaque para o estudo de Rocha *et al.* (2017) que identificou 60 conceitos para QVT ao longo de 67 anos. Esses autores inclusive pontuam que “a existência expressiva de conceitos diferentes contribui para compreender a multidimensionalidade do termo como sendo um agregador de demandas sociais, psicológicas, biológicas, tecnológicas e também multidisciplinar” (ROCHA *et al.*, 2017, p. 20).

Nesse sentido, pode-se constatar que QVT está em constante construção. Além disso, é uma temática que se interliga a uma série de conceitos, dentre eles: sentido do trabalho, bem-estar, saúde do trabalhador, estresse, desenvolvimento, gestão, trabalho em equipe, ética organizacional, segurança no trabalho, remuneração, feedback, adoecimento do trabalhador, dentre outros. E se não bastasse essa quantidade de conceitos deve-se levar em conta que QVT pode ser percebida e entendida de forma diferente por cada trabalhador e diferentemente por uma mesma pessoa ao longo de sua vida profissional e pessoal.

Assim sendo, compartilho da visão crítica sobre QVT feita por Sampaio (2012). Segundo esse autor, por QVT ser uma temática ampla pode acabar por negligenciar aspectos e fatores muito importantes sob o enfoque humano e social do trabalhador. E como pode ser observado nesta pesquisa, os entrevistados não mencionaram de forma aberta sobre racismo sofrido quando falaram de QVT. Todavia, quando dado enfoque a temática racial, foi possível perceber diversas atitudes racistas dentro da instituição.

Com essa pesquisa foi possível identificar que a temática racial em muito pode agregar para os estudos na área de administração. Já que, não foram poucos os casos e exemplos de atitudes racistas relatadas neste estudo. Enfim, é necessário falar sobre racismo nas organizações e conscientizar que algumas pessoas estão sofrendo com esse crime, mesmo que silenciosamente. E como apontado por muitos dos entrevistados para reduzir o racismo é preciso investir tanto na educação formal quanto emocional dos seres humanos.

Segundo Schucmann (2014, p. 2018) todos nós devemos estar nos revisitando e nos questionando sobre nossas relações com os negros. Ela alerta para o fato de que embora no Brasil não exista uma declaração evidente de ódio aos negros, como é o caso dos EUA e África, isso não é suficiente para afirmar que seres humanos não estejam cometendo e sofrendo racismo. A autora inclusive exemplifica que ela passou a se enxergar racista quando tomou conhecimento que a forma na qual ela e as pessoas de seu círculo social se relacionavam com os negros tinha como base o sentimento de pena e não de igualdade.

Nosso racismo nunca impediu que convivêssemos com os negros ou que tivéssemos relações de amizade e/ou amorosas com eles. No entanto, muitas vezes essas eram

relações em que os brancos se sentiam quase como fazendo “caridade” ou “favor” de relacionar-se com os negros, como se com a nossa branquitude fizéssemos um favor de agregar valor a eles, porque, afinal, estávamos permitindo aos negros compartilhar o mundo de “superioridade” branca (SCHUCMANN, 2014, p.25).

Finalizo dizendo que as dinâmicas do racismo são percebidas de maneira diferentes e entendidas subjetivamente. Assim também se dá o estudo das mesmas. E há diversas vertentes para explicar um mesmo fenômeno e, algumas vezes, essas vertentes podem se contrapor, indicando maneiras inclusive apostas de analisar uma mesma situação. Com isso quero deixar claro e acredito que os discursos aqui apresentados e analisados podem ser revistos e reinterpretados por outra linha de estudo.

Porém, uma coisa se fez clara, todos os depoimentos de racismo levantados nesse estudo exigem no mínimo que aqueles que se classificam como brancos e ou aqueles que não acreditam que existe racismo no Brasil olhem e escutem atentamente e abertamente o que as pessoas informaram vivenciar e sentir. E a partir dessas realidades expressas se revisitem, como propõe Schucmann (2014), antes de afirmar categoricamente que não são racistas.

Mesmo porque é pouco provável que tantas pessoas estejam mentindo ou mesmo tenham interesse ou prazer em dizer que são vítimas. O que elas ganhariam com isso? Sobre essa questão de vitimização, cumpre esclarecer que, a postura de todos os entrevistados nesta pesquisa, na minha percepção não foi de vitimismo, muito pelo contrário. Associado a isso cabe esclarecer que atualmente todos os entrevistados desta pesquisa são pessoas que dentro do padrão social e econômico no Brasil podem ser consideradas pessoas bem-sucedidas: possuem graduação e passaram num concurso público muito concorrido.

Outro ponto que cabe uma reflexão é: como uma pessoa branca pode categoricamente afirmar que não tem racismo se ela não vive isso? No mínimo, é preciso escutar e observar os seguintes fatos: Por que quase não vemos brinquedos de bonecas e bonecos negros, se a maioria de população brasileira é negra? Onde estão os executivos negros? Quantos médicos, professores e jornalistas, são vistos nas instituições? A equipe de limpeza de uma empresa ser quase toda negra será que é pura coincidência?

Dessa forma, é importante apontar que a temática racial precisa ser estudada e aprofundada cada vez mais, em especial no âmbito da interdisciplinaridade, buscando abrir novos caminhos e incitando diferentes discussões. Uma vez que os estudos podem aumentar a percepção de nossas próprias atitudes, muitas vezes não interpretadas por nós e pelo grupo social do qual participamos, como racistas.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACEVEDO, Claudia Rosa; NOHARA, Jouliana Joran.; Interpretações sobre os retratos dos afrodescendentes na mídia de massa. RAC, Edição Especial 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552008000500006&lng=en&nrm=iso

AGUIAR, Ayla Dayane de Faria; BARRETO, Elisangela Oliveira; DE AGUIAR, Karina Soares; BIAZZINI, Mariana Graziani, SILVA, Priscila Moreira da. Saúde do trabalhador de enfermagem que atua em centro de saúde. Rev. Inst. Ciência Saúde. São Paulo, v.27, n.2, p.103- 108, 2009.

ALBERTON, Diego Marocco; PICCINNI, Valmiria Carolina. O sentido do trabalho em agências de publicidade. XXXIII EnANPAD, 33, São Paulo. Anais,2009.

ALFENAS, Ricardo Augusto da Silva; RUIZ, Valdete Maria. Um panorama de estudos sobre qualidade de vida no trabalho na Administração Pública brasileira no período de 2007 a 2013. Organizações em Contexto. São Bernardo do Campo. v. 11. n.22. p. 143- 167. 2015.

ALFENAS, Ricardo Augusto da Silva; Qualidade de vida no trabalho na administração pública: concepções de gestores e avaliação por subordinados. Dissertação de Mestrado. Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino – FAE. São João da Boa Vista. 2013.

ALMEIDA, Marco Antonio Bettine; GUTIERREZ, Gustavo Luis; MARQUES, Renato. Qualidade de Vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa. São Paulo. Escola de Artes, Ciências e Humanas EACH -USP -2012.Disponível em: <http://docplayer.com.br/15831970-Qualidade-de-vida-definicao-conceitos-e-interfaces-com-outras-areas-de-pesquisa.html>.

ALMEIDA, Silvio. O que é racismo estrutural? Belo Horizonte - MG. Letramento: Justificando. 2018

ALVES, Mario Aquino, GALEÃO-SILVA Luís Guilherme. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. RAE, vol 44, nº 3 - Jul/ Set 2004.

AMARAL, Juliana Ferri do; RIBEIRO, Juliane Portella; PAIXÃO, Dilmar Xavier da. Qualidade de vida no trabalho dos profissionais de enfermagem em ambiente hospitalar: uma revisão integrativa. Revista espaço para a saúde. Londrina. v. 16. n. 1 p 66-74. Jan. Mar/2015. Disponível em http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/espacoparasaude/article/viewFile/19158/pdf_64.

ANDRADE, Sandra Mara de. Qualidade de Vida no Trabalho – proposta de um modelo integrador do BPSO com justiça organizacional para o bem-estar de servidores públicos. Tese apresentada no Programa de Pós-Graduação em Administração. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2016.

ANDRADE, Silvia Patricia Cavalheiro de; TOLFO, Suzana da Rosa; DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento. Sentidos do trabalho e Racionalidade Instrumental e Substantiva: interfaces entre a Administração e a Psicologia. RAC. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v16n2/v16n2a03.pdf>

ANTUNES, Ricardo. O continente do Labor. São Paulo. Boitempo, 2011.
ARAÚJO, José Newton Garcia de. Qualidade de Vida no Trabalho: controle e escondimento do mal-estar do trabalhador. Trab. Educ. Saúde, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 573 – 585, nov.2009/fev.2010

ARELLANO, Eliete Bernal; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Análise crítica dos indicadores dos programas de qualidade de vida no trabalho no Brasil. O mundo da saúde. São Paulo. 2013. v 37 (2). p. 141 – 151.

ARENAS, Marlene Valério dos Santos. Assédio Moral e Saúde no trabalho do servidor público do judiciário: implicações psicossociais. Tese Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul -Doutorado em Administração. Porto Alegre. 2013

AUGUSTO, Cleiclei Albuquerque; SOUZA, José Paulo de; DELLAGNELO, Eloise Helena Livramento; CARIO, Silvio Antônio Ferraz. Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). Ver. Econ. Sociol. Rural. Vol. 51. nº4. Brasília. Out/Dez. 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20032013000400007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt

AZEVEDO, Guilherme. Não há cultura de denúncia do racismo no Brasil, dizem os especialistas. Universo On-line - UOL Notícias. Out/2017. Disponível em: <http://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2017/10/20/nao-ha-cultura-de-denuncia-do-racismo-no-brasil-dizem-especialistas.htm>. Acesso em 08 de janeiro de 2018.

BAHIA, Melissa Santos. Responsabilidade Social e Diversidade nas Organizações – Contratando pessoas com deficiência. Qualimark. Rio de Janeiro. 2006.

BARBOSA FILHO, Antônio Nunes. Um modelo de avaliação da qualidade de vida no trabalho para a pessoa com deficiência. Tese – CTG. UFPE. Recife, 2005

BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. Tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. Edições 70 Ltda. São Paulo.2011

BARROS, Alba Lucia Botura Leite de; HUMEREZ, Dorisdaia Carvalho de; FAKIH, Flávio Trevisaniand MICHEL, Jeanne Liliane Marlene. Situações geradoras de ansiedade e estratégias para seu controle entre enfermeiras: estudo preliminar. Rev. Latino-Am. Enfermagem [online], v.11, n.5, p.585-592, 2003.

BARROS, Amanda Reis de; RODRIGUES, Luciana Miranda. O exercício profissional de enfermagem e as principais causas de adoecimento laboral: uma revisão integrativa. Revista

Recien – Revista Científica em Enfermagem. V. 6, n.18. 2016. Disponível em: <https://www.recien.com.br/index.php/Recien/article/view/158>

BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt; PINHO, Ana Paula Moreno; COSTA, Clériston Alves. Significado do trabalho: um estudo entre trabalhadores inseridos em organizações formais. RAE, nov/dez 1995, p 20 a 29.

BAUMAN, Zygmunt. A sociedade individualizada: vidas contadas e histórias vividas. Rio de Janeiro. Jorge Zahar Editor. 2008.

BEL, Jaqueline Cavalcante Milhome; ROWE, Diva Ester Okazaki. Qualidade de vida no Trabalho: análise da produção científica entre 2006 e 2015. Revista Gestão e Planejamento, Salvador, v 17, n.3, p 499 -519, set/dez 2016.

BENTO, Maria Aparecida Silva. Igualdade e Diversidade no Trabalho. In: Ação afirmativa e diversidade no trabalho: desafios e possibilidades. BENTO, Maria Aparecida Silva (Org.). Casa do Psicólogo. 2000.

_____, Maria Aparecida Silva; CARONE, Iray (Orgs). Psicologia social do racismo. Estudos sobre branquitude e branqueamento no Brasil. Petrópolis. 6ª. Edição. Editora Vozes.2014.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. A construção social da realidade. Tradução de Floriano de Souza Fernandes. 33 ed. Petrópolis: Vozes, 2011. Cap.II (p. 67-122) e III, p. 167-189.

BEZERRA, Teresa Olinda; GURGEL, Claudio Roberto Marques. A política de cotas na UERJ: desempenho e inclusão. EnAPG. Salvador/BA de 18 a 20 de novembro. 2012.

BONINI, Bárbara Barrionuevo. Ser enfermeiro negro na perspectiva da transculturalidade do cuidado. Dissertação apresentada à Escola de Enfermagem da USP. 2010

BORDIGNON, Maiara; MONTEIRO, Maria Ines; MAI, Scheila; MARTINS, Maria de Fátima da Silva Vieira; RECH, Cinthya Raquel Alba; TRINDADE, Letícia de lima. Satisfação e Insatisfação no trabalho de profissionais de enfermagem da oncologia do Brasil e Portugal. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2015, out – dez, 24 (4) p. 925 - 933.http://www.scielo.br/pdf/tce/v24n4/pt_0104-0707-tce-201500004650014.pdf.

BOUZÓN, Patrícia Gino. O teu cabelo não nega? Um estudo de práticas e representações sobre cabelos. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2004.

_____, Patrícia Gino. Cabelos e construção de identidades: incursão antropológica em um salão de beleza carioca. In: CASOTTI, Letícia (Org.); SUAREZ, Maribel (Org.); CAMPOS, Roberta Dias (Org.). O tempo da Beleza: consumo e comportamento feminino, novos olhares. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2008.

BRASIL. Constituição da República do Brasil. Promulgada em 05 de Outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm

_____. Lei 7.498 de 25 de junho de 1986. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7498.htm

_____. Decreto 94.406 de 08 de junho de 1987. Regulamentou a Lei 7.498 de 25 de junho de 1986. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/decreto-n-9440687_4173.html

_____. Lei 8.112 de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm

_____. Lei 12.990 de 09 de junho de 2014. Reserva aos negros 20% das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos e empregos públicos no âmbito da administração pública federal. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12990.htm

_____. Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão. Investimento em saúde do servidor previne aposentadoria precoce. Contato: Boletim do Servidor, Brasília, n. 43, p. 2, 2005.

_____. Ministério dos Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Políticas de Promoção Racial – Seppir. Disponível: <http://www.seppir.gov.br>.

_____. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – Secretaria de Planejamento e Assuntos Econômicos. Nota Informativa: Política de cotas no serviço público e a adoção de mecanismos para coibir fraudes. Brasília, 23 maio 2017.

_____. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Orientação normativa nº3 de agosto/2016. Disponível: http://www.normasbrasil.com.br/norma/orientacao-normativa-3-2016_327048.html

_____. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Nota Informativa emitida em 23 de maio de 2017 pelo Ministério do Planejamento e Gestão. Assunto Política de cotas no serviço público e a adoção de mecanismos para coibir fraudes. Disponível: https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrEwNhr29xa0ZwAGR8f7At.;_ylu=X3oDMTByOHZyb21tBGNvbG8DYmYxBHBvcwMxBHZ0aWQDBHNIYwNzcg--/RV=2/RE=1524452331/RO=10/RU=http%3a%2f%2fwww.planejamento.gov.br%2fassuntos%2fservidores%2farquivo%2fNOTAINFORMATIVAPoliticacotasRaciais.docx/RK=2/RS=K3Q6bhjB8YhU6j_GbgdHCdQj8u8-

_____. Ministério da Saúde. Centro Cultural Ministério da Saúde. INCA 80 anos de história na saúde pública do Brasil. Disponível em : <http://www.ccms.saude.gov.br/inca80anos/creditos.html>. Acesso em 18 de setembro 2018.

BRASILEIROS acham que há racismo, mas somente 1,3% se consideram racistas. Correio Brasiliense. Brasília. 25 de março de 2014. Disponível em:

<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2014/03/25/internabrazil,419288/brasileiros-acham-que-ha-racismo-mas-somente-1-3-se-consideram-racistas.shtml>

BULGARELLI, Reinaldo. Diversos somos todos: valorização, promoção da diversidade nas organizações. Editora Cultura. São Paulo. 2008.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. Qualidade de vida no trabalho. Revista Ciências Humanas. v. 15. n.22. Florianópolis – SC. Ed. UFSC, 2º semestre. 1997.

CAPUCHINHO, Cristiane. No curso de medicina, apenas 2,7% dos formandos são negros. UOL educação. 20.05.2013. Disponível: <http://educacao.uol.com.br/noticias/2013/05/20/negros-ainda-sao-minoria-entre-formados-no-ensino-superior.htm>.

CARDOSO, Lourenço. Branquitude acrítica e crítica: a supremacia racial e o branco anti-racista. Rev. Latinoam. Cienc. Jun 8 (1), p 607-630. 2010. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3235857>.

CARNEIRO, Maria Luiza Tucci. O racismo na história do Brasil: mito e realidade. Editora Ática. 8a. Edição. São Paulo. 2002.

CASTELHANO, Laura Marques. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. Psicologia & Sociedade; 17. p. 17-28. Jan/abr. 2005.

CASTRO, Cláudio de Moura. A Prática de Pesquisa. São Paulo. MacGraw Hill, 1977.

CAVALET, Susan Regina Raittz; DENARDI, Cristiane; DIRKEN, Edenir Cristina; HARO, Maria Elizabeth Nickel. O significado do trabalho. SANEPAR – Sanare – Revista Técnica da Sanepar. v. 11, n 11 – julho a dezembro de 1999. <http://www.sanepar.com.br/sanepar/sanare/v11/Significado/significado.html>.

CHIZZOTTI, Antônio. Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo. 8 edição. Cortez. 2006.

CHUNG, Y. B. Work discrimination and coping strategies: conceptual frameworks for counseling lesbian, gay, and bisexual clientes. The career development quarterly, v. 50, n. 1, p.33-44, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (Cofen). Pesquisa inédita traça perfil da enfermagem. 2015. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/pesquisa-inedita-traca-perfil-da-enfermagem_31258.html.

CONCEIÇÃO, Eliane Barbosa da. A negação da Raça nos Estudos Organizacionais. XXXIII Encontro da ANPAD – EnANPAD. São Paulo. 19 a 23 de setembro de 2009.

CORRÊA, Dalila Alves; OSWALDO, Yeda Cirera; SPERS, Valéria Elias R.; GRAZIANO, Graziela Oste; ANDRADE, Sanete Irani; SANTOS, Maria Rita dos. Qualidade de vida no trabalho: uma análise crítica da produção bibliográfica brasileira na área de gestão. 2º Congresso TRANSFORMARE. 19-20 mars 2012, Paris. Disponível em:

<http://www.transformare.adm.br/anais/Artigo-Dalila-et-al.-Qualidade-de-vida.pdf>.

COSTA, Marcelo da; BARATTO, Silvana Simão. O negro e o ambiente de trabalho: principais fatores da desigualdade racial. Revista Científica Eletrônica Estácio. Ribeirão Preto. V.9. n.9. p. 180-194. Jan/ jun 2017.

COUTINHO, Maria Chafim. Os sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. Cadernos de Psicologia Social. 2009, vol 2. p 189-202.

COUTINHO, Luciano Rodrigues de Souza; COSTA, Alessandra Mello; CARVALHO, José Luís Felício dos Santos; Debatendo diversidade de gênero e raça no contexto organizacional brasileiro: lei do mercado ou cotas por lei? Sociedade, Contabilidade e Gestão. Rio de Janeiro, v. 4 n.1. Jan/Jun./2009.

COX, Taylor. Cultural diversity in organizations: theory, research and practice. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 1994

_____, Taylor. Creating the multicultural organization: a strategy for capturing the power diversity. San Francisco, United States of America: Jossey-Bass, 2001

DEJOURS, Christophe. A loucura do trabalho: um estudo de psicopatologia do trabalho. 3ª. Edição. São Paulo: Cortez, 1988.

DEMO, P. Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DIÓGENES, Juliana; CASTANHO, William. Só 2 em cada 10 brasileiros admitem ser preconceituosos, diz pesquisa. Ibope. Estadão. 2017. Disponível em: <https://brasil.estadao.com.br/noticias/geral,so-2-em-cada-10-brasileiros-admitem-ser-preconceituosos-diz-pesquisa-do-ibope,70002034390>

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. São Paulo, Jurídico Atlas, 2003.

_____, Maria Sylvia Zanella Di. O princípio da supremacia do interesse público: sobrevivência diante dos ideais do neoliberalismo. Revista Jam – Jurídica. Ano XIII, nº 9, setembro, 2008.

DIZIK, Alina. Por que o medo de ser demitido prejudica a produtividade do funcionário a longo prazo. 28 agosto 2018. BBC. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/vert-cap-41044721>.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. Educar. Curitiba. n.24. p. 213 – 225. Editora UFPR. 2004.

EL AOUAR, Walid Abbas; OLIVEIRA, José Arimatés de. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Música Funcional no Ambiente Laboral Fabril. XXXVII EnANPAD. 2013. Rio de Janeiro.

ESTANISLAU, Bárbara, GOMOR, Eduardo, NAIME, Jéssica. A inserção dos negros no serviço público federal e as perspectivas de transformação a partir da lei de cotas. VIII Congresso CONSAD de Gestão Pública, 26 a 28 de maio 2015. Brasília <http://banco.consad.org.br/bitstream/123456789/1192/1/A%20INSER%C3%87%C3%83O%20DOS%20NEGROS%20NO%20SERVI%C3%87O%20P%C3%9ABLICO.pdf>.

ETNUS – Consultoria e Pesquisa. Afroconsumo: Pesquisa sobre como afrodescendentes consomem e o Mercado de trabalho. São Paulo. 2017. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0B4AxFVhUO5zrajZINhds0xWeTg/view>.

FARAGHER, E. B.; CASS, M.; COOPER, C. L. The relationship between job satisfaction and health: a meta - analysis. Occupational and Environmental Medicine, London, v. 62, n. 2, p. 105 -112, 2005. <http://dx.doi.org/10.1136/oem.2002.006734>. PMID:15657192

FARIAS, Sheila Nascimento Pereira de; ZEITOUNE, Regina Célia Gollner. A qualidade de vida no trabalho de enfermagem. Esc. Anna Nery R. Enferm. Set. 2007, p. 487-493.

FARIA, Renata Mercês Oliveira; LEITE, Isabel Cristina Gonçalves e DA SILVA, Girlene Alves. O sentido da relação trabalho e saúde para os assistentes em administração de uma universidade pública federal no Estado de Minas Gerais. Physis vol. 27. Rio de Janeiro. Jul/Set 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312017000300541&lang=pt

FARIA, José Henrique de; RAMOS, Cinthia Letícia. A meritocracia nas organizações contemporâneas: gestão de competência, avaliação de desempenho e mobilidade funcional. In: Antimanual de Gestão: desconstruindo os discursos do management. PADILHA, Valquíria (Org.) São Paulo. Editora Ideias & Letras. 2015

FERNANDES, Eda Conte. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador. Casa da Qualidade. 1996.

_____, Eda Conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. Qualidade de vida no trabalho (QVT) - uma experiência brasileira. Revista de Administração, p. 29-37, out./dez. 1988.

FERNANDES, Florestan. O negro no mundo dos brancos. 2 Edição. São Paulo. Editora Global. 2007.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. Psicologia: Teoria e Pesquisa. Jul/Set. 2009. v. 25. n. 3. p.319-327.

_____, Mário César. Qualidade de Vida no Trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. LPA Edições. Brasília, DF, 2011.

FERREIRA, Luciane Ruiz Carmona, MARTINO, Milva Maria Figueiredo de. O estresse do enfermeiro: análise das publicações sobre o tema. *Revi ciências médicas*, v.15, n.3, p.241-248, 2006.

FERREIRA, Vitor Sérgio. Artes e manhas da entrevista compreensiva. *Saúde Soc.* Jul/Set. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/sausoc/2014.v23n3/979-992/pt/>

FERREIRA, Patricia Itala. Clima Organizacional e qualidade de vida no trabalho. MBA Gestão de Pessoas. Rio de Janeiro. LTC, 2016

FONSECA, Aline Miranda da; SOARES, Enedina. Desgaste emocional: depoimentos de enfermeiros que atuam no ambiente hospitalar. *Rev RENE*. 2006;7(1):91-7

FONSECA, Maria Liana Gesteira. Da prescrição à criação: inteligência prática, produção de cuidado e invisibilidade no trabalho de uma equipe de enfermagem oncológica. Tese de doutorado em Saúde Pública. Fiocruz. Escola Nacional de Saúde Pública. 2014.

FONSECA, Dagoberto José. Você conhece aquela? A piada, o riso e o racismo a brasileira. São Paulo. Selo Negro. 2012.

FONTANELLA, Bruno José Barcellos; LUCHESI, Bruna Moretti, SAIDEL, Maria Giovana, RICAS, Janete; TURATO, Edberto Ribeiro; MELO, Débora Gusmão. Amostragem em pesquisas qualitativas: uma proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. Rio de Janeiro. *Cad. Saúde Pública*, 27. fev. 2011. P: 389 – 394. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v27n2/20.pdf>

FREIRE, Mariana Nascimento; COSTA, Emanuelle Rosados. Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem no ambiente de trabalho. *Revista de Enfermagem Contemporânea*. Jan/ Jun. 2016, p. 151 – 158.

GALBRAITH, J K. A economia das fraudes inocentes. São Paulo. Cia das Letras, 2004.

GALEAZZI, Irene. Precarização do trabalho. In: CATTANI, Antônio David; HOLZMANN, Lorena. *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre. UFRGS. Editora. 2006

GAULEJAC, Vicente de. Gestão como doença social. *Ideias e Letras*. 2007

GOLEMBIEWSKI, Robert T. Managing Diversity in Organizations. United States of America: The University of Alabama Press, 1995.

GOLDENBERG, Mirian. Nem toda brasileira é bunda: corpo e envelhecimento na cultura contemporânea. In: CASOTTI, Leticia (Org.); SUAREZ, Maribel (Org.); CAMPOS, Roberta Dias (Org.). *O tempo da Beleza: consumo e comportamento feminino, novos olhares*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2008. 272 p.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. Editora Atlas. Sexta Edição. São Paulo. 2012

GILL, T.M.; FEINSTEIN, A.R. A critical appraisal of the quality of quality-of-life

measurements. Journal of the American Medical Association, Chicago, v.272, n.8, p.619-26, 1994.

GRINBAUM, Ricardo. Casos de racismo dispara em Londres. Folha de São Paulo. 2000. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/mundo/ft2805200007.htm>

GOMES, Joaquim Benedito Barbosa. "Ação afirmativa & princípio constitucional da igualdade: o Direito como instrumento de transformação social. A experiência dos EUA". Rio de Janeiro: Renovar, 2001, p. 67-69

GOMES, Nilma Lino. Alguns termos e conceitos presentes no debate sobre relações raciais no Brasil: uma breve discussão. In: Educação antirracista: caminhos abertos pela lei 10.639. Brasília: SECAD, 2005.

GOMES, Sandra; AUGUSTO, Catarina, LOPES, Marta; Ribeiro, Vera. A gestão da diversidade em pequenas e médias empresas europeias. Portugal: Respons&Ability, 2008. Disponível em: http://http://www.portaldahabitacao.pt/opencms/export/sites/intranet/pt/intranet/documentos/g_eпа/1113_docue_gestao_diversidade_pme_europeias.pdf.

GOULART, Iris Barbosa; SAMPAIO, Jáder dos Reis. Qualidade de vida no Trabalho: uma análise de experiência de empresas brasileiras. In: Qualidade de Vida no trabalho e Psicologia Social. SAMPAIO, Jáder dos Reis (Org). São Paulo. Casa do Psicólogo, 2004

GELEDES - INSTITUTO DA MULHER NEGRA. Guia de Enfrentamento do Racismo Institucional. 2013 Disponível em: <https://www.geledes.org.br/racismo-institucional-uma-abordagem-teorica-e-guia-de-enfrentamento-do-racismo-institucional/>.

GUIMARÃES, Antônio Sérgio Alfredo. Racismo e anti-racismo no Brasil. São Paulo: FAPESP & Editora 34, 1999

HANCHARD, Michel. Orfeu e o poder: o movimento negro no Rio de Janeiro e São Paulo (1945- 1988). Rio de Janeiro: Ed. Uerj, 2001.

HANDY, Charles B. Como compreender as organizações. Rio de Janeiro, Zahar, 1978

HASENBALG, Carlos. Entrevista com Carlos Hasenbalg. Por GUIMARÃES, Antônio Sérgio. Tempo Social, revista de sociologia USP, v.18, n.2. 2006.

HELOANI, Roberto. Assédio moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. RAE – eletrônica, v. 3, n.1, art 10, jan/ju. 2004, p 1- 8.

HERZBERG, Frederick. One more time: how to motivate employees? Harvard Business Review, Boston, v. 46, n. 1, Jan-Fev. 1968, p: 53-62.

IBGE. Censo Demográfico 2010. Rio de Janeiro, 2000. p.1-178. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000_populacao.pdf. Acesso em 09 de janeiro de 2018.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de Indicadores Sociais uma análise das condições de vida. 2017. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101459.pdf>.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social - ETHOS. Como as empresas podem (e devem) valorizar a diversidade. São Paulo. Instituto Ethos. 2000. Disponível em: <https://www3.ethos.org.br/categoria/publicacoes/>.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social – ETHOS. Perfil Social, Racial e de Gênero das 500 maiores empresas do Brasil e suas ações afirmativas. São Paulo. Instituto Ethos. Dez/2003. Disponível em: <https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/1Pesquisa-2003.pdf>.

Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social – ETHOS. Perfil Social, Racial e de Gênero dos 200 principais fornecedores da Prefeitura de São Paulo. São Paulo. Instituto Ethos. Jan/2016. Disponível em: https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2016/01/Perfil-Social-Racial-e-de-Gen%C3%A0o-das-200-Principais-Fornecedores-da-Prefeitura-de-S%C3%A3o-Paulo_DIGITAL.pdf

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Atlas da Violência - Junho 2017. http://www.ipea.gov.br/portal/images/170602_atlas_da_violencia_2017.pdf.

IIZUKA, Edson Sadao. A política de cotas nas universidades brasileiras: como ela chegou a agenda de políticas públicas. Anais do EnAPG. 2006. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ENAPG398.pdf>

KLEIN, Leander Luiz, LEMOS, Ricardo Brião; PEREIRA, Breno Augusto Diniz; BELTRAME, Gabriela. Qualidade de vida no serviço público: uma avaliação em uma instituição de ensino superior. REAd; Porto Alegre, vol. 23 – nº especial – Dezembro 2017, p.317 -344.

KAUFMANN, Jean-Claude. A entrevista compreensiva: um guia para pesquisa de campo. Petrópolis, RJ: Vozes; Maceió, AL: Edufal, 2013.

KISHI, Katia. Preconceito como manutenção das desigualdades: estudos de raça/etnia no Brasil. Blog Scielo em Perspectiva - Humanas Março/2015. Disponível em: <http://humanas.blog.scielo.org/blog/2015/03/19/preconceito-como-manutencao-das-desigualdades-estudos-de-racaetnia-no-brasil/>

KUABARA, Paula Suemi Souza, SACHUK, Maria Iolanda. Apontamentos iniciais sobre a gestão da diversidade: dilemas e significados. Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas. v.17, n.1, p 9-29, jan/jun 2012.

LADEIA, Renato. Organizações: a discriminação invisível. Editora Novas Edições Acadêmica. 2015

LAGE, Mariana Luísa da Costa, SOUZA, Ariana Marchezi de, DE SOUZA, Eloisio Moulin. E se o coração não sente o que os olhos veem? Percepção e Reação ao Racismo no Brasil.

EnANPAD. 2017. São Paulo.

LARA, Silvia Hunold. Escravidão, cidadania e história do trabalho no Brasil. Proj. História. São Paulo (16) fev. 1998. p 25 - 38

LAUTERT, Liana. O desgaste profissional do enfermeiro. Tese Doutorado em Psicologia, Faculdade de Psicologia. Universidade Pontifícia Salamanca, Salamanca, 1995.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Artmed. Belo Horizonte. 1999.

LIMA, Clarrissa. Cor de pele: valorizando as diferenças para as oportunidades serem iguais. Editora Autobiografia. 1ª. Edição. 2015.

LIPP, Marilda. O stress no Brasil: pesquisas avançadas. São Paulo: Papyrus, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. Qualidade de Vida no Trabalho. In: FLEURY, M,T.L. (Org.)_As pessoas na organização. São Paulo. Gente. p. 295-304. 2002.

_____, Ana Cristina. e ASSIS, Maria Paulina de. Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios. RAE Light, São Paulo, v.2, n.2. p.26-33, mar./abr.1995.

_____, Ana Cristina. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2ª edição – São Paulo: Atlas, 2003.

_____, Ana Cristina.; KANIKADAN, Andréa Yumi Sugishita. A construção de um instrumento de coleta de dados a partir do Modelo de Indicadores Biopsicossocial e Organizacional – BPSO-96 e do Modelo de Competências do Bem-Estar – BEO, sobre gestão de Qualidade de Vida no Trabalho. REAd. Revista Eletrônica de Administração, v. 12, n. 6, p. 598-621, 2006.

_____, Ana Cristina. Promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho: o desafio da gestão integrada. In: ROSSI, A. M. et al. (Org.). Stress e Qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo. São Paulo. Atlas. 2009.

_____, Ana Cristina. Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. Tese apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP. São Paulo. 1996.

_____, Ana Cristina. O efeito multiplicador do bem: das organizações para os empregados. Disponível em: <https://www.ideiasustentavel.com.br/next-rh-o-efeito-multiplicador-do-bem-das-organizacoes-para-os-empregados>. Acesso em 03 de novembro 2018.

LOBATO, Elvira. Tesouro arrecada R\$75 mil com concursos em 5 meses. Folha de São Paulo. São Paulo. Agos/2010. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/poder/po0208201002.htm>

LOMBARDI, Maria Rosa; CAMPOS, Veridiana Parahyba. A enfermagem no Brasil e os contornos de gênero, raça/cor e classe social na formação profissional. Revista da ABET, v.17, n.1. Janeiro a Junho de 2018.

LORENZO, Rocío Alonso. As ações afirmativas para afrodescendentes articuladas a partir de parcerias intersetoriais: uma análise argumentativa do caso geração XXI. Organização & Sociedade. Salvador, v.19. n. 63, p. 697-713. Out/Dez 2012.

McGRATH, J.E.; BERDAHL, J.L.; ARROW, H. Traits, expectations, culture, and clout: the dynamics of diversity in work groups. In: JACKSON, S. E.; RUDERMAN, M. N. Diversity in work teams: research paradigms for a changing workplace. Washington, American Psychological Association, 1996.

MANSON, J. Qualitative researching. Londres: SAGE, 1996

MASLOW, Abraham Harold. Uma teoria da motivação humana. In: BALCÃO, Y. F; CORDEIRO, L.L. O comportamento humano na empresa. Rio de Janeiro. FGV, 1977.

MANETTI, Marcela Luísa; MARZIALE, Maria Helena Palucci; ROBAZZI, Maria Lúcia do Carmo Cruz. Revisando os fatores psicossociais do trabalho em enfermagem. Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste, v.9, n.1, p.111-119, 2008

MARTEL, Jean-Pierre; DUPUIS, Gilles. Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument. Social Indicators Research, v. 77, n. 2, jun. 2006.

MARTINEZ, Victor de la Paz Richarte; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Diversidade e Socialização nas Organizações: a inclusão e permanência de pessoas com deficiência. XXXIII EnANPAD, 2009. São Paulo de 19 a 23 de setembro. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR1684.pdf>.

MARTINS, Leandra Rajaczuk. Perfil racial dos docentes da USP analisa baixo índice de professores negros. Março 2017. Disponível em: <https://paineira.usp.br/aun/index.php/2017/03/23/perfil-racial-dos-docentes-da-usp-analisa-baixo-indice-de-professores-negros/>

MARTINS, Júlia Trevisan; ROBAZZI, Maria Lúcia do Carmo Cruz; BOBROFF, Maria Cristina Cescatto. Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica Dejouriana. Rev. esc. enferm. USP [online], v.44, n.4, p.1107-1111, 2008

MATTAR, Fauze N. Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996

MCGREGOR, Douglas. O lado humano da empresa. São Paulo. Martins Fonseca. 1980.

MEDEIROS, Jássio Pereira de. Qualidade de vida no trabalho da EMATER -RN: validação

de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico. Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. 2007. Natal

MEDEIROS, Jássio Pereira de; OLIVEIRA, José Arimatés de. Qualidade de Vida no Trabalho: proposta de um instrumento síntese de medida. In SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda (Org). Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte, MG: Fundação Dom Cabral, 2011

MEDEIROS, Gabriel Thami Chalub de; FERREIRA, Waldelice Luiza Soares Esperidião; REIS, Patricia Nunes Costa; FARIA, Lucimeire Cordeiro da Silva. A diversidade nas organizações contemporâneas: um enfoque na transversalidade de gênero. SEGeT, 2014. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/40920488.pdf>

MELLO, Marcelo Franca de Faria; SILVA, Fabiana Carvalho; MOURA, Leandro Souza. A adoção de política de cotas nas universidades públicas brasileiras e sua repercussão no ensino superior do país. EnAPG 2006 – Encontro de Administração Pública e Governança. São Paulo: 22 a 24 de novembro 2006. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ENAPG61.pdf>

MÉNDEZ, Chrystal. 18 expressões racista que você usa sem saber. Geledes. 2016. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/18-expressoes-racistas-que-voce-usa-sem-saber/>.

MENDES, Rodrigo Hübner. Desmitificando os impactos da diversidade no desempenho das organizações. ENEO ANPAD 2004

MINAYO, Maria Célia de Souza. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro. Vozes. 2001.

_____, Maria Célia de Souza. O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde. 12ª edição, São Paulo. Hucitec-Abrasco, 2010.

MOEHLECKE, Sabrina. Ação Afirmativa: história e debates no Brasil. Cadernos de Pesquisa. n. 117. p 197- 217. novembro .2002

MONACO, Felipe de Faria, GUIMARÃES, Valeska Nahas. Gestão da Qualidade Total e Qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios. RAC. v. 4. n. 3, set/dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v4n3/v4n3a05>

MONTANHOLI, Liciane Langona; TAVARES, Darlene M. dos Santos; OLIVEIRA, Gabriela Ribeiro de. Estresse: fatores de risco no trabalho do enfermeiro Hospitalar. Rev. Bras. Enferm. Vol. 56. N.5. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003471672006000500013&script=sci_abstract&tlng=t

MONTEIRO, Rosangela; BRAILE, Domingo M.; BRANDAU, Ricardo; JATENE, Fabio B. Qualidade de vida em foco. Rev Bras Cir Cardiovasc 2010, 25 (4), p -568-574.

MORÉ, Carmen Leontina Ojeda Ocampo. A “entrevista em profundidade” ou “semiestruturada”, no contexto da saúde. Investigação Qualitativa em Ciências Sociais. v. 3.

2015.

MOREIRA, Matheus; DIAS, Tatiana. O que é lugar de fala e como ele é aplicado no debate público. Nexo Jornal. 16 de jan 2017. Disponível em: <https://www.nexojournal.com.br/expresso/2017/01/15/Oque-%C3%A9-%E2%80%98lugar-de-fala%E2%80%99-e-como-ele-%C3%A9-aplicado-no-debate-p%C3%Bablico>.

MOREIRA, Adilson. O que é racismo recreativo? Belo Horizonte. Letramento. 2018

MORIN, Estelle; TONELLI, Maria José; PILOPAS, Ana Luisa Vieira. O trabalho e seus sentidos. Psicologia & Sociologia. Edição Especial, p 47-56, 2007

_____, Estelle. The meaning of work, mental health and organizational commitment. Studies and Research Projects, Report R-585, HEC – CA (avec collaboration of Francisco Aranha, FGV – EAESP). 2008.

_____, Estelle. Os sentidos do trabalho. RAE-Revista de Administração de Empresas, 41(3), 8-19, 2001.

MORRONE, Luiz Carlos; SÁ, Laura Helena Fernandes Moreira de; ARIA, Cláudia Beatriz; LAULENSCHLAGER, Milton Flávio Marques; FALÓTICO, Célia Regina Guidon. Saúde e Segurança do Trabalho de Servidores Públicos Estaduais: resultados iniciais de um programa em São Paulo. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 94-102, 2004

MOTTA, Fernando. C. Preste. O que é burocracia? 6ª. ed. São Paulo. Editora Brasiliense, 1997.

MOURA, Tainá Narô da Silva de. Gênero e Relações étnico-raciais no mercado de trabalho: aparência da mulher negra na organização. Trabalho de Conclusão de Curso de Comunicação Organizacional. Faculdade de Comunicação Social da UnB. Brasília. 2013

MULATA. Dicionário Informal. Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/significado/mulata/1152/>.

MUNANGA, Kabengele. As facetas de um racismo silenciado. In Raça e Diversidade. SHWARCS, Lilia Moritz, QUEIROZ, Renato da Silva (Orgs). USP – EdUsp. 1996.

_____, Kabengele. Uma abordagem conceitual das noções de raça, racismo, identidade e etnia. Palestra proferida no 3º Seminário Nacional Relações Raciais e Educação – PENESB-RJ, 05/11/2003. Disponível em: <https://www.ufmg.br/inclusaosocial/?p=59>

_____, Kabengele. A difícil tarefa de definir quem é negro no Brasil. Estudos Avançados. Vol. 18, nº 50. São Paulo. Jan/Abr. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142004000100005.

_____, Kabengele. Diversidade, identidade, etnicidade e cidadania. Relações Raciais. Set/2012. Disponível em: <http://www.acaoeducativa.org.br/fdh/?p=1540>.

_____, Kabengele. Kabengele Munanga responde a Demétrio Magnoli. Geledés – Instituto da Mulher Negra. Julho/2009. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/kabengele-munanga-responde-demetrio-magnoli/>.

_____, Kabengele. A luta dos negros e das negras continua: entrevista com Kabengele Munanga. Por FERNANDES, Felipe Bruno Martins. Cadernos de Gênero e Diversidade. Vol. 02. n. 02. Jul/Dez 2016.

_____, Kabengele; GOMES, Nilma Lino. O negro no Brasil de hoje. 2ª ed. São Paulo. Global. 2016.

_____, Kabengele. Políticas Afirmativas e a situação do Negro no Brasil hoje. Aula Inaugural. PPGAS – MN/UFRJ. 10 de abril de 2018.

MYRES, Aaron. O valor da diversidade racial nas empresas. Estudos Aro-asiáticos, Vol 25. n. 3. Rio de Janeiro. 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-546X2003000300005.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of Work Life: perspectives and directions. In: Organizational Dynamics, v. 1, n. 11, p. 20-30. 1983.

NEUMANN, Vera Nilda. Qualidade de vida no trabalho: percepções da equipe de enfermagem na organização hospitalar. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Minas Gerais. 2007.

NOGUEIRA, Oracy. Preconceito racial de marca e preconceito racial de origem: sugestão de um quadro de referência para a interpretação de material sobre relações raciais no Brasil. Tempo Social, Revista de Sociologia. USP, v. 19, n.1. 2006.

OLIVEIRA, Josiane Silva de. Gestão da diversidade: o desafio dos negros nas organizações brasileiras. Anais do EnANPAD -2007. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-A1917.pdf>

OLIVEIRA, Luanne Alves; BALDAÇARA, Leonardo Rodrigo; MAIA, Maria Zoreide Brito. Afastamentos por transtornos mentais entre servidores públicos federais no Tocantins. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. São Paulo. Vol. 40. P. 156-169. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v40n132/0303-7657-rbso-40-132-156.pdf>

OLIVEIRA, Tory. Seis Estatística que mostram o abismo racial no Brasil. Carta Capital. Matéria de 20.11.217. Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/sociedade/seis-estatisticas-que-mostram-o-abismo-racial-no-brasil>.

OLIVEIRA, Ualison Rébula de; RODRIGUEZ, Martins Vicente Rodriguez y. Gestão da diversidade: além de responsabilidade social, uma estratégia competitiva. XXIV Encontro Nac. de Eng. de Produção - Florianópolis, SC, Brasil, 03 a 05 de novembro de 2004.

OLIVEIRA, Márcia Cristina Lucas de; FIRMES, Maria da Penha Rodrigues. Sentimentos dos profissionais de enfermagem em relação ao paciente oncológico Revista Mineira de enfermagem. v. 16. 2012.

PACHECO, Wellington Medeiros, BARBOSA, Jane Rangel Alves, REIS, Patrícia Nunes Costa; SILVA, Elisa Mabel Vieira da; ABREU, Igor de. O impacto da gestão da diversidade nas relações raciais no ambiente organizacional: um fator crítico de sucesso. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. SEGT. 22 a 24 de outubro 2014. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/40920529.pdf>

PADILHA, Valquíria. Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. Trab. Educ. Saúde. Rio de Janeiro, v. 7.n.3, p. 549-563, fev/2010.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Alvaro. Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. Avaliação Psicológica. Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 11-22, abr. 2008.

PAVAN, Milena. As diferenças entre racismo e injúria racial. Site Geledes.org. 2016. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/as-diferencas-entre-racismo-e-injuria-racial/>.

PENA, Sergio D. J; CARVALHO-SILVA, Denise R.; ALVES-SILVA, Juliana; PRADO, Vânia F. Retrato molecular do Brasil. Revista Ciência Hoje. Vol. 27, n ° 159.Abril/2000. Disponível em: <http://labs.icb.ufmg.br/lbem/pdf/retrato.pdf>.

PENA, Sergio D. J.; BORTOLONI, Maria Cátira. Pode a genética definir quem deve se beneficiar das cotas universitárias e demais ações afirmativas? Estudos Avançados. v. 18. São Paulo. Jan/Abr. 2004.

PEREIRA; Erico Felden; TEIXEIRA, Clarissa Stefani; SANTOS, Anderlei dos. Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação. Rev. Bras. Educ. Física. Esporte. São Paulo, v.26, n.2, p.241-50. Abr./jun. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbefe/v26n2/07.pdf>

PERÍCIA atesta que Waack se queixou de coisa de ‘preto’. Folha de São Paulo. São Paulo, 15 de nov. 2017. Disponível em: <https://f5.folha.uol.com.br/televisao/2017/11/pericia-indica-que-william-waack-afirmou-coisa-de-preto-em-video-vazado.shtml>

PILATTI, Luiz A. Qualidade de vida no trabalho e teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. Revista Brasileira de Qualidade de Vida. 04 (01), 18-24, 2012.

PINHEIRO, João Luís Alves, GOIS, João Bosco Hora. Amplitude da gestão da (s) diversidade (s) - implicações organizacionais e sociais. RECAPE – Revista de carreiras e pessoas. 2013 – p 72-90

PIRES, Denise; GELBCKE, Francine Lima.; MATOS, Eliane. Organização do Trabalho em Enfermagem: Implicações no Fazer e Viver dos Trabalhadores de Nível Médio. Trabalho, Educação e Saúde, v.2, n.2, p. 311-325, 2004.

PIRES, José Calixto de Souza; MACÊDO, Kátia Barbosa. Cultura organizacional em

organizações públicas no Brasil. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, p. 81-105, 2006.

PIRES, Denise, LOPES, Maria Goretti David; SILVA, Manoel Carlos Neri da; LORENZETTI, Jorge; PERUZZO, Simone Aparecida; BRESCIANI, Helga Regina. Jornada de 30 horas semanais: condição necessária para assistência de enfermagem segura e de qualidade. Enfermagem em Foco. 2010. p. 114 a 118.

PIZA, Edith. A porta de vidro: entrada para a branquitude. In: Psicologia Social do Racismo: estudos sobre branquitude e branqueamento no Brasil. CARONE, Iracy; BENTO, Maria Aparecida Silva. (Orgs). Petrópolis. 6ª. Edição. Editora Vozes.2014.

RAMOS, Alberto Guerreiro. Introdução crítica à sociologia Brasileira. Rio de Janeiro: Editorial Andes Limitada. 1957

REDDY. M.; REDDY, P. M. Quality of work life of employees: emreging dimensions. In Asian Jorunal of Managemente Research, v. 1, n. 2 p 827-839, 2010.

REZENDE, Maryele Lázara, ROSALEM, Vagner. Análise bibliométrica das relações étnico raciais nos estudos organizacionais brasileiros. Enciclopédia Biosfera, Centro Científico Conhecer. Goiânia, v. 13. n.24; p. 1778. 2016.

RIBEIRO, Djamila. O que é lugar de fala? Belo Horizonte – MG. Letramento: Justificando. 2017.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; MANCEBO. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. Pisco. Cienc. Prof. Vol. 33. Brasília. 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932013000100015&lang=pt

ROCHA, Lenilson Olinto; GOMES, Maria de Lourdes Barreto, FARIAS, Luana Marques Souza, SILVA, Jonhatan Magno Norte da. Qualidade de vida no trabalho: um termo multiconceitual e dinâmico. XXXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – Eneep. 2017. Disponível em: <
https://www.researchgate.net/publication/320433800_QUALIDADE_DE_VIDA_NO_TRABALHO_UM_TERMOMULTICONCEITUAL_E_DINAMICO>

RODRIGUES, Andrea Leite; BARRICHELLO, Alcides; MORIN, Estelle. Os sentidos do trabalho para profissionais de enfermagem: um estudo multimétodos. Revista de Administração de Empresas. FGV/EAESP. São Paulo. V. 56. Mar-abr 2016. P 192-208.

RODRIGUES, Fernando. Racismo Cordial. In: Racismo Cordial: a mais completa análise sobre o preconceito de cor no Brasil. TURRA, Cleusa; VENTURI, Gustavo (Orgs). Folha de S. Paulo / Datafolha.1995.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 15 edição. Petrópolis. Editora Vozes. 2016.

RODRIGUES, Cinthia. Racismo sutil ainda é evidente para quem sofre. Entrevista realizada com Bianca Santa. Carta Capita. 19 de novembro 2015. Disponível em: <http://www.cartaeducacao.com.br/entrevistas/o-racismo-no-dia-a-dia-nao-e-nada-sutil/>.

RONCOLATO, Murilo; ALMEIDA, Rodolfo; ZANLORENSSI, Gabriel; MAIA, Gabriel; RUIZ, Tuanny; FREITAS, Wellington; ORENSTEIN, José. 130 anos pós-abolição – Os obstáculos na trajetória de vida da população negra no Brasil. Nexo Jornal. 2018. Disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/especial/2018/05/11/130-anos-p%C3%B3s-aboli%C3%A7%C3%A3o>

ROSA, Alexandre Reis. Relações Raciais Organizacionais no Brasil. RAC, Rio de Janeiro, v. 18. n 3 art. 1 – p 240-260. Maio/Jun. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v18n3/v18n3a02.pdf>

ROHM, Ricardo Henry Dias; POMPEU, Samira Loreto Edilberto; POMPEU, Wandisa Loreto Edilberto. Gestão de pessoas e diversidade nas organizações: um estudo sobre o gerenciamento da identidade e estratégias de enfrentamento da discriminação usadas por lésbicas. XII SEGet. 28 a 30 de outubro 2015.

RONCHI, Carlos César. Sentido do Trabalho: saúde e qualidade de vida. Juriá editora. 2012.

ROSSI, Amanda; GRAGNANI, Juliana. A luta esquecida dos negros pelo fim da escravidão. BBC – Brasil. 2018. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/resources/idt-sh/lutapelaabolicao>

ROYELA, V; LOPEZ-TAMAYO, J; SURINACH, J. The institucional vs. The academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Comission? Social Indicators Research, v. 86, p. 401-415, 2008.

SÁ, Julianna Gripp Spinelli de; LEMOS, Ana Heloisa da Costa. Sentido do Trabalho: análise da produção científica brasileira. Revista ADM.MADE – Revista do Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro. Ano 17, v. 21, n. 3, p. 21-39. Setembro/ Dezembro, 2017.

SANSONE, Lívio. Nem somente preto ou negro: o sistema de classificação racial no Brasil que muda. Afro-Ásia, 18(2), 1996, p. 165-187.

SANT'ANNA, Anderson. S; KILIMNIK, Zélia Miranda (Org.) Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro. Elsevier. 2011.

SAMPAIO, Jáder dos Reis. Qualidade de Vida no Trabalho: perspectivas e desafios atuais. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 12(1), jan-abr 2012, p. 121-136.

SANZ, Beatriz. Racismo não dá descanso e impacta a saúde e o trabalho dos negros no Brasil. Por Psicologias do Brasil. Disponível em: <http://www.psicologiasdobrasil.com.br/racismo-nao-da-descanso-e-impacta-saude-e-o-trabalho-dos-negros-no-brasil/>.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. Racismo no Brasil. São Paulo. Publifolha.2001

_____, Lilia Moritz. Nem preto nem branco, muito pelo contrário: cor e raça na sociabilidade brasileira. 1a. Edição. São Paulo. Claro Enigma. 2012.

SCHUCMANN, Lia Vainer. Entre o “encardido”, o “branco” e “branquíssimo”: raça, hierarquia e poder na construção da branquitude paulista. Tese de Doutorado. USP. 2012

SCHMIDT, Denise Rodrigues Costa; DANTAS, Rosana Aparecida Spadoti. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuante em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. Rev. Latino-am Enfermagem 2006 – jan-fev; 14 (1), p 54 – 60. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a08.pdf>

SCOPINHO, Rosimeire Aparecida. Entre fazeres e representações: que motivos eu tenho para trabalhar? In: Antimanual de Gestão: descobrindo os discursos do management. PADILHA, Valquiria (Org). Editora Ideias & Letras. 2015

SILVA, Eleonora Victoy Martins da. Trabalho e enfermagem: as condições de trabalho dos enfermeiros nos hospitais públicos e privados de Belo Horizonte. Dissertação apresentada a Pós-graduação em Ciências Sociais da PUC -MG. 2007.

SILVA, Tatiana Dias, DA SILVA, Josenilton Marques. Nota Técnica n°17 – Reserva de vagas para negros em concursos públicos: uma análise a partir do Projeto de Lei 6.738/2013. IPEA. Brasília. Fev 2014.

SILVA, Amanda Aparecida; ROTENBERG, Lúcia; FISCHER, Frida Marina. Jornadas de trabalho na enfermagem: entre necessidades individuais e condições de trabalho. Rev. Saúde Pública, v.45, n.6, p. 1117-1126. 2011.

SILVA E SILVA, Tainan Maria Guimarães. O colorismo e suas bases históricas discriminatórias. Revista Direito UNIFACS – Debate virtual. n. 201, 2017. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/4760>.

SIQUEIRA, Vera Thania Alves; KURCGANT, Paulina. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Rev Esc Enferm USP, v.46, n.1, p.146-152, 2014.

SILVEIRA, Carla Maria Couto; SILVA, Rosiane Barbosa da; FONSECA, Ilva Santana Santos; SANTAROSA, Maria da Pureza Ramos. Qualidade de Vida no Trabalho dos profissionais de enfermagem: uma análise da produção científica entre 2000 e 2012. Interfaces Científicas. Saúde e Ambiente. Aracaju. v.3. n. 1. p. 19-28. Out. 2014.

SOUZA, Ismelinda Maria Diniz Mendes; PARO, Helena Borges Martins da Silva; MORALES, Rogerio Rizo; PINTO, Rogerio de Melo Costa; SILVA, Carlos Henrique Martins da. Qualidade de vida relacionada à saúde e sintomas depressivos de estudantes do curso de graduação em Enfermagem. Rev. Latino-Am. Enfermagem [online], v.20, n.4, p.736-743, 2012.

TAKAHASHI, Fábio; SALDAÑA, Paulo, SOARES, Marcelo. Cotistas tem nota boa na universidade, mas recua em cursos de matemática. Reportagem Folha de São Paulo. Dez/ 2017. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2017/12/1942100-cotista-tem->

nota-bona-na-universidade-mas-recua-em-cursos-com-matematica.shtml . Acesso em 20 de novembro de 2018.

TEIXEIRA, Maria Aparecida S B. Resgatando a minha bisavó: discriminação racial no trabalho e resistência na voz dos trabalhadores negros. Dissertação em Psicologia Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo. 1992.

TELLES, Edward. Repensando as relações de raça no Brasil. Teoria e Pesquisa 42 -43. Janeiro -julho de 2003, p 131 a 159.

TOSTE, Verônica; CANDIDO, Marcia Rangel. O Brasil das telas de cinema é um país branco. 2015. Disponível em: <http://gema.iesp.uerj.br/infografico/infografico1/>.

THIERY-CHERQUES, Hermano Roberto. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. PMKT - Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing-Opinião e Mídia, n. 3, set. 2009. Disponível em: <http://docplayer.com.br/15061-Saturacao-em-pesquisa-qualitativa-estimativa-empirica-de-dimensionamento.html>.

TRAESEL, Eliese Soares.; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Sufrimento no Trabalho e Possibilidades de Saúde e Realização: Psicodinâmica do Reconhecimento em Enfermagem. In: MENDES, Ana magnólia.; MERLO, Álvaro Roberto C.; MORRONE, Carla F.; FACAS, Emílio P. *In: Psicodinâmica e Clínica do trabalho: Temas, Interfaces e Casos Brasileiros*. Curitiba, Editora Juruá, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. Métodos de pesquisa em administração. 9ª. edição. São Paulo: Atlas, 2008.

_____, Sylvia Constante; BRANCO, Paulo Durval. Empresa Humanizada: a organização necessária e possível. RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 41. n. 2. Abr/ Jun 2001. p 201-30.

VIEIRA, Marcelo Milano. F. e ZOUAIN, Deborah. M. Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

VIEIRA, Sonia. O tamanho da amostra nas entrevistas qualitativas. Jan/ 2014. Disponível em: http://soniavieira.blogspot.com/2014/01/o-tamanho-da-amostra-nas-entrevistas_18.html.

VILAS BOAS, Ana Alice; MORIN, Estelle M. Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho para professores de Instituições Públicas de Ensino Superior: uma comparação entre Brasil e Canadá. XXXVII EnANPAD. 2013. Rio de Janeiro.

_____, Ana Alice; MORIN, Estelle M. Sentido do Trabalho e Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho para Professores de Universidades Públicas do Brasil e do Canadá. XXXVIII EnANPAD. Rio de Janeiro. 2014.

_____, Ana Alice; MORIN, Estelle M. Qualidade de Vida no Trabalho: um modelo sistêmico de análise. Revista Administração em Diálogo. PUC. São Paulo. 2017. p: 62 -90.

VINCI JÚNIOR, Wilson José. O servidor público estatutário e a nova ordem de competência da Justiça do Trabalho estabelecida pela Emenda Constitucional nº 45/04. Jus.com.br.

Fev/2005. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/6379/o-servidor-publico-estatutario-e-a-nova-ordem-de-competencia-da-justica-do-trabalho-estabelecida-pela-emenda-constitucional-n-45-04>

WENTZEL, Marina. O que faz o Brasil ter a maior população de domésticas do mundo. BBC – Brasil. 26 de fevereiro de 2018. Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/brasil-43120953>

7 APÊNDICES

Apêndice A - Categorização dos conceitos de QVT segundo relato dos entrevistados

QVT	Entrevistados	Transcrição da entrevista
Relações interpessoais	Adriano	O primeiro tópico a ser abordado são as relações. Eu não posso ter qualidade num ambiente que é hostil.
	Helen	(...) encontrar pessoas abertas.
	Olívia	(...) é você ter um bom relacionamento com seus colegas e, principalmente, com a chefia, né.
	Arthur	Olha, só um tratamento interpessoal, que vocês dizem, aceitável, educado, já conta muito.
	Íris	É você ter um bom relacionamento interpessoal com seus colegas de trabalho.
	Sara	A gente tem uma relação muito boa com os colegas também.
	Marta	(...) entrosamento da equipe.
Carga de trabalho Escala de trabalho adequada Falta de pessoal Descanso adequado	Taís	(...) se você tem uma escala boa, em que você consiga adequar o seu descanso e o seu trabalho, pra mim, é válido.
	Ana	É você ter uma carga horária que não te deixe sobrecarregada (...)
	Íris	(...) você tem uma carga horária que te dá uma qualidade de vida para que você possa estar trabalhando e também você desfrutar de você tá em casa ou realizando alguma atividade fora do trabalho, de lazer.
	Beatriz	E é difícil você trabalhar numa demanda onde você tem o dimensionamento que não fica bom.
	Rita	Você ter uma equipe adequada.
	Helen	É você poder ter o seu descanso.
	Cíntia	(...) você tem que ter essa qualidade, você tem que ter essas horas trabalhadas de uma maneira que você consiga... saiu daqui você consiga respirar.
	Material de trabalho	Ruth
Ana		(...) é você ter os recursos necessários pra você desenvolver né, as atividades.
Luiza		Quando você consegue fazer o seu trabalho; tendo boas condições de trabalho, tendo material, o insumo necessário para você realizar bem o seu trabalho. Você ter um material adequado.
Arthur		(...) condição de trabalho.
Marta		É, ter material para trabalhar, né?

Continuação do apêndice A

QVT	Entrevistados	Transcrição da entrevista
Ajudar pessoas/ Prestar serviço de qualidade	Helen	(...) você poder ajudar o próximo.
	Cíntia	(...) sair daqui você consiga respirar tendo o seguinte pensamento: hoje eu ajudei alguém, hoje eu fiz isso por alguém. Então, acaba tendo uma qualidade... isso eu vejo como uma qualidade de vida.
	Íris	É qualidade de vida no trabalho é você oferecer o melhor para os pacientes né.
	Marta	Acolher bem os pacientes daqui. Significa muito para mim!
Relacionamento com chefia	Ruth	Quanto uma chefia um pouco mais adequada para as nossas necessidades e características de cada setor.
	Olívia	(...) é você ter um bom relacionamento com seus colegas e, principalmente, com a chefia, né.
	Sara	(...) acho que ter uma relação muito boa com a chefia.
Apoio emocional	Beatriz	(...) eu acho que a gente teria que ter um um um pouco de amparo maior né? Na questão de de de até mesmo de de de parte emocional né.
	Helen	E eu acho que essa instituição, pelo menos nessa parte que eu tô vendo, ele cuida do câncer e não cuida de gente.
Relacionamento entre equipes de trabalho	Tais	(...) relacionamento interdisciplinar.
Valorização do trabalhador	Ruth	Isso para mim é uma questão de qualidade, da gente conseguir é, ver o profissional com a sua individualidade dentro de um conjunto.
Ambiente de trabalho/ Cultura Organizacional	Adriano	É porque mais uma vez é a cultura e a herança de trinta anos atrás, das pessoas ficarem se monitorando umas às outras.
Cumprimento da legislação	Helen	É você seguir os padrões da lei, sabe?
Não ter barreira política (isonomia)	Helen	(...) é não ter tanta barreira política igual à gente tem aqui (...)
Gostar da Instituição/ Do local de trabalho	Íris	(...) é eu poder dizer que eu gosto de estar trabalhando no local onde eu trabalho.
Infraestrutura	Íris	Você tem: infraestrutura.
Não sofrer assédio	Íris	(...) é você não se sentir perseguida é você não se sentir assediada.
Aprendizado e Desenvolvimento	Sara	A gente também tem uma educação continuada também, que está sempre tentando deixar a gente atualizado; sempre incentivando a gente a estudar, a gente buscar mais; participar de cursos, entendeu.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Apêndice B - Categorização de fatores de QVT na instituição segundo relato dos entrevistados

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Estabilidade	Taís	Eu fazia vários concursos, porque eu queria um emprego público, pra ter a minha estabilidade.
	Rute	Pela estabilidade que a área pública te dá, né! Eu acho que hoje assim, todo mundo procura um pouco mais de estabilidade, apesar que eu sempre trabalhei em órgão público, né.
	Adriano	Hoje eu opto pela área pública, primeiro, por uma estabilidade, não tem como negar é fato. Isso me traz uma certa tranquilidade, até pra assumir compromissos financeiro pra vislumbrar um futuro melhor, né? Coisa que você não consegue na área privada.
	Beatriz	Mas ainda assim o serviço público é o melhor ainda para uma pessoa entendeu? Aqui você conhece pessoas, você tem visão. Eu não tinha essa visão de que mesmo eu trabalhando eu não conseguiria ter uma casa, manter minha filha (voz embargada). Eu trabalhava e eu não conseguia ver isso. E parando para pensar isso é errado porque todo mundo trabalha, todo mundo trabalha achando que você vai conseguir se manter, se sustentar e as coisas não são bem assim que acontece no nosso país
	Ana	(...) o concurso público né uma oportunidade de ter um trabalho que pudesse me dar uma estabilidade né. (...) Eu optei por trabalhar na área pública por, por conta né da estabilidade, rs. Todos nós buscamos uma estabilidade né. Então você vê que na área pública a gente em essa coisa de não ter o desespero de vou ficar desempregada amanhã. E eu vivi muito isso. Porque eu trabalhei né, na no privado como instituição pública também e as vezes existia o meu contrato e aí contrato de dois anos e daqui a pouco acabou o contrato. E aí como é que você fica? Então, isso, isso realmente é muito ruim né, para o ser humano, principalmente pelo fato de você fazer aquilo que você gosta e você ter que abandonar. Isso é muito assim, mexe muito com o psicológico da gente.
	Luiza	Por questão de estabilidade. Aqui...quis fazer o concurso pela estabilidade e por condições melhores de salário também.
	Rita	A gente sempre visa O que eu visava era a questão da estabilidade. Eu sempre desejei, almejei emprego estável. Vamos dizer assim que tivesse uma segurança, entendeu? Que não fosse mandada embora por qualquer coisa. Sempre busquei isso aí.
	Arthur	A estabilidade profissional. (...). Eu sempre busquei, corri atrás, porque eu sabia que eu não ia... eu tinha que entrar numa área que vai me dar um... um... uma estabilidade financeira.
	Íris	Por que o funcionalismo público ainda né, no Brasil ele é um é considerado um emprego de qualidade né ? É de alguma forma é uma segurança.

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação fator Estabilidade	Sara	Acho que todo mundo quer fazer um concurso público. Todo mundo quer ter um emprego estável, né? Saber que dificilmente vai ser demitido, que o salário vai tá garantido, né? É mais isso mesmo.
	Marta	Estabilidade. Estabilidade.
	Olga	É, eu sempre quis estabilidade, entendeu? Sempre... Eu achava, uns seis anos atrás, que ser servidor público era estabilidade. Hoje, a gente vê que não é, né?! Então, com o tempo, essa coisa foi mudando (...) Então, a gente vê que num é. E mais pela estabilidade mesmo, na época, né.
Piso Salarial	Tais	O salário, porque, hoje em dia, o salário fora da empresa pública tá muito defasado, né?! E, é isso.
	Adriano	E é um concurso, esse concurso (...), é um concurso que atrai o Brasil todo. Que o salário é tão diferenciado que se você percorrer as enfermarias, você vai encontrar a gente de Minas, de São Paulo, de Maranhão. E acho que só vai encontrar de outro país se a pessoa até for naturalizado, até o Português vai tá aqui trabalhando.
	Beatriz	(...) significou, significou na minha vida mudança de vida, digamos assim, de zero para cem. ah, não tinha a independência que eu tenho hoje. Hoje eu tenho total autonomia da minha vida, assim, financeira, tudo eu tenho autonomia da minha vida.
	Ana	ela foi oportunidade de você tá trabalhando dentro de uma instituição né que que assim, traz essa segurança financeira, essa qualidade de vida para você, né?
	Luiza	Minha vida melhorou muito financeiramente (...). Quis fazer o concurso pra essa instituição pela estabilidade e por condições melhores de salário também.
	Helen	Tirando o salário, nenhum.
	Olívia	(...) e pelo salário, né, porque o salário daqui é um salário diferencial como a carga horária. Você trabalha mais e ganha mais por isso. E assim, é porque... Foi mais por isso
	Arthur	Tirando a parte salarial e tal, que é uma recompensa salarial. Aí, você pensa: vale a pena até quando isso? Até quando isso vai me segurar? Entendeu? O corpo padece.
	Íris	Questões salariais aqui é melhor.
	Olga	Ganha-se mais, mas também te exige ao ponto de você ganhar mais.

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação do fator Piso Salarial	Cíntia	Realmente aqui eu não tenho nenhuma dificuldade de trabalhar em qualidade de vida. Ele me proporcionou essa qualidade de vida porque eu também tenho um bom salário. E mediante esse bom salário, eu consigo coisas que eu não conseguia antes. Esse é um ponto positivo daqui. Comparado aos meus salários anteriores no mesmo cargo que eu tenho eu ganho quase cinco vezes mais. Então, ele me proporciona. Por exemplo, antes eu não conseguiria viajar, não conseguiria pagar uma viagem um da passagem aérea. Hoje eu consigo viajar por causa desse... do lado financeiro. Então, tem esse lado positivo, dos outros não tenho.
Orgulho da Instituição	Adriano	E, hoje, trabalhando nesta instituição realmente é um... é um prazer. Além de um prazer é quase que um orgulho. Eu me orgulho quando as pessoas me perguntam onde eu trabalho, e eu falo que trabalho aqui. Com toda essa crise instituída, com todas as dificuldades, mas ainda é uma instituição que tem peso, que tem nome e que precisa ser respeitada, né?
	Luiza	Quando saiu a convocação, pra mim, foi uma realização de sonho, né?
	Helen	Trabalhar nesta instituição pra mim é um privilégio. Sabe? É, é uma coisa fora do comum, fora de todos os padrões. Somente, mesmo, vindo trabalhar aqui pra saber.
	Cíntia	Há mais de doze anos eu olhei assim, olhei pra essa salinha aqui entrava, e falei assim, meus Deus queria trabalhar num lugar assim, me sentir bem assim. E quando foi em dois mil e quatorze, que eu passei no concurso, doze anos após tudo, eu idealizei isso, assim, nossa, eu cheguei. Doze anos se passaram e olha onde eu estou. Eu nem acreditei. Foi muito importante.
	Sara	Acho que nesta instituição, aqui a gente sempre ouve falar muito do desta instituição, né? E, assim, o trabalho desenvolvido aqui também, né. Um trabalho, assim, que eu vejo que é um trabalho de ponta.
	Marta	Entrevistadora: E o que significa trabalhar nesta instituição? Entrevistada: Um sonho realizado.
	Olga	Eu acho que, hoje, esta instituição é um dos hospitais federais, um dos melhores. A gente sabe que tem toda essa coisa do governo. Aqui ainda é bom, aqui as pessoas conseguem se tratar. Ou melhor, sei que a dificuldade é muito difícil pra chegar aqui, mas chegar aqui o tratamento é ótimo, entendeu? Não só, eu acho que todo mundo, todo... Nutrição, enfermagem, entendeu? Não deixa a desejar não. Então, é bem legal trabalhar aqui.

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Ajudar ao próximo	Taís	E a atenção, né, que a gente dá pros doentes. Eu acho que também é um fator positivo. Apesar da gente tá assim, né, nessa... Nessa falta de pessoal, eu acho isso um fator positivo.
	Adriano	E eu sei que o meu trabalho eu tô ganhando cada vez ma... pontinho lá no céu depois que eu vim aqui. Porque as pessoas que tão aqui, tão num nível de sofrimento absurdo.
	Beatriz	Também nessa questão assim, as vezes eu penso como fazer para, porque eu me pergunto o que que eu tô fazendo aqui? Por que eu sei que meu trabalho é mais braçal, né, um trabalho. Mas eu pergunto: Por que que eu vim para cá? Eu já fiz muitos concursos desde que eu me formei. Por que eu vim para cá? Eu me pergunto? Meu trabalho aqui é só braçal!? Será que existe alguma coisa que eu possa melhorar, que eu possa fazer? Eu sempre peço para que. E as vezes você pensa que, mesmo o seu trabalho sendo braçal, que não serve, serve! Tem muita gente aqui que precisa de uma palavra, tem gente que se perde por falta de uma palavra né, e você tá aqui você tá no dia a dia, você ajuda as pessoas, você conversa, você já joga para cima. Tinha uma paciente que estava triste a bessa eu falei: Aí para com essa tristeza! Ela disse: eu não vou conseguir mais andar. Eu disse: você vai conseguir andar, bota na sua cabeça. Nossa toda vez que ela interna, ela procura por mim. Porque eu sempre motivo, boto para cima, o familiar também. Então tem sempre alguma coisa que você pode fazer por alguém. Não é porque o seu trabalho é braçal que você acha que não sirva. Serve também, risos. Toda ajuda é bem-vinda nesse momento, risos.
	Cíntia	Hoje eu ajudei alguém, hoje eu fiz isso por alguém. Então, acaba tendo uma qualidade... isso eu vejo como uma qualidade de vida.
	Sara	Vejo que trabalho da enfermagem é um trabalho muito criterioso, entendeu? Tem um cuidado muito especial pelo paciente, uma consideração muito grande pelo paciente, pelo familiar do paciente. Então, isso, pra mim, foi uma coisa que encantou.
	Marta	A gente se reabastece nas conversas, nas brincadeiras. Aqui dentro mesmo a gente já começa a reabastecer brincando com os pacientes, a gente brinca muito. (...). Esses dias eu dei banho em um paciente que tem... ele tava com a cirurgia bem, bem bizarra, né? (...) Enfim. Aí eu falei pra ele assim: vou ver se dá pra levá-lo ao banheiro pra tomar banho – porque tem cirurgia que você não pode tirar o paciente leito (...) Aí ele: tá! Aí eu vim falei com o médico, e o médico: ah, leva ele ao banheiro. Ele saiu no banheiro dançando forró comigo. Não tem dinheiro que pague, né!?

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Educação Continuada / Aprendizado constante	Adriano	Porque, claro, por ser ciência e tecnologia existe um pelo que a gente tenha que... que a gente esteja envolvido num processo de pesquisa e com processo de educação permanente. Mas a folga era um estímulo, também, hoje retirando essa folga não tem... não se faz mais esse curso. E vou mais além, não sei o que aconteceu na questão de educação permanente que esse curso foi extinto. Eu acho que a gente, todos os funcionários, se não buscam a formação fora, iniciam um processo de 'emburrecimento'. E estamos acima dessa sentença. Então, acho que essa instituição também deve repensar de que forma manter esse profissional ativo e pleno, né?
	Ana	Sim, eu acho em relação a por exemplo, a educação continuada, por exemplo, os cursos que tem aqui eu acho muito interessante. Agora eles até deram uma parada, mais assim eu acho bem legal para você tá se atualizando em relação a questões é do nosso dia a dia né , dos pacientes, em relação as patologias, em relação aos procedimentos , então eles estão sempre tentando trazer temas que contribuem né, no nosso trabalho eu acho isso um ponto interessante, bem legal aqui aqui né?
	Rita	É, voltando ao positivo esta questão do treinamento, eu vejo como uma qualidade a gente sempre... nós estamos no treinamento, isso é um ponto positivo.
	Arthur	Aqui a gente tem um período do nosso horário do serviço pra parar e falar: você só precisa ler isso daqui e estudar. Tem gente que paga pra ter esse curso.
	Cíntia	A qualidade de vida. Eles procuram sempre condicionar cursos pra gente, sempre criando atrativos. Agora pouco mesmo eu ainda não participei, mas esse ano tem um curso de meditação. Então eles estão procurando sempre renovar. Eles estão sempre sugerindo que nós colocamos em uns... em um livro de sugestão o que melhoraria o nosso trabalho aqui, porque realmente é difícil o trabalho. Então, eles estão sempre assim abertos, só pra algumas coisas, mas eles estão sempre procurando renovar isso.
	Sara	E aqui a gente também tem uma educação continuada também, que está sempre tentando deixar a gente atualizado; sempre incentivando a gente a estudar, a gente buscar mais; participar de cursos, entendeu.
Material de trabalho (insumo)	Ana	(...) assim eu vejo que aqui tem um diferencial dos outros hospitais que você tem realmente um suporte né, material pra trabalhar eu acho assim isso muito importante.
	Rita	Você ter um material adequado. Por exemplo, igual o... nos outros que eu trabalhei, não tinha. Às vezes ia trabalhar e não tinha luva, não tinha um sabão pra se dar banho no paciente, não tinha um lençol pra você trocar. E aqui eu nunca me deparei com isso. Tudo que eu preciso... Às vezes a gente é ensinado a poupar, mas pelo menos essas faltas de insumo eu nunca, nunca presenciei uma coisa assim alarmante. Tem, mas não tão alarmante a ponto de prejudicar o atendimento.

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Material de trabalho (insumo)	Luiza	É, assim, é em relação aos outros, aqui realmente tá acima, sem comparação com outros lugares. Nesse outro local que eu trabalhava, pra você ter ideia, (...) você não tinha sequer um lençol direito pra dar um banho, bom banho e trocar roupa de cama toda. Você tinha que escolher qual paciente vai tomar um banho decente e qual ia ficar com um banho mais ou menos. Por que não podia molhar o lençol, tipo assim. Então, aqui não, a gente vê ah tá faltando um cobertor, liga para rouparia daqui a cinco minutos cobertor tá aqui no setor. (...) então assim, eu fui me desgastando fisicamente e até profissionalmente me sentindo desestimulada. Não tinha mesmo vontade de ir. Ah, poxa, vou pra lá pra não poder fazer direito?! Eu tinha outras colegas que se sentiam da mesma forma. Poxa, a gente estuda tanto, aprende a fazer a coisa direito e não consegue fazer. Então, parece que a gente que tá fazendo mal feito, e não era a situação, né!
	Íris	A gente tem material de qualidade para trabalhar com o paciente, então assim esses são os eu diria que seria a qualidade que aqui oferece para tá trabalhando.
	Marta	É, ter material para trabalhar, né?
Equipe de trabalho Qualificada	Ana	(...) assim mesmo com essas dificuldades a gente, toda a equipe tenta dá o melhor, até porque é pelo fato de ter sido um concurso muito específico todo mundo já traz uma experiência de fora então você percebe que todos os colegas eles têm né assim a a sua experiência a sua qualidade no trabalho. Então todo mundo aqui sabe bem o que tá fazendo né.
	Olívia	Eu acho que aqui nessa instituição, o corpo de enfermagem, os profissionais que tem aqui são muito bem preparados. Eu acho que as pessoas, não sei se por conta de gratificação ou por objetivo mesmo, é... A maioria dos técnicos aqui tem nível superior, tem pós-graduação. Isso aí facilita muito, entendeu? A qualidade, né, no trabalho. Eu acho que valoriza bastante e é bom até pros próprios pacientes.
	Sara	Tem uma equipe grande e boa. São muito bons profissionais. Acho que, assim, a maioria trabalha com bastante profissionalismo,
	Olga	Pode ter certeza que todo mundo que tá aqui lutou bastante pra tá aqui, muito mesmo. Todo mundo tem uma, uma bagagem enorme. Ou melhor, sei que a dificuldade é muito difícil pra chegar aqui, mas chegar aqui o tratamento é ótimo, entendeu? Não só, eu acho que todo mundo, todo... Nutrição, enfermagem, entendeu? Não deixa a desejar não. Então, é bem legal trabalhar aqui.
	Rita	Você ter uma equipe adequada. Aqui a qualidade de vida no trabalho é mais ou menos isso que eu acabei de falar.

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Desempenhar a atividade que gosta	Luiza	Amo a minha profissão, me identifiquei muito com a essa área do centro cirúrgico no decorrer dos anos de trabalho; foi a área que me identifiquei. Comecei a trabalhar nessa área e de um hospital pro outro sempre te puxa para o mesmo setor. e eu voltei a trabalhar no setor (...). Porque durante o tempo que eu fiquei no Estado eu não trabalhava nesse setor, tava em enfermaria.
	Cíntia	(...) realmente eu gosto muito de trabalhar, de vivenciar. Não tenho nenhum problema assim com a minha qualidade de vida daqui. Que eu, eu gosto que eu faço, então, você... acaba ficando tudo mais fácil
	Íris	É eu gosto da área de saúde
	Marta	(...) gosto muito o que eu faço. Ué, eu gosto dos pacientes. Gostar, gostar do Instituto, gostar de trabalhar. Eu gostar mesmo.
	Ana	É a profissão que eu gosto muito né de tá exercendo e tô muito feliz de tá fazendo parte do quadro de funcionários desta instituição, tá sendo uma oportunidade que assim eu via muito distante de mim né, devido assim a questão mesmo de dificuldade mesmo em relação aos concursos que sempre foram muito né, né concorridos e eu sempre participei muito de processos seletivos em todas as instituições até mesmo hospitais privados né que eu, inclusive cheguei a trabalhar e eu sempre assim, percebi um grau de dificuldade muito grande no sentido de você tá tendo a oportunidade de trabalho né ?
Boa relação com a chefia	Ana	(...) a nossa chefia mesmo né que tá sempre ali é a disposição pra tá né? É dando o suporte que precisa dentro da medida do possível então eu acho que isso é pontos que eu acho importante de qualidade no trabalho.
	Luiza	Aqui no meu setor a chefia tem esse feedback com a gente. De tempo em tempo ela senta com a equipe, faz uma reunião, ouve as nossas queixas. Ela... A gente ouve o que ela tem a dizer também e a gente tenta entrar num acordo pra que os dois lados entrem no equilíbrio, e a gente consiga manter o trabalho correndo bem, fluindo bem, né!
	Cíntia	Aqui, em geral, o... já parte lá de cima a chefia, ela nos dá condições, assim, de trabalho boa. É, porque se você não tem uma cobrança exagerada ali uma cobrança exageradamente; claro, que em todo o setor tem que ter uma cobrança. Mas se você não tem uma cobrança exageradamente, você consegue fazer sua... lidar no seu dia a dia sem aquele desgaste. Isso eu já vejo como uma qualidade de vida. Eu já não tenho aquele... Eu já tenho estresse por parte da profissão, do cuidado; mas não tenho o estresse da chefia. Então, isso é um ponto muito importante como qualidade de vida.
	Sara	Acho que tem uma relação muito boa com a chefia. A gente tem uma relação muito boa com os colegas também. Então, assim, eu acho que isso é qualidade

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Estrutura	Ruth	O que a gente vê de uma outra forma né, a estrutura né, que a gente tem muito maior do que em outros lugares, então eu acho que, essa instituição é um diferencial, ainda é um diferencial, rs.
	Íris	Eu não trabalho num local insalubre. Né ? E que me ofereça riscos. Eu tenho os riscos dentro da área da saúde mais é. Um exemplo: o teto desabando, né , risco de água contaminada, risco de , ter o risco de infecção ... mais não é risco de você ter que trabalhar com paciente deitado no chão como em alguns locais . A infraestrutura aqui. Que a instituição oferece ela é muito boa para o paciente e para o trabalhador.
	Luiza	É, assim, é em relação aos outros, aqui realmente tá acima, sem comparação com outros lugares. Nesse outro local que eu trabalhava, pra você ter ideia, tinha uma lâmpada dessa, né, dessa grande, uma lâmpada dessa no meio da enfermaria. Então... sem ventilador, eram umas janelinhas assim daquelas só com a grade que não abria direito. Então, por aí você vê, né? Dá para ter ideia das condições que a gente tinha para trabalhar, que a gente se sentia muito desgastado pelo calor que fazia. (...) Então, aqui não(...) Ah, pro ar condicionado tá, deu um probleminha mais tarde eu no dia seguinte problema tá resolvido
	Rita	Você ter um material adequado (...)
Equipe de trabalho	Tais	Uhum. Favoráveis, aqui? Té a... A questão de... De... De... De equipe mesmo, né. Apesar de a gente ter muita falta de funcionário, de pessoal, a equipe é muito unida. Apesar da gente passa o dia a trancos e barrancos, mas tá todo mundo junto, tá todo mundo ali focado. E eu acho isso um ponto positivo, porque a equipe é muito importante na nossa estadia aqui, porque, muita das vezes, a gente fica mais com a equipe aqui dentro do que com os nossos familiares lá fora. Então, quando a equipe é unida e trabalha unida, isso eu acho favorável.
	Olívia	Os colegas de trabalho, eu acho que as pessoas são muito unidas.
	Sara	A gente tem uma relação muito boa com os colegas também. Então, assim, eu acho que isso é qualidade.
Autonomia	Ruth	E autonomia também. A gente tem um pouco mais de autonomia em relação no órgão público.
	Adriano	E essa flexibilidade também. Se você parar pra pensar, mesmo sendo da área pública e tendo que trabalhar quarenta horas, eu trabalho menos dias que na área privada. Quando eu trabalho menos dias, me possibilita que eu invista ou na minha formação, ou na minha qualidade de vida, ou em outras atividades. Então, hoje, eu opto por ser funcionário público, com certeza pela estabilidade e por certa flexibilidade que acaba acarretando na minha vida.
	Cíntia	E a gen... nós temos. Todo o profissional tem essa... essa li... essa... vamos dizer palavra – liberdade. A cheia sabe o que cobrar, como cobrar, mas não são coisas absurdas. São coisas que precisam estar em ordem, mas não tem aquela cobrança.

Continuação do apêndice B

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Crescimento Pessoal	Taís	E o trabalho aqui, mais ainda, porque abriu meus horizontes pra várias coisas. (...) quando eu vim pra cá, abriu meus horizontes pra várias coisas assim... Tanto, profissionalmente falando, como o lado... É, como eu vou dizer? Pessoal. Crescimento pessoal trabalhar aqui, porque você vê muita coisa diferente aqui
	Olga	Trabalhar nessa instituição me fez me colocar no lugar do outro. Eu tinha uma visão de oncologia, eu acho que, totalmente diferente. Então, hoje, eu consigo lidar melhor com essa questão de morte, de vida. Eu não vou dizer pra você que eu saio daqui sempre bem, eu não seria hipócrita, mas...
Outros benefícios especificados em lei	Beatriz	E por conta das leis que existem, que se você precisar estudar você tem amparo na lei que você pode, precisa fazer uma prova você pode ir lá e, você fala com sua chefia, você compensa depois dentro do seu serviço. Se você tiver a possibilidade, então, você tem a lei que te ampara para tudo isso. Tanto que na empresa privada fica tudo muito difícil, entendeu?

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Apêndice C - Categorização dos fatores de falta de QVT na instituição segundo relato dos entrevistados

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Desgaste emocional	Taís	Apesar, de que muitos colegas aqui que entraram na mesma época que eu entrei, muitos chegaram a entrar de licença pela psiquiatria e tal... Por essa questão mesmo de você conseguir lidar com essa... Com essa especialidade daqui, né, que é difícil.
	Ruth	O que eu vejo também aqui é que nossa parte é mental mesmo, porque a gente trata do corpo, do coração, trata da coluna, mais a parte mental mesmo a gente não trabalha aqui. Os funcionários não são, não trabalha essa parte aqui. E isso adocece.
	Adriano	(...) porque o desgaste e o custo emocional que contém de cada funcionário aqui é altíssimo.
	Beatriz	Teve uma semana que morreram em uma semana morreram 20 pacientes. E são todas mulheres, são todas mulheres jovens.... Você para para pensar você fica assustada e você não tem aonde ir, aonde chorar e você tem familiar que as vezes só tem você ali. (...) E aí você vai chorar com quem?... você veio trabalhar na Instituição, você veio lidar com morte. Tá eu vim lidar com morte, (choro) mas eu também tenho que lidar com gente.
	Ana	Eu acho que além dessa questão da da carga horária que eu acho que podia ser revista, que eu acho bem puxada eu acho em relação a questão do psicológico dos profissionais né, porque se a gente tiver qualquer tipo de problema a gente tem que buscar isso, tipo assim tem colegas pela psiquiatria, então eles vão começando a apresentar sinais que tem alguma coisa que não tá legal. Então eu achava que tinha que ter um profissional aqui pra tá acompanhando, monitorando isso. E aí como é que tá a situação do trabalho? Como é que as coisas estão acontecendo? Entendeu? Até para a pegar a opinião né dos profissionais de como tá o andamento então as vezes você meio que se sente meio que largado nesse você vê muito os pacientes tendo o apoio psicológico, a família também que é importante, mas eu acho que os profissionais também precisariam disso.
	Helen	A carga emocional daqui é muito grande, e além dessa carga toda, a carga emocional é muito grande também. A gente não tem apoio nenhum. A gente não tem um núcleo que cuida do trabalhador, sabe? Então, as pessoas que se virem lá por fora. Cada um que tem o seu problema, que cuide dele. A instituição quer trabalho, só isso. A instituição não se importa com seus funcionários.
	Rita	(...) eu posso dizer que é um trabalho assim muito difícil. Porque você o tempo inteiro você lidar ali, né, com a morte. Às vezes você se vê, quando você vê pacientes mais jovem, você se vê naquela situação. Então, assim, é um trabalho bom, eu gosto do que eu faço, mas ao mesmo tempo é um trabalho também de uma superação interna que você tem que tá sempre, é todos os dias se olhando e tentando melhorar cada vez mais.

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Desgaste emocional	Olívia	E, tem pessoas aqui também que ainda se afasta pelo lado psicológico, porque não aguenta vê, né. Trabalhar com tanta Com tanto sofrimento, né?!
	Arthur	Quando eu entrei foi... eu vinha pra cá me arrastando, eu não queria estar aqui dentro. – Meu Deus do céu, o que eu tô fazendo aqui dentro? – Porque as... as... as patologias elas são muito, diferente da hipertensão e diabético, mas você tá ali vendo um tumor enorme na sua frente. Uma criança linda com um tumor enorme no pescoço. Eu falo: meu Deus do céu, o que eu tô fazendo aqui dentro? (...) – meu Deus do céu, o que que eu vou fazer? Eu não vou conseguir. Realmente foi... fui brigando com alguns leões.
	Cíntia	Negativo mesmo é somente é, eu tenho essa dificuldade com a carga horária. Eu acho muito é, elevado para o nível de... da carga emocional que a gente enfrenta aqui.
	Íris	E as pessoas cada vez mais doentes né? Por que elas adoecem ao ver o paciente, (...) porque é muito difícil. Então elas acabam adoecendo psicologicamente. Então a gente nem culpa o colega porque o que o RH que tem tá doente né?
	Sara	Acho que algumas pessoas num... o emocional num aguenta trabalhar numa instituição como essa, de ver pessoas sofrendo, né?
	Olga	Esse trabalho me consome fisicamente, mentalmente, psicologicamente.
Carga Horária	Taís	Infelizmente, isso aqui é um pouco complicado, né, tendo a carga horária de quarenta horas. Apesar da gente saber que, todos nós que entramos no concurso, saber que, a carga horária que era quarenta horas. Mas é uma carga horária muito puxada, muito mesmo. Então, isso aqui é até um pouco que atrapalha um pouco a nossa qualidade de vida no trabalho aqui.
	Helen	A carga horária de trabalho daqui é muito grande.
	Olívia	Nem dá, com essa escala daqui não tem como, quarenta horas. a carga horária daqui é uma carga horária diferenciada. Nos outros hospitais federais, é quarenta horas no papel, mas eles não cumprem as quarenta horas. São trinta horas devido a uma... a uma... a uma... Como é que se fala? Que saiu depois... a uma portaria. Então, eles cumprem as trinta horas. Aqui é... Aqui, eu acho que essa portaria não valeu.
	Íris	Mais eu tinha mais tempo para me dedicar aos estudos aqui eu não to tenho, né? (...), porque eu tenha que cumprir essas 40 horas né! As vezes até eu faço algum outro plantão que a minha chefia possa vir a me pedir pra poder tá sendo liberada em algum dia que eu pudesse tá fazendo algum curso mais aí eu não consigo ser liberada para o curso por conta justamente porque falta RH.

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Carga Horária	Ana	Na verdade, eu queria até tá atuando na assistência né como enfermeira em outra unidade, mas como a carga horária da gente aqui é muito puxada né(...) assim me entristece não só a mim como todos os profissionais da categoria é realmente essa questão da nossa carga horária. Porque o que que acontece a gente trabalha numa instituição que é um diferencial a complexidade desses pacientes, né, por mais que você vá num outro hospital e tenha pacientes críticos não é a mesma coisa que os pacientes daqui. O paciente oncológico ele é um paciente que você realmente tem que tá assim muito bem para tá dando todo aquele suporte assim, muito bem pra tá dando todo aquele suporte, aquele acolhimento né, a questão das medicações que não são poucas. (...) Mas realmente as vezes você tem essas questões de você né é vê que a gente trabalha numa carga horária meia que pesada né, a complexidade mesmo do setor, do sistema é é um pouco delicada então eu achava que a a a direção tinha que realmente tá né. Eu sei que eles já correm atrás nesse sentido mais tá né, trabalhando mais em cima disso pra qualidade de de bem-estar desses profissionais.
	Arthur	Nossa, é só cobrança, cobrança, cobrança; horário – ah, quero saber horário.
	Olga	(...) são cargas horárias extenuantes e a gente não tem muita qualidade.
	Cíntia	O que falta era diminuição da carga horária, embora que nós somos ciência e tecnologia, então nós temos quarenta horas trabalhadas. Então, é sobre as quarentas horas. Como que, claro que nós somos da ciência e tecnologia, então precisa ser cobrada essas quarenta horas. Mas se houvesse redução dessa carga horária iria co... é, nós fazemos doze por sessenta, mas têm três complementações que é pra abater a carga horária certinho. Se tivesse... fosse diminuído conforme, era assim doze por sessenta, as trinta horas trabalhadas; eu creio que ajudaria bastante. Não só a mim, mas todos os colegas.
Falta de Pessoal	Taís	Além da questão da carga horária, falta de pessoal! Falta de pessoal aqui é muito grande. E muitos, é, por licença mesmo, e eu acredito...
	Ruth	(...) quando a gente tem um déficit muito grande de funcionários, a gente começa sobrecarregar e a gente trabalha com oncologia e aí isso, desqualifica a gente em algumas coisas.
	Adriano	E hoje com agravante, não tem funcionário hoje aqui. Esse setor deveria ter, pelo dimensionamento do conselho de enfermagem, deveria ter oito pessoas. Hoje, nós trabalhamos numa escala limite com duas, três, quatro pessoas quando tá numa situação (...). Então, relações interpessoais são muito difíceis, acompanhada pela falta generalizada de funcionário da instituição. E, aí, os humores estão todos afetados.
	Ana	(...) porque as vezes é um quantitativo muito reduzido de profissionais né para a demanda que a gente tem então assim esse é uma coisa realmente que incomoda um pouco né?
	Helen	Falta de mão de obra, sabe?

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Falta de Pessoal	Beatriz	Existe o que acho é que nas empresas existe, você não fica tão sobrecarregado, porque assim. Nas empresas de grande porte onde ela tem que é, existe um, uma questão chamada acreditação, normas, e a empresa, as empresas de grande porte para elas passarem por esse processo elas precisam seguir algumas normas. E as normas que elas têm que seguir são principalmente de dimensionamento. Uma questão de funcio, uma questão de determinado funcionário para determinados leitos. E se ela não conseguir atingir isso ela não consegue ser acreditada. Então elas precisam ser acreditadas para ficar bem no mercado, então, nessa questão de de dimensionamento, de quantidade de paciente a gente consegue prestar uma assistência um pouco melhor. Por que a gente não fica com tantos pacientes assim.
	Olívia	Faltam muito profissionais, esca... Muito escasso, ou porque saiu ou porque aposentou, ou porque pediu licença médica, porque não vem. Eu acho que é poucas pessoas, né, pra trabalhar, porque não tem da onde tirar. Dizem, né... Mesmo pra pegar, às vezes, não supre. E eu acho que é um pouco por aí.
	Arthur	Entrevistada: O RH esse... não digo só esse aqui, mas no geral – ah, não, tem que fazer o que tá certo – Ah, realmente tem que fazer aqui tá certo? Então, vê a carga horária dos funcionários, vê a quantidade de serviço e bota a quantidade de serv... de funcionário. Faz uma solicitação pra chefia se realmente é isso de quantidade de trabalho de funcionário que a gente precisa. Entrevistadora: Vocês, hoje, não têm a quantidade porque realmente não tem mais gente no setor ou tem muita gente de licença? Ou ... Entrevistado: Não tem. Entrevistado: Não tem um quadro que seja efetivo. Entrevistadora: Você nem tá considerando licença? Entrevistado: Se todo mundo tivesse presente já não. Já não dá. Já não dá, não, entendeu?
	Íris	Falta de RH. A gente tem falta de RH. E aí a gente tem sobrecarga de trabalho (...) Então eu acho que essa questão de falta de RH e essa escala apertada e essa é é eu acho que isso eu acho que isso eu tenho certeza que isso é o pior por que você não é só trabalho .Você tem outras partes também, você precisa estudar, e aqui é um hospital de ensino e pesquisa né? Fulana de Tal e Ciclana, não vão embora para casa porque não tem ninguém que renda elas!
	Sara	Ai, eu acho que a gente acaba tendo uma sobrecarga de trabalho por ter poucas pessoas, né? Falta de Recursos Humanos mesmo, né. Aí, a gente acaba tendo uma sobrecarga no trabalho, às vezes tem que fazer plantões seguidos, entendeu? Às vezes a gente, tipo eu tô de plantão hoje e vou tá aqui de novo amanhã, né? Então, aqui a gente acabada tendo uma sobrecarga.

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Falta de Pessoal	Olga	Tá faltando muito recursos humanos aqui. Faltando muito recursos humanos. Então, fica difícil. Porque, se há um local pra trabalhar, e pá, só tem dois, o funcionário vai tá sobrecarregado. Aí, também devido ao número de licenças, né?! Porque aqui tem muita licença. Muita licença também, pela falta de qualidade no trabalho, entendeu? O pessoal reduzido, aí fica meio complicado.
	Rita	Às vezes a gente chega aqui e a equipe tá toda reduzida.
Sobrecarga de Trabalho	Taís	Porque você tem pouca... Poucos funcionários pra trabalhar, você não consegue dar um atendimento com cem por cento de qualidade pros doentes, não consegue. Você faz o máximo, mas a sensação é que você não consegue suprir tudo, porque é... É um fator humano mesmo, né?! Você não consegue dar conta de tudo ao mesmo tempo. A gente faz o possível. A gente fica aqui enxugando e sempre. Mas eu gosto daqui, apesar disso tudo. Mas, é isso.
	Ruth	Eu acho que a gente ainda tem muito que avançar porque a gente é muito sobrecarregado e isso diferen, dificulta muito a qualidade que a gente vai prestar pro paciente ou até com um colega mesmo.
	Adriano	Hoje, nós trabalhamos numa escala limite com duas, três, quatro pessoas quando tá numa situação... um dia muito privilegiado.
	Beatriz	<p>E é difícil você trabalhar numa demanda onde você tem o dimensionamento que não fica bom.</p> <p>Elas já ficam aqui para morrer. Isso tudo é por conta da qualidade de vida das pessoas e do acesso que cada vez mais não estão tendo (voz tremula) ao serviço de saúde correto. E aí afeta a gente porque a gente acaba ficando com uma demanda muito grande de trabalho, muito grande mesmo. E a gente não tem qualidade de vida. Teve uma semana que morreram eu uma semana morreram 20 pacientes.</p> <p>E outra coisa assim que dificulta o nosso processo de trabalho, principalmente da enfermagem, tudo é a enfermagem. Se uma cama quebra, se uma televisão escangalha, se falta uma água. Por exemplo não tem, não tem uma copa a noite. E o paciente internou, ele precisa beber uma água sou eu que tenho que dar conta disso, eu que tenho que resolver. Acaba que esse, por não ter outros tipos de profissionais que precisaria acaba os outros serviços sobrecarregando a gente. Entendeu? E isso também as vezes te tira do seu trabalho para resolver o problema que, eu sei que, que que é uma pessoa querer, um copo, um copo. Não e problema, mais as vezes, você faz tanto esses tipos de coisa, serviço que não é seu que você acaba ficando sobrecarregado. Isso é o mínimo, mais tem outras coisas também.</p>
	Ana	Então assim a gente muitas vezes trabalha com uma sobrecarga nesse sentido então por mais que você goste do que você faça, se você tivesse né que juntar o útil ao agradável seria muito bom então.
	Luiza	A gente... o ritmo de trabalho tá puxado. Vamos tentar manusear a escala, né? Alguma coisa assim

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Sobrecarga de Trabalho	Helen	O que não faz me sentir realizada é a sobre carga de trabalho. A quantidade de paciente é excessiva, então, eu não tenho como descansar. O serviço daqui é muito grande.
	Olívia	E é muito sobrecarregado, aí não dá. Não ia poder fazer mais nada, só trabalhar. Então, assim, são pacientes bem pesados, bem trabalhosos, entendeu?! Não é nada fácil não, não é uma coisa assim... Entendeu?! Esse dinheiro não é fácil não, é bem... É um dinheiro suado mesmo. E você não dá conta. Não tem como você dar uma boa assistência ao paciente com pouca gente. É muita coisa, entendeu? Não dá.
	Arthur	Porque a gente trabalha no hospital que tem menos setenta por cento do efetivo eu digo setenta por cento, porque a gente tem uma carga de serviço aqui que tinha que ter pelo menos uns dez funcionários aqui dentro, nós temos três, quatro funcionários regularmente. Se realmente tem de desempenhar aquela função no período tão grande
	Íris	Falta de RH. A gente tem falta de RH. E aí a gente tem sobrecarga de trabalho . Muito trabalho. Muito trabalho mesmo, assim. Silêncio. Significa para mim assim, eu vou sair daqui assim com uma bagagem né de experiência de um currículo onde eu sei que se eu for trabalhar em outros lugares eu vou ser muito bem vista, porém eu vejo assim, um trabalho muito cansativo, que me esgota, que me, que de alguma forma, eu me sinto uma sobrevivente. Eu me sinto assim.
	Sara	Eu acho que a gente acaba tendo uma sobrecarga de trabalho por ter poucas pessoas, né? Falta de Recursos Humanos mesmo, né. Aí, a gente acaba tendo uma sobrecarga no trabalho, às vezes tem que fazer plantões seguidos, entendeu? Às vezes a gente, tipo eu tô de plantão hoje e vou tá aqui de novo amanhã, né? Então, aqui a gente acabada tendo uma sobrecarga.
	Olga	É só trabalho, trabalho, trabalho, trabalho.
Pouca valorização e reconhecimento do conhecimento da equipe de enfermagem	Íris	(...) dificuldade de relacionamento interpessoal e inter equipe. É a falta de respeito entre equipe multidisciplinar. Assistência e muitas das vezes a enfermagem é vista como só mão de obra mesmo assistencial.
	Adriano	As pessoas de trinta anos, acham que o trabalho é braçal, ele não tem que ser pensado em nenhuma fase do processo. E, nós que entramos agora, achamos que tem que ser pensado, sim.
	Rita	Entrevistadora: Você sente respeito entre os profissionais aqui? Entrevistada: É, ainda, ainda em relação ao médico que às vezes é meio complicado, mas as demais a gente tem sim. A gente tem, assim, é mútuo o respeito.

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
<p>Continuação - Pouca valorização e reconhecimento do conhecimento da equipe de enfermagem</p>	<p>Beatriz</p>	<p>(...) eu vejo assim que existe aquela questão da classe né? A a minha classe fala e não é ouvida entendeu, é difícil ter essa, assim, você fala e não é ouvida quanto a questão profissional. A gente fala e as vezes os médicos não dão muita atenção para o que a gente tá falando, tá sinalizando. Eu acho que isso é porque, eu percebo isso, não só aqui como em outras empresas que eu trabalhei é como se nós fôssemos uma classe inferior, assim que não sabe o que está falando. Só que felizmente ou infelizmente quem fica com o paciente, muitas das vezes 24 horas somos nós. Então, nós temos certeza e sabemos sim o que nós estamos falando, pode ser até não ser na língua tão científica quando o médico acha que mais, que a gente tem certeza, nós temos certeza. E existe até às vezes um desrespeito pela classe quando a gente vai falar assim, se portar ou falar ao médico, entendeu? Existe essa questão assim, eu sou médico você é enfermagem, entendeu?</p>
	<p>Helen</p>	<p>A gente tá aqui para desempenhar tarefa. Eu, hoje, aqui, embora seja um privilégio trabalhar aqui, mas eu me sinto uma tarefaira e não uma técnica de enfermagem. Porque o meu serviço aqui hoje é desenvolver tarefa.</p> <p>Acesso ao médico é nulo, então, tudo que um enfermeiro, o técnico faz, isso ofende. A gente precisa de um respaldo médico e nem sempre a gente tem.</p> <p>É traçar um plano de tratamento pro funcioná... pro paciente, aonde envolver toda equipe. Às vezes a gente sabe que tem um plano de tratamento traçado ou não, isso nem vem a gente</p>
	<p>Ruth</p>	<p>É a, eu acho que a enfermagem ainda aqui é, malvista ainda. Entendeu? O trabalho que a gente exerce é meio que um trabalho meio que de formiguinha, a gente trabalha excessivamente e para a gente conseguir comprovar e mostrar realmente as eficácia, a bagagem que a gente traz, é muito complexo, a gente tem que batalhar mais (riso) para conseguir certos resultados porque as vezes o trabalho que a gente exerce não é levado tão a sério e não é tão considerado como as outras categorias.</p>
	<p>Marta</p>	<p>Aqui é muita divisão, entendeu? Não tem muito entrosamento do médico com o técnico; por exemplo, você tá com o médico na enfermaria, o paciente apresentou um negocinho, vai passar pra ele. Aqui a gente não tem tanta abertura quanto a isso. E os demais profissionais de nível superior. Não só eu que é da cota, mas qualquer profissional de nível médio aqui não tem, não.</p>

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Pouca valorização e reconhecimento do conhecimento da equipe de enfermagem	Arthur	<p>A enfermagem... a enfermagem ela é muito cobrada, penso que a enfermagem é muito cobrada. Tem um... questões além do profissional parece que os enfermeiros têm assédio encima do técnico. Isso as vezes a pessoa não coloca no... não leva... não prossegue de uma forma diferente que... se você vai ter que fazer isso com todos os profissionais, a enfermagem é cobrada entre os pares de técnico de enfermagem, né? Então, você sai do serviço cada dia... você mata um leão cada dia de plantão.</p> <p>Que eu vejo o médico de certa forma olhar diferente pro técnico, que seja pro enfermeiro, pro nutricionista. Ele olha ele é o superior. Mas quando você se trata de um profissional que é de nível inferior e de cor, a coisa muda um pouquinho mais, né? Então, eu realmente eu não sei responder. Poderia tá sendo injusto com uma classe, né, ou sendo... sendo... dando opinião, em relação a isso, diferente, não sei. Realmente eu não sei. Agora entre colegas eu não percebo muita diferença, não. Não tem diferença, não. A princípio, não.</p>
Relações Interpessoais	Adriano	<p>Tem alguns aspectos, aqui dentro, em particular dentro do setor, que eles não me agradam, principalmente as relações interpessoais. Eu acho aqui tem que melhorar muito nas questões interpessoais.</p> <p>Até mesmo que muitas das vezes ultrapassa a falta de respeito. E existe uma cultura, também, de achar que quem tem trinta anos, nessa instituição, tem direito adquirido. Eles têm direito adquirido porque são mais antigos, mas estamos em pé de igualdade.</p>
	Helen	Falta de acesso ao outro.
	Arthur	Quando a gente entrou no primeiro...nas primeiras semanas, nossa, os próprios pares eles massacraram a gente. A verdade é: o pior lugar que eu trabalhei na minha vida é esse lugar aqui, em relação a tratamento pessoal... interpessoal dos profissionais.
	Íris	Essas dificuldades que eu já tive de relacionamento interpessoal . Eu acho que o que tá mais me sobrecarregando.
Estresse	Arthur	Olha, estresse tem todos os lados, não tá sendo, pelo menos de um tempo pra cá, eu não percebo nenhum tipo de trabalho, de saúde, de profi... de trabalhador, pra poder tentar melhorar isso.
	Cíntia	Aqui o nível de estresse é um pouco bem elevado. Porque nós trabalhamos com paciente em cuidados paliativos. É, nós lidamos com a morte o tempo todo.
	Adriano	e tem tensões constantes entre colisão de funcionários. Eu não consigo pontuar um ponto que eu tenha qualidade. [inaudível] o sentimento que eu tenho é que estou sobre pressão, e eu e todos estamos sobre pressão ora pela demanda, ora pela questão técnica, e ora por todo o fluxo circulando.
	Helen	Péssima! Péssima! A gente tá chovendo no molhado. Tem um monte de PH aí e ninguém quer fazer a PH porque todo mundo estressado, tá todo mundo cansado.

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Não valorização do servidor	Helen	Atenção mínima que é dada ao trabalhador.
	Beatriz	A gente é deixado de lado, a gente é visto como um robô. Infelizmente eu não estou trabalhando com máquina. Eu trabalho com gente.
	Adriano	que principalmente nós somos máquinas. As pessoas de 30 anos atrás foram doutrinadas e programados a trabalhar até à exaustão, e usar o mínimo de intelecto possível envolvido no processo de trabalho. Hoje não cabe mais, hoje é uma outra didática, um outro cenário, né? Nós concursados viemos uma outra formação e com o nível de informação, né, bem acima das pessoas de 30 anos. E, aí, eu acho que inicia um choque de geração.
	Olívia	(...) eu vim de uma outra instituição onde o servidor era valorizado, entendeu?
Chefia pouco atuante nos problemas – omissões	Arthur	A... a chefia tá um pouco mais distraída porque ela vai se enquadrar na parte do assédio, né? Do assédio moral. O par não, né? Eu acho que o par não entra como assédio moral, se eu não me engano. Mas ele pode ser representado. Mas a chefia ela sempre foi um pouco mais... ela espera.... A chefia ouve muito o que as pessoas tão falando, né? Os técnicos, os outros técnicos estão falando, ela não tá indo diretamente. Mas nossa, foi pesado. Aqui no início foi pesado. Como que você vai falar que o colega ele... ele tá te assediando? A chefia percebe cada... cada... cada profissional aqui dentro. A chefia conhece o perfil. A chefia tá ali porque sabe do perfil de cada um. Eu sei identificar. Se ela não sabe, ela tinha que conseguir. Se ela não sabe ela tinha que se esforçar um pouquinho pra ver o perfil de cada um, da forma que a pessoa abordar a outra, a conduta. É tipo brincadeira, não tem aquelas brincadeiras, né? Descontração. Mas tipo de abordagem em uma situação tal é um absurdo.
	Íris	Não a chefia não participa desse grupo. Eu acredito que ela deve saber dessas coisas sim mais. A preocupação dela é encobrir buraco ou talvez até para que a gestão dela, ela mostre que a gestão dela está funcionando. Ela não vai se preocupar com isso não.
	Luiza	Eu acho que quando o funcionário é ouvido, né, ouvem as nossas queixas e tentam solucionar alguns problemas; você leva a chefia – ah, tá acontecendo aqui isso, isso, e isso – ou a gente... o ritmo de trabalho tá puxado. Vamos tentar manusear a escala, né? Alguma coisa assim. E que você ver uma, uma... um retorno da chefia com relação as suas queixas; acho que ajuda muito, ajuda muito
	Helen	Mas nunca, e nenhuma chefia, nenhuma enfermeira chegou perto de mim e perguntou o que aconteceu.

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Assédio da chefia	Olivia	<p>Entrevistada: Agora, com relação à chefia, eu acho que o diálogo não é... Há diálogo sim, mas, tipo assim, é onde só um tem a voz. É isso, é isso, é isso, por isso e isso e isso e não tem mais nenhum... Não tem mais o que fazer. Eu vou te escutar, mas a minha palavra final é essa, entendeu? Eu esqueço o nome desse... Desse tipo de...</p> <p>Entrevistadora: Autoritarismo?</p> <p>Entrevistada: É... Eu não sei se é isso. Eu estudei isso, mas já até esqueci. Não tem nem um meio de estudar pra tentar acolher um pouquinho daquilo que foi levado não. Eu vou te escutar, você tem razão, mas não dá. É isso aí. Tá... Tá aqui pronto e acabou, tá? Tipo assim, vocês fizeram um... Um... Um concurso sabendo que é quarenta horas, ganham bem pra isso, então, tome... Como é que é? Tome-se por satisfeito. Pronto e acabou. Eu acho complexo. É... Nos outros lugares aonde eu trabalhei, ganhava-se pouco, mas era uma coisa mais... Entendeu? É... Você era mais ouvida. Eu não, assim... Eu se... Tem lugares que eu sinto saudades, até... E ganhava tão pouco. Eu acho que... A... A gente tava conversando sobre isso uma vez, é... - Eu sou feliz, porque eu ganho bem -. Eu ganho bem, dou graças à Deus, porque eu pude conquistar algo... Muitas coisas. Mas, a felicidade tem relação com o dinheiro? Tem, porque me proporciona coisas que com menos dinheiro eu não conseguiria realizar, mas é uma certa... É uma coisa pessoal. É uma felicidade interior? Já acho que o dinheiro não conta. Se fosse assim, então, né?! Milionários aí não tavam em depressão, entendeu? É muito complexo. Eu acho que tem pessoas que colocam o que você ganha, você tem que tá feliz. Pronto e acabou. E é isso aí. Tu ganha muito bem. Você tá de bobeira, entendeu? Não tem conversa. Eu acho complicado, né. Se fosse assim, então.</p> <p>Entrevistada: Não, não, os pacientes não. Mais, mais, assim... Com a chefia mesmo de ser adaptação.</p> <p>Entrevistadora: E hoje?</p> <p>Entrevistada: Ah, hoje, a gente tem um bom... Até um bom relacionamento, entendeu? Mas demorou um tempo pra se adaptar, porque, assim, eu vim de uma outra instituição onde o servidor era valorizado, entendeu? E, assim, de certa forma, fui assediada e aqui eu fui assediada, entendeu? Então, o que que acontece... Então, isso desmotiva o funcionário que tá entrando, entendeu? Porque, eu sei que lá a gente tinha esse respaldo, esse feedback com a chefia. Tipo assim, eu não posso ir, entendeu? Tô, tenho que estudar... Porque assim não, não percebi isso, entendeu? Mas...</p>
	Arthur	<p>Só que é fácil falar tendo uma renda, uma outra renda. Aí você vê a colega e pensa o seguinte, quando eu entrei aqui eu sofri uma abordagem da chefia, da chefia direta, que eu acho melhor pela sua escala aqui, eu acho melhor você pedir exoneração lá do CBMERJ que você não vai conseguir. Eu falei: pô, mas quem tá dizendo que eu não vou conseguir? Se eu posso fazer a dupla jornada. – Ah, mas eu tô falando que você não vai conseguir. – Falei: tudo bem! Você... Quem tem que saber se vai conseguir sou eu. E se eu tivesse abandonado esse serviço? Como seria minha cabeça hoje? O que eu ia cobrar dessa pessoa que me exigiu que eu tivesse feito uma exoneração? Eu fico... entendeu</p>

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Assédio da chefia	Olga	<p>Porque, assim, eu vim de uma outra instituição onde o servidor era valorizado, entendeu? E, assim, de certa forma, fui assediada e aqui eu fui assediada, entendeu? Então, o que que acontece... Então, isso desmotiva o funcionário que tá entrando, entendeu? Porque, eu sei que lá a gente tinha esse respaldo, esse feedback com a chefia</p> <p>Não. Não bem um processo. O RH veio, conversou com a minha chefia, porque, assim... Eu não tava me adaptando ao setor, entendeu? Não só adaptando ao setor, é... Eu me sentia prejudicada, porque, assim, ela mexia na minha escala sem me avisar previamente, entendeu? Então, isso me causou uma certa revolta aqui, um certo desconforto. Aí, mas... Um passar do tempo, aí... Aí, eu pedi pra trocar de setor. Aí, consegui me adaptar aqui. Agora.</p>
Falta de Treinamento	Marta	Faltam cursos.
	Arthur	<p>Aqui é um... Aqui nós temos... Nós apoiamos a pesquisa. E quando temos... E recebemos ciência e tecnologia, por recebermos ciência e tecnologia temos uma flexibilidade maior pra estudar. Você pede pra estudar aqui, não existe essa flexibilidade. Não sei nem... acho que tá pra [atender, não sei aonde, mas tá pra atender]. Mas quando você vai levantar essas questões pra chefia, não pode. – Não tenho funcionário. – Eu não tenho funcionário, mas eu tenho que repensar de que forma também o meu funcionário não vai ficar estressado. Eu estou engessando esse funcionário a cada dia que ele não se capacita, que ele não vai buscar novas informações. Então, de que forma eu posso flexibilizar esses horários pra ele pra permitir que este funcionário estude? Estudar é algo primordial. Estudar é algo necessário. Nós somos um setor de pesquisa, um setor sem informação, uma instituição sem informação é uma instituição perdida há muito tempo. Eu acho que isso, também, é gritante.</p>
	Íris	<p>Por isso que eu falei, incentivo em pesquisa, vamos fazer 40 horas, mais porque não 30 horas de trabalho e as outras 10 horas em pesquisas e congressos, e estudos e no trabalho, trabalho não, pesquisas para casa? Por que não? Existem instituições como a Fio Cruz que fazem isso com seus funcionários, porque aqui também não poderia ser assim? Né?</p>

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
<p>Cumprimento de legislação Falta de isonomia / Politicagem</p>	<p>Arthur</p>	<p>E hoje com agravante, não tem funcionário hoje aqui. Esse setor deveria ter, pelo dimensionamento do conselho de enfermagem, deveria ter oito pessoas. Hoje, nós trabalhamos numa escala limite com duas, três, quatro pessoas quando tá numa situação... um dia muito privilegiado</p> <p>Eu acho que o RH podia trabalhar mais pro funcionário, sei lá. Pensar de ... a gente chama de questionário em relação a carga horária e – ah a carga horária, coloca a carga horária dele que eu vou bater com [duplo vínculo] que não sei o que. – Mas essa pessoa que tá fazendo [duplo vínculo] não tá trazendo embarço ao serviço? É o que menos traz, é o que menos entra no... em licença. Porque, eu vejo, eu nunca tive uma falta aqui. Á pensei em faltar milhões de vezes, mas nunca tive uma falta. Porque eu vou ter que pegar dia, vou ter que levar, trazer pro bombeiro, pra trazer aqui, pra levar lá pro bombeiro; pra bater as duas faltas... licenças. Eu falo: meu Deus do céu, não. Eu vou trabalhar. Não tô bem? Pego um dia ou outro, né, que tem dia que não dá. Mas no geral, pessoa que tem um vínculo só dá mais alteração na escala que do que a pessoa que tem dois vínculos. Que é tão rotineiro sair de um e ir pro outro, vai pra casa e não sei o que; que não tem nem tempo de pensar ficar pegando licença à toa. Claro, as vezes as pessoas são acometidas. Isso, aí, é coisa devida, claro! O RH esse... não digo só esse aqui, mas no geral – ah, não, tem que fazer o que tá certo – Ah, realmente tem que fazer aqui tá certo? Então, vê a carga horária dos funcionários, vê a quantidade de serviço e bota a quantidade de serv... de funcionário. Faz uma solicitação pra chefia se realmente é isso de quantidade de trabalho de funcionário que a gente precisa.</p>
	<p>Helen</p>	<p>(...) é não ter tanta barreira política igual a gente tem aqui. Eu acho que um dos problemas maiores daqui são as barreiras políticas</p> <p>Entrevistada: Olha só, eu não vi nada melhor na área privada, não. Na área privada... O problema da área privada é que a lei pega mais, a lei funciona mais do que na área pública. Lá eles cumprem um pouco mais a lei.</p> <p>Entrevistadora: Em que sentido? Lei em qual sentido você está falando?</p> <p>Entrevistada: Lei do trabalhador. Sabe, eles respeitam mais o trabalhador do que aqui.</p> <p>Entrevistadora: E o que você entende que está sendo desrespeitado aqui pra gente?</p> <p>Entrevistada: O quadro de funcionário é uma falta de respeito. É uma falta de respeito o técnico ter que assumir seis pacientes graves, em cima da cama e ter que dar cinco banhos neles. É uma falta de respeito ter só dois funcionários à noite pra atender vinte pacientes. É uma falta de respeito um enfermeiro sozinho pra atender vinte e oito pacientes ON-CO-LÓ-GI-COS graves.</p>

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Cumprimento de legislação Falta de isonomia / Politicagem	Beatriz	acho que nas empresas existe, você não fica tão sobrecarregado, porque assim. Nas empresas de grande porte onde ela tem que é, existe um, uma questão chamada acreditação, normas, e a empresa, as empresas de grande porte para elas passarem por esse processo elas precisam seguir algumas normas. E as normas que elas têm que seguir são principalmente de dimensionamento. Uma questão de funcio, uma questão de determinado funcionário para determinados leitos.
Local de descanso e alimentação	Helen	O local que eu tenho pra descansar, pra comer é péssimo.
	Beatriz	Uummmm, para mim o mais importante é a questão dessa que eu acabei de falar com você, a alimentação eles não se responsabilizam, não, não, a princípio não.
	Olívia	Seria bom se a gente tivesse um lugar aqui de descanso, de repente pra hora do almoço você sentar melhor. Você viu aqui que a gente não tenha uma instalação de um quarto de descanso, pelo menos não para o centro cirúrgico. Se tivesse seria melhor? Seria. Melhoraria muita qualidade da gen... ainda mais a gente trabalha instrumento. A gente fica um tempo em pé a nossa maior... maior parte do trabalho é em pé.
Condições do e para os pacientes	Helen	Condições que o paciente tá tendo aqui dentro. Isso não me faz sentir realizada.
	Ana	O paciente oncológico ele é um paciente que você realmente tem que tá assim muito bem para tá dando todo aquele suporte assim, muito bem pra tá dando todo aquele suporte, aquele acolhimento né, a questão das medicações que não são poucas então assim a gente muitas vezes trabalha com uma sobrecarga nesse sentido então por mais que você goste do que você faça, se você tivesse né que juntar o útil ao agradável seria muito bom então assim mesmo com essas dificuldades a gente, toda a equipe tenta dá o melhor,
	Beatriz	(...) Isso tudo é por conta da qualidade de vida das pessoas e do acesso que cada vez mais não estão tendo (voz tremula) ao serviço de saúde correto. E aí afeta a gente porque a gente acaba ficando com uma demanda muito grande de trabalho, muito grande mesmo. E a gente não tem qualidade de vida. Teve uma semana que morreram eu uma semana morreram 20 pacientes. E são todas mulheres, são todas mulheres jovens, não tem mulheres, morrem senhoras, mas morrem muitas mulheres novas até, a partir de 50, 38, 24,
Roupas, melhor identificação de pais e funcionários	Cíntia	A gente lava em casa, que também é um risco. Mas o que que nós fazemos? Nós colocamos dentro de um saquinho. Esse é uma reivindicação, também, né? Que o pessoal gostaria que nossa roupa fosse pra lavanderia e que a gente não precisasse levar pra casa, ainda mais quem tem criança pequena. E mesmo quando eles forne... Eles fornecem o uniforme azul, só que o uniforme azul não é levado aqui, a gente tem que levar para casa. Só que a gente tem que levar para casa, a gente leva o mais um bonitinho.

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Roupas, melhor identificação de pais e funcionários	Ana	<p>Eu acho que a sugestão é você ter retornos, você solicitar um algo e aí existir um retorno em relação a isso. Eu vou te dar um exemplo, por exemplo, eu uso roupa GG né, e às vezes eu chego aqui e não tem né, aí eu fui conversar até com o rapaz da rouparia e ele falou : Poxa Alessandra a gente tem feito pedidos né, só que a gente, não depende da gente, existe pessoas lá em cima que fazem essa solicitação de comprar. Por que não é só para o hospital daqui, são para todos os hospitais federais. Eu falei, o que acontece, as vezes o acompanhante, o paciente fala, a gente não sabe quem é quem. A gente não sabe quem é acompanhante e quem é o pessoal da enfermagem. As roupas são iguais né, rs , então assim a gente fica numa situação que né, a gente solicita mais não depende só do rapaz da rouparia que é responsável então assim, é um uma né uma situação isolada no universo , mais que a gente gostaria né que fosse visto, que tivesse um retorno, eu acho que seria importante.</p> <p>E também essa questão da identificação, porque realmente as pessoas chegam aqui para pedir uma informação, não sabe quem é o acompanhante e quem é o pessoal da enfermagem porque a roupa é da mesma cor, né? Então eu acho que isso poderia ser visto que melhoraria bastante também a qualidade do nosso trabalho, riso.</p>
Falta de interação entre lideranças	Adriano	<p>E ele vem através desse concurso. E tem uma outra liderança que é de trinta anos atrás. Então, até essas lideranças entrar em choque. Quando elas entram em choque ali vem respingando cascata em nós. E, aí, fica se perguntando: como equilibrar se a máquina propulsora que mantem isso funcionando está em choque? Enquanto eles não se ajustarem, toda essa cascata é afetada.</p>
Falta de segurança	Beatriz	<p>E uma das coisas que eu percebo também é a falta de segurança. Que, até que aqui tem bastante segurança, assim, do patrimônio, enfim. Mais a gente trabalha num setor público, é muito vulnerável, assim, a gente não sabe com quem a gente lida, bem antes de tudo. Então muitas das vezes, a ponto de um dia a menina, a faxineira achar um punhal enorme de um colchão. É bem difícil lidar também com isso entendeu, essa falta de segurança que você acaba tendo com a sua vida assim, entendeu. Você acaba tendo que fechar os olhos para algumas coisas.</p> <p>Entrevistadora: Vocês já passaram alguma situação bem complicada aqui, em questão de segurança aqui?</p> <p>Entrevistada: Sim, sim, de ter que chamar a segurança sim. De falar que vai bater. De agressão sim.</p>

Continuação do apêndice C

Fator	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Desperdício de material	Ana	<p>Sim, então, a gente fala sobre tanta, a gente fala sobre tanto sobre essa questão de gestão, de economia de coisas e aqui, o que que eu percebo. Assim as vezes acontece alguns desperdícios. Por exemplo você vai fazer uma linezolida, que é um antibiótico para uma criança. A linezolida é de 600 miligramas. Eu, a médica prescreve só é 200 miligramas. E as outras 400 miligramas? Vai para o lixo. Né? Então, eu tô dando o exemplo desse antibiótico , como outros antibióticos, outras medicações , então a gente percebe que existe um desperdício muito grande em relação a algumas coisas e aí assim, eu achava que tinha que ter , sabe uma , assim, um estudo, uma organização, em relação à farmácia, em relação a enfermagem, e entrar num consenso de como sabe obter um melhor aproveitamento, porque dá tristeza . Porque são medicações muito caras.</p> <p>Porque de repente, é uma criança da pediatria que tá fazendo, é uma pessoa do adulto que tá fazendo, então você poderia de um frasco daquele você dividir aquelas dosagens para vários pacientes não só do andar da pediatria, mais para outros andares. Porque seria uma economia muito grande, isso não só da questão da medicação, de alguns materiais também entre outras coisas, entendeu? Eu acho que isso poderia ser revisto, né? Porque aí seriam outros investimentos, rs, esse já sobraria né verba para outro, para investir em outras coisas.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Apêndice D - Categorização racismo percebido no dia a dia segundo relato dos entrevistados

Ações de Racismo Percebidas/Sentidas no dia-a-dia	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Em ambientes profissionais / trabalho	Taís	<p>Entrevistada: De uma colega, sim. Que a mãe... Uma vez a mãe de um paciente falou que não queria que ela tocasse nele. Não falou porquê. Mas depois a chefia do setor veio conversar conosco e falou que, infelizmente, era preconceito. Não queria, porque ela era negra que tocasse no filho dela.</p> <p>Entrevistadora: Foi com você ou foi com a colega?</p> <p>Entrevistada: Com a colega.</p> <p>Entrevistadora: Você chamou a polícia?</p> <p>Entrevistada: Não. Hospital privado é muito difícil de você ter esse tipo de atitude, porque de repente você faz isso, você é até mandado embora. E foi o que, o medo que a colega teve. Ela não... Não levou pra frente, porque ela ficou com medo. Precisava do emprego. Ela simplesmente deixou de lado. Falou – ah, não quer que eu mexa, tudo bem. Deixou pra lá. Ficou triste, né?! Chorou, conversou com a gente, mas não... Não levou a frente não.</p>
	Ruth	<p>Entrevistada: Já, várias vezes. Em seleções principalmente, você vê que você tem um currículo bom e aí chega alguém com, entendeu? Mais claro. E assim meus irmãos são todos negros negros mesmo. Como disse a colega, melanina (rs) atuante como ela falou (rs). E aí assim várias vezes eles não passaram numa classificação por questões de ser negra. E já não ser assim, atender alguém que não quero que você me atenda, depois colocar porquê. (...).</p>
	Olívia	<p>Entrevistadora: Na sua vida particular, você já sofreu com preconceito?</p> <p>Entrevistada: Olha, eu a... Eu acredito que sim, mas é aquilo que eu te falei, eu nem... Sabe? Eu sou muito bem resolvida e não tenho problema com isso não. Como eu trabalhei em clínica particular, às vezes a gente se depara com umas situações assim, de paciente, acompanhante, principalmente, quando tem dinheiro. Mas, eu trabalhei numa clínica, na Lagoa, aonde dava muita gente com dinheiro, empresário, artista, é... Globais. Graças à Deus, eu nunca tive nenhum problema não. Mas tem... Tinha um ou outro que eu percebia. Um médico, entendeu? Um... Alemão, até ele. Mas eu não dava confiança. Eu não dou confiança, entendeu? Se fala – a -, eu vou falar – b -. Eu acho que você tem que ter o respeito pela pessoa. Se fala – a - comigo, eu falo – b -, e aí, entendeu? E aí, vai ter que expor, entendeu? E aí, a gente resolve. Eu não tenho problema não</p>

Continuação do apêndice D

Ações de Racismo Percebidas/Sentidas no dia-a-dia	Entrevistado	Transcrição da entrevista
<p>Continuação - Em ambientes profissionais / trabalho</p>	<p>Ana</p>	<p>(...) e eu sempre participei muito de processos seletivos em todas as instituições até mesmo hospitais privados né que eu, inclusive cheguei a trabalhar e eu sempre assim, percebi um grau de dificuldade muito grande no sentido de você tá tendo a oportunidade de trabalho né? Na, ah, inclusive na época que eu participei não só na área da saúde como em outras empresas de processos seletivos né, você muita das vezes ia bem é no teste, numa entrevista, mas a gente não sabia porque motivo, quer dizer depois eu fui descobrindo né, os porquês de você ter tudo, todos é é é, como é que eu posso dizer, requisitos que eram solicitados e no final não acontecia. Então isso daí foi uma coisa que me incomodou durante muito tempo.</p> <p>(...) E a mesma coisa em relação ao mercado de trabalho, eu participei de vários processos né, de uma instituição que eu sonhava em trabalhar, particular e aí fiz a prova consegui tirar uma boa nota né. Na época falaram: Poxa Ana, você conseguiu gabaritar, até porque eu já tinha um pouco de experiência no setor e aí, participei da entrevista gostaram de mim, mas chegou na hora a vaga não aconteceu. E isso não foi uma, nem duas vezes, né, então a gente percebe realmente que existe, existia e ainda existe algumas questões sobre essa questão racial porque principalmente em empresas privadas, você que, eles são muito essa coisa de hotelaria né, essa coisa de aparência que tem que ter, aquela que , eles acham né, que é importante né?</p>
	<p>Luiza</p>	<p>Entrevistada: (...) e ninguém dá oportunidade pra você começar a ter a sua experiência, né? Até quando eu saí de um dos hospitais particulares que eu trabalhava, fui com a intenção de ser responsável técnica numa empresa de material cirúrgico. A pessoa me chamou, pedi demissão para ir para lá. - Ah mais o dono quer uma pessoa com experiência, não vai dar não. Ah! Fiquei muito decepcionada, muito, muito chateada. Aí ela me ofereceu um outro cargo. Eu aceitei. E ela - ah, quando surgir uma outra oportunidade, você vai ficando por aqui, que ele vai conhecer você e, aí, ele ... você entra. Surgiu uma outra oportunidade e essa mesma pessoa não me ajudou em nada. Ah! Esqueci de você!</p> <p>Entrevistadora: A que você atribui eles não terem dado oportunidade?</p> <p>Entrevistada: Eles dizem que foi pela experiência, pela falta de experiência. Eu prefiro acreditar que tenha sido pela falta de experiência do que qualquer outro motivo, para não ficar com coisas na cabeça. Eu acredito que tenha sido isso. (Choro sufocado).</p>

Continuação do apêndice D

Ações de Racismo Percebidas/Sentidas no dia-a-dia	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Em ambientes profissionais / trabalho	Luiza	<p>Entrevistadora: Eu vou te fazer uma pergunta e você fique à vontade para responder. Ela tinha pele negra também? A outra pessoa contratada?</p> <p>Entrevistada. Não. Não</p>
	Beatriz	<p>Entrevistadora: Você já viveu fora, na sua vida particular?</p> <p>Entrevistada: Já, já sim. E um dia eu estava até comentando sobre isso, foi uma, nessa casa, nesse meu última empresa privada que eu trabalhei. E eu cheguei para trabalhar e eu fui remanejada para um setor onde só trabalhava homens porque era urologia clínica. E chegando lá os meninos decidiram, optaram que eu ficasse fazendo a medicação porque é, ali, no hospital, era, é católico, esse hospital. E a gente tem a política de mulher fica com mulher e homem fica com homem. Então com relação ali ser urologia só trabalhava homens. Só que nesse dia precisava de uma pessoa, então optaram que eu ficasse fazendo as medicações e eles ficassem nos cuidados, fazendo os curativos. Ah, então tá tudo bem, então poxa, vai adiantar muito você pedir as medicações e passar as medicações para os pacientes e os antibióticos, porque assim os pacientes não vão se sentir constrangidos. Eu, tudo bem, então tá bom. Quando eu cheguei para fazer as medicações, eu estou fazendo, preparando as coisas e eu já tinha 5 anos de casa. Chegou, a irmã do hospital e perguntou: Que cabelo era esse? Aí eu olhei para ela falei que era o meu cabelo, único que eu tinha, que eu. Ah, então você vai botar uma touca, ela falou. Aí eu falei assim: Eu não vou colocar touca, porque touca não faz parte do meu uniforme, aí ela falou assim: você não vai colocar a touca. E eu: Não vou colocar touca, vou continuar fazendo o que eu estava fazendo. Demorou 5 minutos as enfermeiras me solicitaram que eu fosse remanejada para um outro setor chamado clausura. Onde ficava as irmãs. Sendo que essa clausura você não sai de lá de dentro, você tem que, é uma parte que você entra. É uma clausura mesmo. A parte do hospital e você não sai lá de dentro. Você só sai muito mal para almoçar. Entendeu? Você fica ali, as suas 12 horas ali dentro. Ninguém te vê, ninguém sabe de você. E eu achei aquilo um desrespeito. Por que eu já tinha 5 anos de casa e eu nunca tinha tido problema algum e aí eu pedi para falar com a madre superiora e eu passei para ela que aquilo foi preconceito, porque ela não podia simplesmente me botar na clausura por causa do meu cabelo. Que o meu cabelo é esse, e o dela era outro e eu não tinha culpa disso! E aí a irmã disse que era para eu perdoasse e conversou muito comigo. Eu fiquei muito chateada, muito triste, eu chorei a beça. Ela perguntou se eu não queria ir para casa. Eu falei que não.</p>

Continuação do apêndice D

Ações de Racismo Percebidas/Sentidas no dia-a-dia	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Em ambientes profissionais / trabalho	Beatriz	Que eu não vim para ir para casa eu vim para trabalhar e eu nunca imaginei num hospital católico, onde se prega tanto a questão da diversidade, onde se prega tanto o amor de Cristo e entre as pessoas, o amor de Cristo, eu nunca imaginei passar por esse tipo de situação. Ainda mais que não tinha sido, deve ter uns 10 anos, 10 anos atrás mais ou menos, na época que nós estávamos. Ai, a diretora do hospital veio, me pediu desculpas. Enfim, eu já sofri sim. Foi esse episódio foi muito, muito, muito chato, entendeu, muito chato mesmo.
	Rita	<p>Entrevistadora: Além daqui você já sofreu algum processo de racismo e preconceito, Rita?</p> <p>Entrevistada: Assim, não foi diretamente. Assim, por exemplo, determinados locais de emprego, eu já senti. A forma como foi avaliada, eu me senti muito mal. Mas em relação a colegas assim, no dia assim diário, eu nunca tive, assim, muita... tive problema não. Só em algumas questões mesmo. De procurar emprego e você perceber que a pessoa está te destratando, assim, claramente. No mais...</p> <p>Entrevistadora: E como...</p> <p>Entrevistada: ... não tive problema, não.</p> <p>Entrevistadora: E como você lida com isso?</p> <p>Entrevistada: É conforme eu falei, eu achei que que eu lidaria muito bem por ter passado por algumas situações, mas ainda sim a gente ainda fica meio balançada. É, eu tento passar por cima, da volta por cima, mas na hora da situação ficou meio balançado. Sentisse um negócio por dentro, sabe? Como é que pode a pessoa...</p>
	Arthur	Ah, mas não é assim. – E outra coisa, chefe. Olha só, eu moro lá na zona oeste, não é comunidade a onde eu moro, mas é uma área carente. O senhor é alemão. Falei pra ele: olha aqui, eu sou escurinho. Passou... Aí, eu falando pra ele: passou de branco, preto é. Não é assim que o delegado olha? Então, é... Outra coisa, aí, eu vou atender essa porta, o porteiro lá embaixo foi rendido, sobe o pessoal todo mundo armado aqui em cima do andar esperando um abrir a porta pra [inaudível] roubar tudo o que o senhor tem aqui dentro. Eu nem sei que o senhor tem aqui dentro. Eu não sei nem aonde é a sala do senhor. O senhor quer que eu faça isso? Olha a responsabilidade. Lá o delegado vai bater na mesa assim [batida na mesa] e vai dizer – você é cúmplice – O que você vai falar por delegado? Cadê o termo que o senhor deixou, hein? Pra eu assinar e o senhor assinar, pra que eu possa abrir a porta pro senhor. – Não, desculpa! – Pois é, né?

Continuação do apêndice D

Ações de Racismo Percebidas/Sentidas no dia-a-dia	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Em ambientes profissionais / trabalho	Marta	<p>Entrevistada: Aqui não, mas teve uma paciente uma vez que não aceitava pessoas negras colocar a mão nela.</p> <p>Entrevistadora: Aqui nessa instituição?</p> <p>Entrevistada: Não, em outra instituição.</p> <p>Entrevistadora: Particular ou federal?</p> <p>Entrevistada: Federal. Não aceitava, aponto da médica dar alta pra ela.</p> <p>Entrevistadora: A médica teve que dar alta pra ela?</p> <p>Entrevistada: Deu alta. Porque foi chamado um amigo meu pra ver se realmente. Eu falei: doutora, eu acho que ela tá me discriminando. Que eu fui botar e tava punccionando, e ela tá dizendo que não tá na veia. – E o sangue vindo e a mulher dizendo que não tá na veia – Aí ela falou assim: chama outra pessoa pra funcionar. Aí chamou outra pessoa. E ela deixou essa pessoa punccionar. Por causa de cor mesmo.</p>
	Helen	<p>Entrevistadora: E fora daqui você já sofreu alguma situação de preconceito?</p> <p>Entrevistada: E, todo dia. É difícil o dia que não sofre.</p> <p>Entrevistadora: E como você sai dessas situações?</p> <p>Entrevistada: Ignoro. Ignoro porque o preconceito é de quem tem. A pessoa pode ter o preconceito que ela quiser, mas existe uma coisa: ela tem que respeitar. Se ela me respeitar tá bom.</p>
Em estabelecimentos comerciais ou sociais	Olívia	<p>Entrevistada: Eu acho que é um Estado que, que isso é muito velado. As pessoas fingem que a... Que aceitam e fingem que respeitam. Isso aí é colocado, principalmente, em jogo de futebol, né. Porque as pessoas estão com a emoção à flor da pele. Ali que elas se mostram. Essa... Essa é a melhor hora! É a hora da... Da questão emocional, que as pessoas não conseguem segurar, aí, vem à tona. Negrinha, negro, macaco, isso, aquilo outro. É ali que transborda aquela raiva toda. Eu acho que esses momentos são os melhores. Fora isso é tudo muito velado. As pessoas calminhas. Toca na fari... Né, no teu emocional, pra você ver! Cutuca ali, pisa. Porque aí a pessoa coloca. Eu sentia isso muito, que eu tenho uma tia, que ela trabalha em casa de família até hoje. Já é aposentada, mas continua. E quando eu era criança, os meus passeios eram pra lá, pra casa dos patrões. E, assim, a patroa dela era mais agradável. O patrão já era mais... Eu... Eu ficava um pouco envergonhada, mas, como eu era criança, era muito pobre, eu ia assim mesmo, porque eu queria ter uma... Um lazer, uma diversão. Eu queria comer bem. Então, eu fingia que não tava vendo, mas eu via, entendeu? E é ru... E é muito complicado. Você sente assim... Você não se sente gente. É uma coisa bem... Sabe?!</p> <p>Entrevistadora: Ele falava alguma coisa?</p>

Continuação do apêndice D

Ações de Racismo Percebidas/Sentidas no dia-a-dia	Entrevistado	Transcrição da entrevista
<p>Continuação - Em estabelecimentos comerciais ou sociais</p>	Olívia	<p>Entrevistada: Ah, ele só olhava. Ele... Ele nem falava. Ele ali não tinha vocabulário, né, com você. Ela, não. Ela vinha, conversava. Mas, ele? Não lembro de uma fala dele comigo. Bem assim... Mas eu ia, porque eu queria brincar. Os brinquedos, né, das crianças. Mas, eu me sentia um pouco assim... Olhava aquelas coisas chique, né. Festa das crianças, eles chamavam, a gente ia. Mas, é bem dolo... Imagina antigamente, né?! Nesse tempo, né. Gente, é uma coisa muito... Duro, é duro. É complicado, bem complicado. Eu via aquilo ali, mas eu não tava nem aí, porque eu... Era a melhor forma que eu tinha de poder aproveitar. Eu ia mesmo. Olhava pra ele assim, saía de perto dele. Ele era bem... Bem esquisito. Esse é o racista mesmo. É aquele racista, que preto pra ele só tinha valor assim... O Pelé. Ele vendeu um carro lá, uma Mercedes, na época, pro Pelé e... Com relação a dinheiro, aí disfar... Há um disfarce, um pouquinho. Mas é... A... O preconceito não tem jeito não. É bem estranho isso, né? Uma coisa bem complexa, muito complexa mesmo.</p>
	Ruth	<p>Entrevistadora: Seus irmãos passaram por isso? Entrevistada: Meus irmãos. E eu sempre acompanho. Eu sempre tô junto. Então assim, acaba que entrar em alguma loja a gente vem de um de um poder aquisitivo muito baixo entendeu? Você entra numa loja, você não tá bem vestido e aí você é acompanhado, isso assim é, é rotina e você acaba se adaptando com isso. Meu irmão toda vez é parado numa blitz, rs tenso. Não tem uma blitz que ele não é parado. Baixo, negro, com um bom carro, com um cordão de ouro no pescoço, então, mas ele também é servidor público. Por mérito e honra dele, por estudar muito. Até porque isso é uma questão que a minha mãe sempre colocou pra gente, se a gente quisesse alguma coisa a gente tinha que lutar muito. E a gente nunca, ela sempre colocou isso você nunca espere ser tratado igual todo mundo. Você vai ter que provar duas ou três vezes que você é melhor que outra pessoa, duas vezes mais que você pode mais do que aquilo. Então não espere, pena de ninguém e nem queira pena de ninguém.</p>
	Luiza	<p>Assim, nunca sofri nada diretamente. A gente já perceb... percebi olhares. Meu marido é branco, então, na época que a gente começou a namorar, até a minha avó na época falou – minha filha isso não vai dar – Por que, vó? – Porque ele é branco minha filha – Então, assim, ela tinha aquela... aquele pensamento de que o homem branco quer uma mulher negra para usar e jogar fora, né? Era o pensamento dela. Mas depois com o tempo ela tirou isso, virou o neto favorito. Mas já percebi olhares. A gente na rua, Shopping, as pessoas ficam olhando. Aí, ele até fala assim – eu acho que o pessoal deve pensar que eu tenho dinheiro pra você tá comigo – Mas fazer o quê, né? A gente tem uma sociedade que assim até um pouco de hipocrisia, né?</p>

Continuação do apêndice D

Ações de Racismo Percebidas/Sentidas no dia-a-dia	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Em estabelecimentos comerciais ou sociais	Luiza	As pessoas... uma mente muito pequena para ficar pensando – ah, porque o negro não pode, o negro é isso, o negro é sujo – Não sei de onde saiu esse pensamento desse povo por pensar essas coisas.
	Adriano	<p>Entrevistado: Sim, sim.</p> <p>Entrevistadora: Conta qual a situação. Como você fez pra sair dessa situação? E como você vivi isso, né? Como você supera isso?</p> <p>Entrevistado: Na verdade, eu passei num mercado de... numa rede de mercado, que tem aqui no Rio de Janeiro, em que entrei, o produto que eu procurava não encontrei e saí. E quando eu saí eu vi alguém pedindo pra voltar. Achei que não era comigo, continuei andando. É, e depois dois seguranças se aproximaram e pediram pra eu abrir a bolsa. Eu falei: mas porquê? – Ah, só pra ver. – Não, eu não vou abrir. Primeiro, você não pode fazer isso. Segundo você tem detector de metal. E, terceiro, isso é constrangimento. Eu só abro mediante a autoridade policial e duas testemunhas. Porque o que tá acontecendo aqui é inadmissível. Liguei pro batalhão. Foi um mercado na Tijuca. Liguei pro batalhão, solicitei a presença de policiais e pedi que duas pessoas que estavam próximas estavam... aguardasse, se pudesse, se possível. Aguardaram, eu abri a bolsa, os policiais viram que não tinha nada, não sei que. E depois eu fui pra delegacia, registrei queixa contra a esse mercado. Conte todo o relato, o que que aconteceu e depois o processo correu. O processo correu, eles foram condenados, recebi uma indenização que eu não achei que era justo, mas é... eu sei o que eu tinha que fazer enquanto cidadão, enquanto o [erro foi feito] é denunciar. É não aceitar mais um tapinha nas costas e as desculpas. Isso não tem desculpas. Isso causa todo dia um sofrimento. Quando alguma coisa esse sofrimento ou você tem que ou se desvencilhar ou saber de que forma você pode lutar. A forma que eu optei é lutar através dos meus direitos. Por isso, constantemente eu leio artigos, estudei... gosto de direito. Eu só não entrei numa faculdade de direito, né? E eu acho que não tem que... não tem que ter tapinha na costa. Eu acho que tem que ter respeito e levar nas vias de fato. Até mesmo pro agressor repensar na próxima vez que ele vai... no que ele for fazer. E como eu me sinto, é discriminado todos os dias. E eu tenho que levantar da minha cama, levantar a cabeça e encarar todos os dias essa questão. E não hesitar e não andar nenhum passo pra trás. Não tem como mais hoje dar um passo pra trás. É dar passo pra frente e fi... e individualizar a responsabilidade de cada um no causador.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Apêndice E - Categorização do racismo percebido na instituição segundo relato dos entrevistados

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
<p>Pacientes / Familiares</p>	<p>Iris</p>	<p>Já tive uma situação também no leito, na beira do leito com uma colega que é branca né do cabelo alisado e o pai de uma paciente virou para mim e falou assim. É não. A paciente deitada na cama. Hoje ela já é até falecida. Ai ela entrou e falou assim: A menina, ela tinha a mania de brincar: Ai que susto! né? Ai eu: Que foi Fulana ! - Que você me deu um susto agora! Mais era uma brincadeira dela. Ai o pai dela virou e falou assim: - Não é. Virou e falou assim. Não eu acho que foi a colega! – Também com esse cabelo! Ai a paciente olhou para a minha cara e fez assim (sinal de negativo com a cabeça) que ela era tetraplégica. Tipo assim. Não é isso! Não é por isso que eu tô falando susto! Não é pelo cabelo! Ai ela pegou! Ai o pai da paciente. Ai eu peguei e falei assim esse cabelo meu aqui é estilo, é meu estilo. Ai o pai da paciente virou e falou assim: Poxa, se isso é estilo, eu não quero ver o que é o certo! Ai ficou os dois rindo. Ai a menina olhou assim para o pai. Ai depois ela, na hora que eu entrei no leito de novo ela falou baixinho: Você perdoa meu pai? Por que eu tenho amigos que são negros e usam cabelos assim ela falando com a traqueio: eu tenho amigos, eu não tenho nenhum tipo de problema, nenhum tipo de preconceito, ele errou com você. A menina de 13 anos. Ai quando eu cheguei na copa eu chamei com a colega, eu falei assim: Da próxima vez eu vou te denunciar por racismo por que eu não tô te perguntando o que te você quer do meu cabelo ou o que você acha ou deixa de achar, eu vou andar com ele assim e você vai ter que aturar, falando com ela na copa . Ela se fez de cínica. Ah desculpa! E mais o que você fez foi errado, por que você chamou, você deu razão ao pai de uma paciente. Você me constrangeu na frente do pai de um paciente você está totalmente errada na sua posição você não deve fazer isso, você não deve fazer um tipo de coisa assim. Ah, desculpa que no sei o que. Então assim fora outros colegas que foram surgindo que aconteceram.</p>
	<p>Rita</p>	<p>Entrevistadora: Como você percebe, Rita, a questão do respeito e das relações aqui nessa instituição, com relação a diversidades e à diversidade racial? Entrevistada: É, o respeito... Bom, aqui eu nunca assim tive nenhum conflito em relação a esta questão não. É muito... Eu já tive sim, até por questão de pacientes. Entrevistadora: Aqui? Entrevistada: Exato. Pacientes não gostarem de ser cuidado por pessoa negra. Eu já tive essa, essa... foi até ali na outra enfermaria. Ela não gostou de mim. Já umas três vezes já eu passei por isso. Entrevistadora: Como é que foi?</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Pacientes / Familiares	Rita	<p>Entrevistada: Mas, assim, na hora eu achei que eu era uma pessoa tá bem resolvida em relação a isso, mas na hora você tem um sentimento assim tão esquisito. Você sente tão pequena, sabe? A pessoa te insultar assim de uma forma assim; mas depois aquilo passa. Mas foi bem triste, assim, foi difícil você digerir a situação.</p> <p>Entrevistadora: Você se sentiria mal se me relatasse como foi?</p> <p>Entrevistada: Não, me sentiria mal, não. Deixa eu ver se eu lembro. Uma ve... Uma prim... A primeira vez ela não queria ser cuidada por mim. E ela pegou gritou o marido dela, pra me tirar de perto dela. E ele falou assim: o que que foi? Pode deixar que eu vou dar uma porrada na cara dela. Isso pra mim foi a primeira vez. A outra vez, a paciente, ela, tudo o que eu ia fazer com ela, nada meu prestava. O meu termômetro não prestava, o meu aparelho de pressão não prestava. Nada meu prestava. E ela reclamava o tempo inteiro. Se eu fosse fazer uma dipirona, eu falava assim: estou fazendo... eu falava, né, me apresentava – estou fazendo sua medicação – Aí ela vinha, é, com deboche pra mim: Ah, porque que você está falando isso? Está com medinho? Sabe, umas coisas que não tinham nada a ver. A mulher me dava umas patadas. E o outro colega, que eu falei: gente, eu já não estou mais suportando. E ela com o mesmo aparelho, com o mesmo termômetro, e ela aceitava tudo numa boa. Só quando eu ia, nada meu prestava.</p> <p>Entrevistadora: Que outros colegas?</p> <p>Entrevistada: Não, que eu chegava lá no posto e falava: olha, não dá mais. Eu acho que é uma situação que eu não tenho que tá passando por isso. Aí me relataram e tal: Rita, não, realmente ela não gosta de pessoas negras.</p> <p>Entrevistadora: Quem te falou isso? A chefia da enfermagem?</p> <p>Entrevistada: A colega. A colega. Aí ela ia lá e era outro tratamento.</p> <p>Entrevistadora: A outra colega era branca? De pele branca?</p> <p>Entrevistada: Isso. Aí o marido dela até sentiu que eu não gostei. Ele veio aqui no corredor aí ele pediu desculpa pela esposa. Aí eu falei: tudo bem, mas dela eu não cuido mais. Aí a outra eu ah não me lembro mais. Mas foram três situações assim que eu...</p> <p>Entrevistadora: Você relatou isso no livro, na época?</p> <p>Entrevistada: Não. Não relatei no livro, não.</p> <p>Entrevistadora: Avisou a chefia?</p> <p>Entrevistada: É, na verdade a gente fez foi os comentários. A gente começou a comentar e a questionar, e tudo mais. Mas não foi uma queixa formal, não.</p> <p>Entrevistadora: Não. Não teve, não. E, com colegas de trabalho você...</p> <p>Entrevistada: Não, nunca tive.</p> <p>Entrevistada: Dentro dessa instituição eu não encontrei por parte de profissionais, mas já encontrei...</p> <p>Entrevistadora: Você encontrou o que você diz? Preconceito e racismo?</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Pacientes / Familiares	Cíntia	<p>Entrevistada: Preconceito. É encontrei preconceito, não por parte dos profissionais. Mas eu encontrei preconceito por parte de paciente e familiar. E, eu assim, até levei um susto, no século vinte e um...</p> <p>Entrevistadora: Você viveu?</p> <p>Entrevistada: Vivenciei. No ano passado isso. Eu entrei aqui em dois mil e quinze e em dois mil e, foi ano passado, dois mil e dezessete. Tô terminando a minha probatória. Um familiar, ele abordou, fez uma abordagem, e perguntou se eu ia cuidar da mãe dele. Eu sim, claro. Eu me identifiquei, fiz minha identificação, que aqui a gente fala sou fulano, a gente fala o nome e a função; eu sou técnica de enfermagem. E a pessoa levou um susto – mas aqui não é um hospital de ponta? Eu disse: - Sim, aqui é um hospital de tecnológico. E você vai cuidar da minha mãe? Eu falei: Sim, sim. Hoje eu estou no plantão. Aí ele falou: mas você, assim, é tão moreninha. Aí, eu engoli seco e falei: assim, é eu realmente eu não sou moreninha, eu sou negra. Aí, ele ficou assim olhando, e a paciente, nesse dia, inclusive ela tentou me agredir. Depois o familiar falou que foi por desorientação. Mas estava eu e mais uma paci... uma técnica da cor branquinha dos olhos claros. Ela não tentou agredir a técnica clara, mas tentou me agredir. E a gente deleta. E eu segurei a mão só pra não me agride fisicamente e contive, que era uma necessidade. Comuniquei a enfermeira, médico, mas não esse episódio; mas foi uma pressão assim muito, assim eu achei... fiquei muito triste com o fato. Depois então nunca mais aconteceu, foi somente um episódio.</p> <p>Entrevistadora: Você anotou no livro de ocorrência?</p> <p>Entrevistada: Não. Naquela época, ainda, a gente ainda não tinha o livro de ocorrência dos técnicos, só tinha livro de ocorrência dos enfermeiros. Mas ao longo dessa trajetória, de mudança, nós já temos um livro de ordem e ocorrência de técnicos. Aí, só que agora não... já passou um tempinho. E esse livro agora é novo.</p> <p>Entrevistadora: Entendi. E você chegou a levar a chefia esse caso?</p> <p>Entrevistada: Não, eu não levei. Eu não levei e comentei só com um colega que estava, que vivenciou. E a colega falou pra não diminuir, que tem pessoas que são assim mesmo. São, e eu não tenho problema nenhum com a minha cor. Eles que tem com a cor deles então.</p> <p>Entrevistadora: Você já soube de mais casos aqui com outros colegas de trabalho?</p> <p>Entrevistada: Não. Porque a gente procura assim, eu assim... da mesma forma que eu não cont... comentei com ninguém, da mesma forma deve ser alguns colegas. Eu deduzo por isso, porque alguém deve ter vivenciado é não só pela cor; já vivenciou pela aparência. Assim, o técnico é homem, mas tem o cabelo mais cumpridinho...</p> <p>Entrevistadora: Comp...</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Pacientes / Familiares	Cíntia	<p>Entrevistada: Usa, mas preso. Claro que na hora que estamos cuidando não vamos ficar com cabelo solto nem menina, nem menino. Já teve alguma... algum preconceito pra estar... Enfim, mas acho que é mais assim, na hora, a gente acaba ficando assustado. Que a gente não pensa que vai encontrar, que vai acontecer – isso não vai acontecer comigo – então, eu creio que ninguém ainda relatou.</p> <p>Entrevistadora: E você continuou pa... cuidando dessa paciente?</p> <p>Entrevistada: Continuei. Continuei até o final, até o final. Até a paciente....</p> <p>Entrevistadora: Até a morte?</p> <p>Entrevistada: ...ir a óbito. Ela... mas eu continuei e aí ela tinha uma resistência aos meus cuidados, mas eu continuei porque aquilo não me abalava. Se no momento me prejudicasse, eu não ia continuar, mas não me prejudicou em nada. Eu disse: não, eu tenho que cuidar dela e ela tem que ver que eu tenho que cuidar. E ela veio a óbito, e eu tava até justamente no dia que ela veio a óbito. Passou algumas semanas e ela veio a óbito.</p>
	Marta	<p>Entrevistadora: Você já sofreu algum preco... alguma discriminação ou preconceito aqui dentro?</p> <p>Entrevistada: Sim, em relativo a paciente. Na hora eu fiquei sem ação porque eu não esperava, né? Tava cuidando dele e simplesmente ele olhou eu falou assim, porque o meu plantão é o plantão da negritude júnior, né, somo três negros no plantão. Quatro, que a chefe é negra e com a operacional, nós somos cinco, mas da enfermagem, né, nós somos quatro. E ele disse pra mim: nossa, eu não sabia que aqui trabalhava tanto afrodescendente. Foi uma coisa eu fiquei meio chocada.</p> <p>Entrevistadora: E você o que fez?</p> <p>Entrevistada: Não fiz nada na hora. Depois eu falei com a minha chefe e falei: gente pelo amor de Deus, recebi uma discriminancia na maior cara de pau. Tipo assim, no começo fica muito assim: ah, aqui ó que horas que você tem que limpar aqui a enfermaria? O acompanhante falando. E eu: senhora, eu não sou da limpeza. Vai todo mundo com a mesma roupa. Aí já teve paciente, de eu entrar com uma pessoa de pele mais clara, e dizer assim: olha, doutor – falando com meu amigo que é técnico como eu, nós estávamos com crachá identificado. Ah, aqui eu quero que você vá limpar aqui. Olha, que horas que você vai arrumar a cama? Eu: Senhora, não sou eu, é a camareira. O uniforme dela é diferenciado do meu. No começo foi bem difícil. Muito difícil!</p> <p>Entrevistadora: Vocês já chegaram a registrar a... Já passaram... Quando acontece isso, vocês continuam atendendo o paciente mesmo assim? Como que é o procedimento?</p> <p>Entrevistada: Continua atendendo. Fala o que tem que falar pra ele e continuo atendendo.</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Pacientes / Familiares	Marta	<p>Entrevistadora: E a chefia? Vocês já... Vocês reportam essa situação à chefia?</p> <p>Entrevistada: Não. Era outra chefe. Eu reporte. Eu falei: olha, tem que colocar um papel no setor que discriminação é crime. Discriminação racial é crime.</p> <p>Entrevistadora: Cê já... Essa foi um caso, dois casos que você já viveu.</p> <p>Entrevistada: Foi.</p> <p>Entrevistadora: É, aqui nessa instituição você já ouviu relatos de outros colegas que sofreram também?</p> <p>Entrevistada: Tem, tem a Soninha ali. A Soninha é totalmente traumatizada. Não sei se ela vai querer falar, mas ela é totalmente traumatizada.</p>
Entre profissões – equipe médica	Adriano	<p>Entrevistado: Nunca senti. Ou pelo menos, nunca percebi. Não. Eu pelo menos... não foi uma coisa declarada. Pelo menos até hoje não tive nenhum episódio que me motivasse a pensar sobre. Se existe, não é uma coisa declarada, entendeu? Eu acho que hoje existe atenção porque é uma coisa que é pertinente pro ambiente. Mas uma coisa declarada, a raça, se foi direcionada, não chegou até nada em mim por enquanto.</p> <p>Entrevistadora: Você já teve... ouviu algum relato de algum colega que tenha sofrido.</p> <p>Entrevistado: Não. Não. Ah, não já ouvi sim. Essa que tava ali, eu percebi a forma de tratamento da equipe médica. A equipe médica X, que até se aposentou, a forma de tratar as pessoas de pele clara era uma. E quando ela ia instrumentar ou entrar em campo, né, era outra. Mas é relatos de colegas. Eu não tenho propriedade pra falar sobre isso, em relação a pessoa enquanto profissional.</p>
	Beatriz	<p>Entrevistadora: Como você percebe Beatriz, a questão do respeito em relação à diversidade dentro da instituição? Pode falar da diversidade racial ou qualquer outra diversidade que você perceba. Como você percebe a questão do respeito entre nós?</p> <p>Entrevistada: Olha, em questão racial eu ainda não percebi nada. Já, não teve nenhum problema, mas eu vejo assim que existe aquela questão da classe né? A minha classe fala e não é ouvida entendeu, é difícil ter essa, assim, você fala e não é ouvida quanto a questão profissional (...). A gente fala e às vezes os médicos não dão muita atenção para o que a gente tá falando, tá sinalizando. Eu acho que isso é porque, eu percebo isso, não só aqui como em outras empresas que eu trabalhei é como se nós fôssemos uma classe inferior, assim que não sabe o que está falando. Só que felizmente ou infelizmente quem fica com o paciente, muitas das vezes 24 horas somos nós. Então, nós temos certeza e sabemos sim o que nós estamos falando, pode ser até não ser na língua tão científica quando o médico acha que mais, que a gente tem certeza, nós temos certeza.</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Entre profissões – equipe médica	Continuação Beatriz	E existe até às vezes um desrespeito pela classe quando a gente vai falar assim, se portar ou falar ao médico, entendeu? Existe essa questão assim, eu sou médico você é enfermagem, entendeu?
	Arthur	<p>Entrevistado: (...) a parte, eu acho, que é mais cobrada, visto um pouco mais de resistência, já tinha, né, dentro dessa instituição, continua a mesma coisa, porque o... parte do médico com o técnico ele tem a visão, ele tem essa diferenciação.</p> <p>Entrevistadora: Mas tá atrelada a cor e raça? Ou...</p> <p>Entrevistado: A cor, eu acho que ele respeita um pouco mais, porque, não sei, as vezes tenho minha dúvida em dar essa opinião. Que eu vejo o médico de certa forma olhar diferente pro técnico, que seja pro enfermeiro, pro nutricionista. Ele olha ele é o superior. Mas quando você se trata de um profissional que é de nível inferior e de cor, a coisa muda um pouquinho mais, né? Então, eu realmente eu não sei responder. Poderia tá sendo injusto com uma classe, né, ou sendo... sendo... dando opinião, em relação a isso, diferente, não sei. Realmente eu não sei. Agora entre colegas eu não percebo muita diferença, não. Não tem diferença, não. A princípio, não.</p>
Direcionada a pacientes	Rita	<p>Entrevistadora: E relação a outros, a gente falou de diversidade racial, especificamente, você percebe preconceito em relação a outras diversidades? Por exemplo, religiosa, orientação sexual, aqui dentro também?</p> <p>Entrevistada: Olha, eu até acho que falta um pouco de maturidade, um pouquinho. Mas sempre você ouve algumas piadinhas em relação ao homossexual; sempre ouve. Quando você olha, assim, uma senhora negra com turbante, aquele vestido bem com aquelas cores bem vivas; a gente ouve piadinhas dos colegas, aquelas coisas todas. Mas isso falta até de crise de maturidade mesmo, mas sim.</p> <p>Entrevistadora: Quando chega paciente que você diz?</p> <p>Entrevistada: É, paciente, acompanhante, principalmente, né, que vem. É, a gente escuta sim. Escuta bastante até.</p> <p>Entrevistadora: Como é que você reage quando você escuta isso? Você comenta alguma? Como é que você faz?</p> <p>Entrevistada: Eu, quando minhas colegas me veem, eu falo com elas que eu prefiro nem comentar, nem participar da conversa. Eu prefiro... Eu me calo e me retiro, porque eu não gosto dessas coisas, entendeu? Mas não me envolvo. Procuro não me envolver. Elas até falam: ah, tem que fazer igual Rita, tem que ficar calada. E realmente eu fico calada, eu não me envolvo pra não me estressar.</p> <p>Entrevistadora: E, geralmente, são todas as que, assim, as pessoas que fazem a piada, são todas pessoas de pele branca ou isso é...</p> <p>Entrevistada: É. Hum, são! É porque o que eu falei pra você, de negros mesmo aqui a gente tem pouquíssimos. Pouquíssimos. Nós somos três. Aí é mais de pele branca mesmo. E, assim, é zu... Eu vejo como 'zoação', mas é uma 'zoação' eu você percebe que tem um fundo ali de... de... de... de... de racismo, de... de... Sabe, aquelas piadas de maldosas, entendeu? Então...</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Colegas de trabalho - pares	Iris	<p>Entrevistada: E já teve várias coisas. Já teve também colega também, colega que veio falar para mim assim: Ah porque você tem que ir no Beleza Natur al, as pessoas não falam nada para você, mais todo mundo repara e ninguém tem coragem de falar mais eu tenho porque esse seu cabelo não tá bonito, né?</p>
	Arthur	<p>Entrevistadora: Você já sentiu preconceito, racismo aqui na instituição em relação a sua pessoa?</p> <p>Entrevistado: Olha, a princípio, não. Entre colegas, não. Porque agora eu tenho... Depois desse período, depois dessa situação, a coisa ficou muito “favorável”. Eu nunca percebi essas informações, até porque as pessoas não sabiam. (estava se referindo ações ocorridas após o comitê de verificação)</p> <p>Entrevistadora: Não sabiam, que cê diz o que? Que você era cotista? É...</p> <p>Entrevistado: Aham!</p> <p>Entrevistadora: ... isso que você tá falando?</p> <p>Entrevistado: É. E agora o grande questionamento entre todos é: esse é cotista ou esse não é cotista? Será que aquele lá é cotista? Bom, mas ele é um pouquinho mais branquinho. Aquele lá é cotista, óh, é negão. Aí, eu fico: meu Deus do céu, as pessoas falam assim: ah...</p> <p>Entrevistadora: Aconteceu depois desse comitê?</p> <p>Entrevistado: Aconteceu. – Ah, aquele lá é cotista. Ah, se fosse na minha época seria negro, pardo? O que que seria?</p> <p>Entrevistadora: Mas você percebe em termos de preocupação ou em termos de piada?</p> <p>Entrevistado: Piada.</p> <p>Entrevistadora: Mas você percebe é no sentido pejorativo?</p> <p>Entrevistado: Também!</p> <p>Entrevistadora: Pejorativo?</p> <p>Entrevistado: Que a piada ela não tem? A piada é uma piada [pá-pá]. São coisas que a pessoa quer falar, mas não tem o jeito de falar, então, ela faz uma piadinha. Que eu vejo, se fosse um conhecido meu próximo, seria uma coisa pra descontrair, mas como não.</p>
	Helen	<p>Entrevistada. (...) eu sofri injúria racial, preconceito durante dois meses.</p> <p>Entrevistadora: Aqui nessa instituição?</p> <p>Entrevistada: Aqui, nessa instituição.</p> <p>Entrevistadora: E como que isso aconteceu? Você poderia falar como que isso aconteceu? Como você superou isso? Como você agiu em relação a isso?</p> <p>Entrevistada: Olha só, as coisas começaram assim: filho de preto é feio. Se eu fosse preto não casava com preto. Cabelo de preto é feio. O plantão ficou mais preto. E isso foi durante dois meses, até que eu reagi. Até que eu reagi e falei - você vai parar agora.</p> <p>Entrevistada: Era igual a mim. Sabe, até...</p> <p>Entrevistadora: E a cor da pele da pessoa?</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Colegas de trabalho - pares	Continuação Helen	<p>Entrevistada: Era clara! Mas não deixava de ser negra, sabe? E, aí... E, aí, assim essa é a maior...</p> <p>Entrevistadora: Verbalizava isso pra você?</p> <p>Entrevistada: Verbalizava pelo corredor e todo muito escutava. É, filho de preto é feio. Se eu fosse preto não casa com preto. Ai, o plantão ficou mais preto do que já era. E todo dia isso, até que um dia eu perdi a cabeça e nós discutimos feio, feio, feio. E o que mais me entristeceu foi que todo mundo escutou a discussão, mas ninguém quis saber o quê que era. Um dia depois ela já não veio mais e foi transferida. Mas nunca, e nenhuma chefia, nenhuma enfermeira chegou perto de mim e perguntou o que aconteceu.</p> <p>Entrevistadora: Nem os outros colegas que sabiam, sentiam?</p> <p>Entrevistada: Os outros colegas sabiam. Os outros... os outros colegas sabiam.</p> <p>Entrevistadora: Sentiam também?</p> <p>Entrevistada: Sentiam também. É tanto que uma falou: - Isso aconteceu, por causa daquelas coisas de preto é isso, preto é aquilo, sabe? Mas pelo tamanho da nossa discussão, era pra nós duas ter ido a chefia, ninguém foi.</p> <p>Entrevistadora: Ninguém chamou?</p> <p>Entrevistada: Não. Se chamou, chamou só ela. E dali ela foi transferida.</p> <p>Entrevistadora: E ultimamente depois que você se posicionou, você colocou bem firme as situações. Como você vê essa questão da... Você sofreu novamente isso aqui? Você já viu novamente esse tipo de problema aqui?</p> <p>Entrevistada: Já, pouco tempo atrás. Já há pouco tempo aconteceu...</p> <p>Entrevistadora: Com você?</p> <p>Entrevistada: Comigo de novo. Eu chamei a chefia, e a gente sentou e conversou com essa pessoa e resolveu com ela.</p> <p>Entrevistadora: E dessa vez foi melhor que da primeira?</p> <p>Entrevistada: Foi. Dessa vez a chefia não foi omissa.</p> <p>Entrevistadora: Não?</p> <p>Entrevistada: Não.</p> <p>Entrevistadora: E foi reconhecido que foi racismo da parte dela?</p> <p>Entrevistada: Nunca é. Nunca é. – Não Foi por esse lado. Você tá pensando errado.</p> <p>Entrevistadora: Mas você gostou...Dessa vez, você achou que foi melhor tratada?</p> <p>Entrevistada: Foi, foi. O assunto foi melhor tratado. O assunto foi amplo. O assunto foi bem discutido.</p> <p>Entrevistadora: E essa pessoa continuou trabalhando aqui?</p> <p>Entrevistada: Continua.</p> <p>Entrevistadora: Mas ela parou também?</p> <p>Entrevistada: Não, ela n...</p> <p>Entrevistadora: Ela continua?</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Colegas de trabalho - pares	Continuação Helen	<p>Entrevistada: ... Ela não parou porque ela nunca fez. Ela sem querer fez a primeira, deixei. A segunda que ela fez, eu chamei - mas a minha intenção não era essa - As pessoas nunca têm intenção.</p> <p>Entrevistadora: E você sentia que era intenção, né?</p> <p>Entrevistada: Não. A pessoa fez uma palhaçada comigo, fez uma brincadeira e eu não gostei. Falei que era - ah, mas eu que eu fiz foi só uma brincadeira. Me desculpa? - Tudo bem</p> <p>Entrevistada: Sempre identifico pessoas pontuais. Uma delas foi pontual e quis fazer mesmo e a outra foi infeliz.</p>
	Olívia	<p>Entrevistadora: Relata pra mim, como foi o seu processo de inclusão aqui?</p> <p>Entrevistada: Olha, até que foi tranquilo. Eu não tenho problema com isso não, porque eu sei me defender muito bem. Eu, assim... Assim, eu não dou muita importância pra isso não. Quer quer, não quer, entendeu? Quer falar... Não gostou de mim, tchau! Eu num, entendeu? - Ah, porque eu não gosto de quem é preto -. Eu não tô nem aí, eu não esquento muito com isso não. Eu não dou essa importância que eles dão não.</p> <p>Entrevistadora: Você, é... É... Você percebeu alguma dificuldade de inclusão aqui por causa da cor, da sua cor?</p> <p>Entrevistada: Por conta da cor, às vezes, você percebe assim... Um olhar diferenciado, mas nada que me... Entendeu? Eu não tô nem aí. Eu fiz concurso, passei. Então... Não devo nada a ninguém, eu num... Não tenho. Agora, se eu for em algum lugar público e for discriminada, aí é diferente. Eu vou, dou queixa, tenho um processo. Agora, com relação a outra pessoa, quer goste, não goste, não tem nenhum problema com isso não. Eu sou bem resolvida, não tenho nada que me abale psicologicamente por isso não.</p> <p>Entrevistadora: Como você avalia a questão de respeito entre nós aqui na instituição, é... associada à diversidade racial?</p> <p>Entrevistada: Não, eu não tenho o que falar não. Até que eu não, assim, eu nunca passei por... Por nenhum, nenhum momento que eu tenha percebido isso não.</p> <p>Entrevistadora: Você já percebeu com algum colega?</p> <p>Entrevistada: Eu acho que nem pela... A questão racial não, eu acho que é pelo comportamento da outra pessoa mesmo. Aí, como a cor, né, é diferente, de repente... A gente às vezes brinca, fala - Ah -. A... As pessoas falam - Ah, porque isso não existe, isso, aquilo outro -. Mas, às vezes, as pessoas associam sim. Entendeu? A cor com relação ao jeito, a coisa da... Da pessoa. É que eu também finjo, entendeu? Eu não dou corda pra essas coisas não. Eu não dou, né, eu não alimento - Ah, tá vendo -. Não. Eu... Se eu percebo, eu fico na minha, entendeu?</p> <p>Entrevistadora: Mas, você já percebeu?</p> <p>Entrevistada: É, percebe-se. Já percebi sim.</p> <p>Entrevistadora: Você entende que a implicância...</p> <p>Entrevistada: É... É... É...</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Colegas de trabalho - pares	Continuação Olívia	<p>Entrevistadora: É relacionada com a questão de cor?</p> <p>Entrevistada: É, tem isso sim.</p> <p>Entrevistadora: A pessoa fala alguma coisa...</p> <p>Entrevistada: Associa. Associou, entendeu? – Ah, fulano. Tá vendo? Além de... -. Entendeu? Pode ser... Tem, tem sim. Tem sim. Eu... Eu acredito que muitas pessoas falam que isso não existe, mas lá dentro o preconceito tá aí sim. Muito, não tem noção.</p> <p>Entrevistadora: Aqui dentro da instituição, isso acontece?</p> <p>Entrevistada: É, mas é bem velado, mas tem, né?</p>
Direcionada à médicos	Iris	<p>Entrevistada: Ai tem uma residente que ela é negra né , ela é parda, ela é mestiça e eu vejo por parte de alguns colegas uma certa implicância com ela. Tem um específico que eu acho que ele gostaria muito de ter sido médico, eu não sei eu não posso julga-lo, mais a forma como ele fala com ela sabe, dá entender isso. Ai teve até uma discussão . Ela é residente de medicina, ela tá fazendo residência aqui, né ? E aí houve até uma discussão, em relação a isso . A ele pegou e perguntou você se sente perseguida em relação a isso e aí o pessoal caiu mais de pau em cima de mim.</p>
Não especificada	Sara	<p>Entrevistadora: Você prefer... Você já viveu algu...viu algum momento de que já te chateou, deixou triste? Que a pessoa houve uma... você percebeu o próprio racismo ou o preconceito, você já viveu?</p> <p>Entrevistada: Tipo, assim, a muita gente nem sabe que nem sabe que eu trabalho na enfermagem, entendeu? Tipo assim, eu sou negra, então, entendeu? Qualquer outra coisa, menos na da enfermagem. Que eu nun... - Será que é que teve capacidade de fazer um concurso, passar a integrar o quadro de funcionários como o profissional da saúde, né? - Às vezes, a gente percebe isso, entendeu?</p> <p>Entrevistadora: Você percebe como?</p> <p>Entrevistada: Pela forma da pessoa falar com você. E olhar para você, entendeu? E, aí, depois que sai da área da enfermagem, aí, já muda um pouco, entendeu? É uma coisa meio complicada, né?</p> <p>Entrevistadora: E como é que você faz nessas situações? Como é que você se comporta?</p> <p>Entrevistada: Eu acho que eu tenho que ter uma postura, aqui dentro eu sou profissional. Eu vou mostrar meu trabalho, entendeu? E pronto! Tenho que provar nada para ninguém, entendeu? Se ele fez concurso público, eu também fiz. Não importa se ele é médico, se ele é psicólogo, se ele é assistente social; se você é técnico de enfermagem como eu. Então é isso, eu acho que que eu tenho que ser profissional e pronto! Mostrar o que eu vim fazer aqui.</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Não especificada	Ruth	<p>Entrevistadora: Você já sofreu algum, alguma discriminação aqui dentro ou preconceito aqui dentro?</p> <p>Entrevistada: Já, já. É, não são frases declaradas, mas você vê que tem (rs nervoso) algumas questões específicas</p> <p>É, aqui! Assim eu não tenho ciência dos outros hospitais do instituto (...). Mas eu já vi que em outras unidades, isso conversando com outros colegas, eles falaram que existe, né, essa questão de cor, existe assim: você entrou pela cota e aqui eu não vi isso não. Mas eu vi que em outras unidades da instituição tem.</p>
Não percepção do racismo	Olga	<p>Não, não. Tô até... Não. Não, meus colegas aqui se respeitam e, independente disso, podem até brincar, mas não... Nada que você fique, assim, chateado com essa questão não. Tá aí algo que é bem diversificado.</p>
	Tais	<p>Entrevistada: Não. Graças à Deus, nunca tive esse tipo de problema aqui não. Nem com relação à colega de trabalho, diretamente, nem administrativos, nada... Nada disso. Quando nós tomamos posse também, ninguém teve problema em relação a isso. Pelo menos no dia que eu fui eu não vi nada. E nem comigo. Nunca tive problema em relação a isso não, foi tudo bem tranquilo. Nunca sofri nenhum tipo de preconceito por ser cotista, não.</p> <p>Entrevistadora: E com relação a... E não só aqui relação ser cotista, com relação a sua cor... Você já sofreu algum preconceito aqui dentro da instituição?</p> <p>Entrevistada: Não...</p> <p>Entrevistadora: Por parte nem de paciente?</p> <p>Entrevistada: Nem de paciente, nunca sofri. Se foi, foi um preconceito meio velado. Num chegou a ser exteriorizado, nunca ouvi nada não.</p> <p>Entrevistadora: Já... Você já ouviu relatos de algum colega que tenha sofrido?</p> <p>Entrevistada: Não, nunca ouvi relatos de ninguém não.</p> <p>Lá fora a gente sente mais preconceito e até acho que no trabalho, acho que aqui a gente, as pessoas... Se tem, é mais velado. Lá fora é mais exteriorizado, a pessoa fala, a pessoa é mais agressiva nessa parte. Acho que aqui dentro não. A gente fica mais protegido.</p>
	Ana	<p>Entrevistada: Não. Aqui na instituição não. Em outra instituição essa coisa de você perceber que a pessoa te olha meio diferente, pelo fato de você ser negro, enfim, mais aqui nunca percebi nenhuma diferença no tratamento, na conduta, na cobrança em tudo, sorriso. Eu vejo assim, é a gente é como se todos nós tivéssemos no mesmo nível e isso é uma coisa que nos faz feliz, porque você realmente percebe que essa mudança ela tá acontecendo. Eu não sei se ...se isso vai acontecer futuramente eu não sei. Mais até o momento.</p>

Continuação do apêndice E

Fonte e agredidos por ações racistas na instituição	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Não percepção do racismo	Beatriz	<p>Entrevistadora: Como você percebe Beatriz, a questão do respeito em relação a diversidade dentro da instituição? Pode falar da diversidade racial ou qualquer outra diversidade que você perceba. Como você percebe a questão do respeito entre nós?</p> <p>Entrevistada: Olha, em questão racial eu ainda não percebi nada. Já, não teve nenhum problema, mas eu vejo assim que existe aquela questão da classe né? A a minha classe fala e não é ouvida entendeu, é difícil ter essa, assim, você fala e não é ouvida quanto a questão profissional.</p>
	Luíza	<p>Entrevistada: Assim, eu nunca tive dificuldade, nunca percebi olhares ou cochichos; nada não. Assim, todo mundo me trata normal e, assim, apesar de ser, acho que, a única negra do meu setor; única negra assim como eu mesma, eu sou a pele mais escura do setor. As... As pessoas me tratam por igual, né, como igual. Não tem.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Apêndice F - Sugestões para melhoria da QVT na instituição

Tema	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Aumentar número de servidores	Beatriz	Essa questão que eu te falei. Eu acho que eles poderiam ouvir um pouco mais a questão dos funcionários na parte de sobrecarregados mais acho que também, o nosso sistema único está sobrecarregado. Eu acho que também não é uma questão só do daqui né? É uma questão geral, nosso sistema único está sobrecarregado, a gente tem pouco recursos. Falta de médico.
	Ruth	Primeiro pessoal, rs. Um número maior de funcionários, apesar que a gente tem, acho que a gente tem até uma “rede” de funcionários, mais a gente tem um quantitativo de licenças, e acho que essas licenças ou o que que acontece com esse funcionário para que ele tire licenças, várias licenças que deveria ser visto .
	Adriano	Aí, conforme for fazer a chegada de novos funcionários, né, a gente vai fazendo a adequação, vai se adequando de acordo com uma realidade; não essa que a gente vive. Em particular, meu setor teria que ter oito funcionários, né, diariamente. Hoje trabalhamos com três, quatro funcionários, muito abaixo da média, né? Então, eu acho que a primeira ação é repensar o que que eu tenho de RH.
	Helen	Ação importante é chamar o povo do concurso. Não adianta tá fazendo dessa instituição um cabide de concurso. Todo dia faz concurso, mas não chama os funcionários.
	Olívia	Primeiro, completar, né, esse pessoal, que deve ta na... Na fila de espera aí, que fez concurso e passou, tá aguardando ser chamado, né
	Rita	Um suporte psicológico e número de técnicos adequados. Eu acho que é mais ou menos isso.
	Olga	Tá faltando muito recurso humano aqui. Faltando muito recurso humano
	Arthur	Não tem um quadro que seja efetivo.
	Marta	Tem que ter mais funcionário pra gente ter mais qualidade de vida.
Apoio psicológico	Beatriz	<p>Eu acho que a gente teria que ter um um um pouco de amparo maior né? Na questão de dede até mesmo de dede parte emocional né. A gente é deixado de lado, a gente é visto como um robô. Infelizmente eu não estou trabalhando com máquina. Eu trabalho com gente. E é difícil você trabalhar numa demanda onde você tem o dimensionamento que não fica bom.</p> <p>E eu não sei se a gente precisaria todos funcionários de apoio psicológico, de uma missa aqui embaixo, eu não sei, mais alguma coisa deveria ser feita, para melhorar isso.</p> <p>Mas acho que ouvir mais os funcionários, principalmente a massa que move essa instituição né? Eu acho que ouvir um pouco mais seria na questão de dede assistência pra psicólogo, não sei.</p>
	Ruth	O que eu vejo também aqui é que nossa parte é mental mesmo, porque a gente trata do corpo, do coração, trata da coluna, mais a parte mental mesmo a gente não trabalha aqui. Os funcionários não são, não trabalha essa parte aqui. E isso adocece.

Continuação apêndice F

Tema	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Continuação - Apoio psicológico	Ana	(...) a questão do psicológico dos profissionais né, porque se a gente tiver qualquer tipo de problema a gente tem que buscar isso, tipo assim tem colegas pela psiquiatria, então eles vão começando a apresentar sinais que tem alguma coisa que não tá legal. Então eu achava que tinha que ter um profissional aqui pra tá acompanhando, monitorando isso. E aí como é que tá a situação do trabalho? Como é que as coisas estão acontecendo? Entendeu? Até para a pegar a opinião né dos profissionais de como tá o andamento então as vezes você meio que se sente meio que largado nesse você vê muito os pacientes tendo o apoio psicológico, a família também que é importante, mas eu acho que os profissionais também precisariam disso
	Helen	O núcleo trabalhador cuidando de quem cuida, uma equipe de psicólogos, treinamento, sabe? Cuidando de quem cuida. Saber lidar com a perda; saber lidar com a dor; saber lidar com próximo; saber lidar com as diferenças, diversidades que tem aqui dentro. Hoje, o profissional dessa instituição tá apático. Simplesmente isso!! A gente tem treinamento profissional, não treinamento emocional, sabe? A gente não tem nada aqui que tire a gente dessa realidade triste.
	Olivia	E, tem pessoas aqui também que ainda se afasta pelo lado psicológico, porque não aguenta vê, né. Trabalhar com tanta... Com tanto sofrimento, né?! Da outra pessoa. E... Eu acho que o básico é por aí, ter gente pra poder trabalhar, pra depois, né, fazer um direcionamento melhor. Entre essas coisinhas assim... Mais ou menos por aí. Porque, às vezes, é, o funcionário fica sobrecarregado fisicamente, mentalmente, mas não tem com quem se abrir. Aí, tem que tirar uma licença, tem que ficar um tempo em casa, se afastar. Não seria, talvez, necessário isso se a gente tivesse esse acompanhamento psicológico pelo menos uma vez por mês, de quinze em quinze dias. Ah, tudo bem, né?!
	Rita	Um suporte psicológico e número de técnicos adequados. Eu acho que é mais ou menos isso.
	Sara	Eu acho que é mesmo é, se tivesse essa preocupação, né, de, de.. com as pessoas que tiram licença e tal, e fica aquele buraco, né? E você acaba ficando sobrecarregada. Acho que é nesse ponto, né, que teria que ter precau... preocupação maior, né, de ver se a gente tá sobrecarregado; se a gente tá passando por algum momento difícil, né? Acho que é isso.
	Olga	Eu acho que isso devia ser melhorado com algumas atividades... Sei lá, ... Acupuntura... Acho que poderia fazer isso, entendeu?! É, nem que tirasse uma horinha das doze horas... O funcionário não, você vai... É, massagem, relaxamento, acupuntura, yoga, sei lá... Alguma atividade do tipo.

Continuação apêndice F

Tema	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Redução da Carga horária – 30 horas	Taís	<p>As escalas sim. Eu acho que, não sei se, assim, posso até tá falando demais, não sei se depende só... Acredito... Eu acredito não seja dependesse só deles, né. Teria que ser uma... Uma ação conjunta. Mas melhorasse a escala. Eu acho que seria uma ação, uma coisa que teria que ser pensada. Apesar das dificuldades das licenças, poderia ser pensada essa questão da escala de... Adequar melhor essa escala pra gente.</p> <p>Entrevistadora: O que que você chama de ade... Seria adequar a escala?</p> <p>Entrevistada: As trinta horas mesmo, que já... Não sei como é que funciona essa parte administrativa, mas poderia pensar nisso, na qualidade de vida dos funcionários, porque não adianta você ter um quadro cheio de licenças e você continuar com as quarenta horas semanais, entendeu?!</p>
	Ana	Eu acho que além dessa questão da da carga horária que eu acho que podia ser revista, que eu acho bem puxada eu acho em relação.
	Cíntia	Então, é sobre as quarenta horas. Como que, claro que nós somos da ciência e tecnologia, então precisa ser cobrada essas quarenta horas. Mas se houvesse redução dessa carga horária iria co... é, nós fazemos doze por sessenta, mas têm três complementações que é pra abater a carga horária certinho. Se tivesse... fosse diminuído conforme, era assim doze por sessenta, as trinta horas trabalhadas; eu creio que ajudaria bastante. Não só a mim, mas todos os colegas.
	Iris	Ele poder completar a carga horária dele não somente assistencial mais também realizando outras atividades. Eu acho que isso também melhoraria né? A qualidade de vida no trabalho.
	Marta	Mais flexibilidade nessa escala, que tá uma escala puxada, apertado.
	Arthur	Primeiro, ver a carga de funcionários se é realmente compatível com o que a gente faz. Acho que é o principal.
Rotinas de trabalho	Taís	Pra melhorar? Eu acho que adequar também algumas rotinas pra quantidade de pessoal que a gente... Que nós temos. Adequar as rotinas pro número de pessoas que tem aqui. Que, às vezes, tem muitas rotinas que tão sendo feitas, que, necessariamente, não tinha necessidade de ser feita daquela maneira, entendeu?
	Adriano	O principal hoje é ter uma visão ampla, o quê que eu tenho de RH? Baseado nesse RH é fazer ajuste na demanda. Claro, fica uma instituição mais reconhecida internacionalmente. Vai ter consequências que, eu não sei se em nível de mídia isso é positivo, né? Mas fazer dimensionamento mesmo. Olhar o que que eu tenho de mão de obra disponível, em cima dessa mão de obra recalculando e repensar sobre nossas demandas.
	Sara	Eu acho que é mesmo é, se tivesse essa preocupação, né, de, de.. com as pessoas que tiram licença e tal, e fica aquele buraco, né? E você acaba ficando sobrecarregada. Acho que é nesse ponto, né, que teria que ter precau... preocupação maior, né, de ver se a gente tá sobrecarregado; se a gente tá passando por algum momento difícil, né? Acho que é isso.
	Helen	A quantidade de paciente é excessiva, então, eu não tenho como descansar.

Continuação apêndice F

Tema	Entrevistado	Transcrição da entrevista
<p>Capacitação e Desenvolvimento</p>	<p>Adriano</p>	<p>Em segundo, é estimular os funcionários a questão... a questão científica. É, existia, no passado próximo, uns cursos que eram dados e que eram obrigatórios para todos os funcionários, né, mediante a folga hoje. Hoje foi extinto essa folga. Essa direção atual, ela extingue a folga... a folga, e nos obriga a fazer os trezes plantões ou as quarentas horas semanais. Isso foi um banho d'água em tod... na maio... em oitenta por cento dos funcionários. Porque, claro, por ser ciência e tecnologia existe um pelo que a gente tenha que... que a gente esteja envolvido num processo de pesquisa e com processo de educação permanente. Mas a folga era um estímulo, também, hoje retirando essa folga não tem... não se faz mais esse curso. E vou mais além, não sei o que aconteceu na questão de educação permanente que esse curso foi extinto. Eu acho que a gente, todos os funcionários, se não buscam a formação fora, iniciam um processo de “emburrecimento”. E estamos acima dessa sentença. Então, acho que deve também deve repensar de que forma manter esse profissional ativo e pleno, né? E competitivo. Mesmo sendo uma instituição pública esse profissional ele tem que ser competitivo no sentido de adquirir informações. Eu acho que essa instituição, também, assume esse risco. Os profissionais do daqui estão “emburrecendo” você pede pra estudar aqui, não existe essa flexibilidade. Não sei nem... acho que tá pra [atender, não sei aonde, mas tá pra atender]. Mas quando você vai levantar essas questões pra chefia, não pode. – Não tenho funcionário. – Eu não tenho funcionário, mas eu tenho que repensar de que forma também o meu funcionário não vai ficar estressado. Eu estou engessando esse funcionário a cada dia que ele não se capacita, que ele não vai buscar novas informações. Então, de que forma eu posso flexibilizar esses horários pra ele pra permitir que este funcionário estude? Estudar é algo primordial. Estudar é algo necessário. Nós somos um setor de pesquisa, um setor sem informação, uma instituição sem informação é uma instituição perdida há muito tempo. Eu acho que isso, também, é gritante. Eu acho que isso deveria ser valorizado, ora pelas diretrizes, ora pelas lideranças.</p>
	<p>Íris</p>	<p>Quando se trata de um hospital de ensino e pesquisa eu acho que o profissional que está diretamente com assistência ele ter a oportunidade de executar mais atividades de pesquisa né? É, ter a oportunidade de poder trabalhar em outros setores também relacionados à pesquisa. Eu acho que também é um diferencial né?</p>
	<p>Marta</p>	<p>Mas eu gosto sempre de aprender alguma coisa, fazendo alguns cursos. Alguns cursos aqui são meio difícil pra gente porque tem que ter autorização; tem pouco funcionário, pra chefia liberar fica um pouco complicado.</p>
	<p>Arthur</p>	<p>Nossa vocês querem acabar com ensino continuado, o curso que a gente tinha. – Ah, mas eu não vou mais pro curso, eles não dão folga – Eu falei: cara, mas isso não vai importar. O que é mais importante? O curso que você tá aprendendo ou... – Ah foda! Se você conhecer outros setores aqui nesse hospital enorme, com especialidade maravilhosa. Vai entender genética, nossa. Com a aula de genética eu fiquei maravilhado. Eu falei: nossa, que isso?</p>

Continuação apêndice F

Tema	Entrevistado	Transcrição da entrevista
<p>Que as melhorias aconteçam e as solicitações sejam atendidas</p>	Taís	<p>De tentar adequar pra aquele número de pessoas que tem. Entrevistada: Não. Assim... Difícil você conversar sobre isso, porque a gente tem... Como tem reunião, essas coisas... Aqui tem pouco funcionário, infelizmente, eles não podem mudar muita coisa. Entrevistadora: Você se... Entrevistada: Mas assim... Entrevistadora: ... tem abertura pra falar? Mas num... Entrevistada: Tem, até tem. Mas, assim... Não tem mudança, entendeu? Você pode até falar, mas não tem mudança.</p>
	Ana	<p>Eu acho que a sugestão é você ter retornos, você solicitar um algo e aí existir um retorno em relação a isso. Eu vou te dar um exemplo, por exemplo, eu uso roupa GG né , e as vezes eu chego aqui e não tem né, aí eu fui conversar até com o rapaz da rouparia e ele falou: Poxa Alessandra a gente tem feito pedidos né, só que a gente, não depende da gente, existeM pessoas lá em cima que fazem essa solicitação de comprar. Por que não é só para o hospital daqui, são para todos os hospitais federais. Eu falei, o que acontece, as vezes o acompanhante, o paciente fala, a gente não sabe quem é quem. A gente não sabe quem é acompanhante e quem é o pessoal da enfermagem. As roupas são iguais né, rs , então assim a gente fica numa situação que né, a gente solicita mais não depende só do rapaz da rouparia que é responsável então assim, é um uma né uma situação isolada no universo , mais que a gente gostaria né que fosse visto, que tivesse um retorno, eu acho que seria importante.</p>
	Luiza	<p>Olha, eu acho que quando o funcionário é ouvido, né, ouvem as nossas queixas e tentam solucionar alguns problemas; você leva a chefia – ah, tá acontecendo aqui isso, isso, e isso – ou a gente... o ritmo de trabalho tá puxado. Vamos tentar manusear a escala, né? Alguma coisa assim. E que você ver uma, uma... um retorno da chefia com relação as suas queixas; acho que ajuda muito, ajuda muito. Aqui no meu setor a chefia tem esse <i>feedback</i> com a gente. De tempo em tempo ela senta com a equipe, faz uma reunião, ouve as nossas queixas. Ela... A gente ouve o que ela tem a dizer também e a gente tenta entrar num acordo pra que os dois lados entrem no equilíbrio, e a gente consiga manter o trabalho correndo bem, fluindo bem, né!</p>
<p>Melhorar o relacionamento interpessoal e intequipes</p>	Marta	<p>Acho que o melhor é o entrosamento mesmo da equipe mesmo. Não há entrosamento.</p>
	Helen	<p>Acesso ao médico é nulo, então, tudo que um enfermeiro, o técnico faz, isso ofende. A gente precisa de um respaldo médico e nem sempre a gente tem. A gente tem situações difícil aqui dentro.</p>
<p>Direção ser mais próxima dos trabalhadores</p>	Adriano	<p>É uma sugestão que ela (direção) fosse mais próxima; que ela circulasse; que ela entendesse, não que ela entendesse, mas que pelo menos ela visualizasse o universo, não só do funcionário, mas como do setor.</p>

Continuação apêndice F

Tema	Entrevistado	Transcrição da entrevista
Local de descanso e refeitório	Luiza	Eu moro longe. Moro em XXXX. De XXXX até aqui eu acordo quatro e quinze. Seria bom se a gente tivesse um lugar aqui de descanso, de repente pra hora do almoço você sentar melhor. Você viu aqui que a gente não tenha uma instalação de um quarto de descanso, pelo menos não para o centro cirúrgico. Se tivesse seria melhor? Seria. Melhoraria muita qualidade da gen... ainda mais a gente trabalha instrumento. A gente fica um tempo em pé a nossa maior... maior parte do trabalho é em pé. Uma hora sem instrumento, outra hora você circula. Aí, quando você tá circulando, você também não senta muito. Você senta durante a cirurgia, mas levanta toda hora pra buscar alguma coisa que precisa para sala, né? Pra organizar a sala você que tá pra lá, pra cá o tempo todo. Se a gente estivesse, na hora do almoço, nem que fosse uma espreguiçadeira que fosse, né? Seria legal pra melhorar um pouco mais essa qualidade de vida no trabalho, né? Seria bom!
	Helen	O local que eu tenho pra descansar, pra comer é péssimo.
Economia de material	Ana	Sim, então, a gente fala sobre tanta, a gente fala sobre tanto sobre essa questão de gestão, de economia de coisas e aqui, o que que eu percebo. Assim as vezes acontece alguns desperdícios. Por exemplo você vai fazer uma linezulida, que é um antibiótico para uma criança. A linezulida é de 600 miligramas. Eu, a médica prescreve só é 200 miligramas. E as outros 400 miligramas? Vai para o lixo. Né? Então, eu tô dando o exemplo desse antibiótico, como outros antibióticos, outras medicações, então a gente percebe que existe um desperdício muito grande em relação a algumas coisas e aí assim, eu achava que tinha que ter, sabe uma, assim, um estudo, uma organização, em relação à farmácia, em relação a enfermagem, e entrar num consenso de como sabe obter um melhor aproveitamento, porque dá tristeza. Porque são medicações muito caras

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Apêndice G - Roteiro da entrevista semiestruturada

A) Dados pessoais / profissionais

Data:
Horário:
Local:
Tempo de duração:
Nome:
Idades:
Sexo:
Escolaridade:
Tem filhos? Quantos e qual idade?
Com qual idade começou a trabalhar?
Tempo de trabalho na área de enfermagem?
Tempo de trabalho na Instituição?
Trabalha em outro local além da Instituição?
Carga horária de trabalho semanal?
Qual a sua cor?

B) Questões sobre QVT e Racismo

1. Conte-me um pouco sobre suas experiências profissionais.
1. Por que você optou em trabalhar na área pública?
2. Qual o sentido do trabalho para você? O que significa trabalhar na Instituição para você?
3. O que é qualidade de vida no trabalho para você?
4. Descreva situações em que você considera QVT na Instituição?
5. Descreva situações que você considera falta de QVT na Instituição?
6. Como você avalia a QVT na Instituição se comparado a outros trabalhos que você teve?
7. Na sua opinião quem são os responsáveis pela QVT na Instituição?
8. Por que você optou fazer concurso pelo sistema de cotas? Como teve conhecimento da política de cotas?
9. Qual a sua opinião sobre a política de cotas raciais no serviço público?

10. Relate como foi o seu processo de inclusão na Instituição?
11. Você já percebeu alguma atitude racista no seu dia-a-dia?
12. Como você percebe a questão da diversidade racial dentro da Instituição? (tanto em termos de relação com chefia, colegas de trabalho, pacientes)
13. Você já percebeu alguma atitude racista, contra você, colegas de trabalho ou pacientes na instituição? Como se sentiu, como reagiu? O que poderia ser feito para que situações como essa não ocorram mais na Instituição?
14. Que ações você sugere para melhorar a QVT na Instituição?
15. Que ações você sugere para melhorar o respeito na instituição, tendo em vista a diversidade entre as pessoas?