

Pesquisa Participativa:  
Instrumento de Negociação  
da Formação Profissional

*A experiência dos trabalhadores e trabalhadoras  
no serviço público municipal de São Paulo*

Presidente da República  
LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Ministro do Trabalho e Emprego  
CARLOS LUPI

Secretário Executivo do Ministério do Trabalho e Emprego  
RONALDO AUGUSTO LESSA SANTOS

Secretário de Políticas Públicas de Emprego - SPPE  
ANTONIO SÉRGIO ALVES VIDIGAL

Diretor do Departamento de Qualificação - DEQ  
ANTONIO ALMERICO BIONDI LIMA

Coordenadora-Geral de Qualificação - CGQUA  
TATIANA SCALCO SILVEIRA

Coordenador-Geral de Certificação e Orientação Profissional - CGCOP  
MARCELO ÁLVARES DE SOUSA

Coordenador-Geral de Empreendedorismo Juvenil  
MISAEEL GOYOS DE OLIVEIRA

(C) copyright 2005 - Ministério do Trabalho e Emprego

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO  
Secretaria de Políticas Públicas de Emprego - SPPE  
Departamento de Qualificação - DEQ  
Esplanada dos Ministérios, Bloco F, 3º andar, Edifício Sede, Sala 306.  
CEP 70059-900 - Brasília - DF  
Telefones: (0XX61) 3317-6239/ 3317-6004  
Fax.: (0XX61) 3224-7593  
E-mail: qualificação@mte.org.br

Tiragem: 3000 exemplares

ELABORAÇÃO, EDIÇÃO E DISTRIBUIÇÃO:  
Escola Sindical São Paulo-CUT  
Rua Dona Brígida, 299 - Vila Mariana  
CEP 04111-080 - São Paulo - SP  
Telefone (0XX11) 5084-2131  
Site: www.escolasp.org.br  
E-mail: escolasp@uol.com.br

Ladosky, Mário Henrique.

Pesquisa participativa : instrumento de  
negociação da formação profissional : a experiência  
dos trabalhadores e trabalhadoras no serviço público  
Municipal de São Paulo / Mário Henrique Ladosky e  
Fabio Zamberlan. - São Paulo : CUT, 2007.  
96 p. ; 23 cm.

1. Formação profissional 2. Serviço público  
municipal de São Paulo 3. Qualificação  
socioprofissional 4. Metodologia de pesquisa  
5. Agentes de apoio I. Zamberlan, Fabio.

*Obs.: Os textos não refletem necessariamente a posição do Ministério do Trabalho e Emprego*

*Mario Henrique Ladosky  
Fabio Zamberlan*

Pesquisa Participativa:  
Instrumento de Negociação  
da Formação Profissional

*A experiência dos trabalhadores e trabalhadoras  
no serviço público municipal de São Paulo*



Ministério do  
Trabalho e Emprego



# CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES

Rua Caetano Pinto, 575 – CEP 03041-000 – Brás – São Paulo – SP

Telefone: (0XX11) 2108-9200 – Fax: (0XX11) 2108-9200

Site: www.cut.org.br

## DIREÇÃO EXECUTIVA NACIONAL DA CUT – 2006/2009

### Presidente

ARTUR HENRIQUE DA SILVA SANTOS  
SINERGIA – Sind. Trab. Ind. de  
Energia Elétrica do Estado de SP

### Vice-Presidente

CARMEN HELENA FERREIRA FORO  
Sind. Trab. Rurais de Igarapé-Miri – PA

### Vice-Presidente

WAGNER GOMES  
Sind. dos Metroviários do Estado de SP

### Secretário Geral

QUINTINO MARQUES SEVERO  
Sind. Trab. Ind. Metalúrgicas  
de São Leopoldo – RS

### Primeiro Secretário

ADEILSON RIBEIRO TELLES  
SEPE -Sind. Est. Dos Profissionais  
da Educação do Estado do RJ

### Tesoureiro

JACY AFONSO DE MELO  
Sind. dos Bancários de Brasília – DF

### Primeiro Tesoureiro

ANTONIO CARLOS SPIS  
Sind. Unificado dos Petroleiros  
do Estado de SP

### Secretário de Relações Internacionais

JOÃO ANTONIO FELICIO  
APEOESP – Sind. dos Professores do  
Ensino Oficial do Estado de SP

### Secretária de Política Sindical

ROSANE DA SILVA  
Sind. dos Sapateiros de Ivoti – RS

### Secretário de Formação

JOSÉ CELESTINO LOURENÇO (TINO)  
SIND-UTE – Sind. Único dos Trab.  
em Educação do Estado de MG

### Secretária de Comunicação

ROSANE BERTOTTI  
Sind. Trab. Agricultura Familiar de  
Xanxerê – SC

### Secretário de Políticas Sociais

CARLOS ROGÉRIO DE CARVALHO NUNES  
Sind. dos Assistentes Sociais do  
Estado do CE

### Secretária de Organização

DENISE MOTTA DAU  
SindSaúde - Sind. dos Serv. Pub.  
em Saúde do Estado de SP

### Secretária Sobre a Mulher Trabalhadora

MARIA EDNALVA BEZERRA DE LIMA  
Sind. Trab. Educação do Estado da PB

### Diretoria Executiva

ANÍZIO SANTOS DE MELO  
APEOC - Sind. Serv. Pub. Lot. Sec. De  
Educação e de Cultura do Estado do CE

ANTONIO SOARES GUIMARÃES  
(BANDEIRA)  
Sind. Trab. Rurais de Pentecostes - CE

CARLOS HENRIQUE DE OLIVEIRA  
Sind. Serv. Pub. Municipais de São  
José do Rio Preto - SP

CELINA ALVES PADILHA ÁREAS  
SINPRO - Sind. dos Professores  
do Estado de MG

DARY BECK FILHO  
Sind. Trab. Ind. Dest. Refinação de  
Petróleo do Estado do RS

ELISANGELA DOS SANTOS ARAÚJO  
Sind. Trab. Rurais de São Domingos - BA

EVERALDO AUGUSTO DA SILVA  
Sind. dos Bancários de Salvador - BA

EXPEDITO SOLANEY PEREIRA  
DE MAGALHÃES  
Sind. dos Bancários do Estado de PE

JOSÉ LOPEZ FEIJÓO  
Sind. Trab. Ind. Metalúrgicas do ABC – SP

JULIO TURRA FILHO  
SINPRO - Sind. dos Professores  
do ABC – SP

LUCIA REGINA DOS SANTOS REIS  
SINTUF RJ - Sind. Trab. em  
Educação da UFRJ

MANOEL MESSIAS NASCIMENTO MELO  
SINDPD – Sind. dos Trab. em  
Informática do Estado de PE

MILTON CANUTO DE ALMEIDA  
SINTEAL - Sind. Trab. Em Educação  
do Estado de AL

PASCOAL CARNEIRO  
Sind. Trab. Ind. Metalúrgicas de  
Salvador – BA

ROGÉRIO BATISTA PANTOJA  
Sind. Trab. Ind. Urbanas - AP

TEMISTOCLES MARCELOS NETO  
Sind. Serv. Pub. em Saúde  
do Estado de MG

WAGNER FREITAS DE MORAES  
Sind. dos Bancários de São Paulo,  
Osasco e Região - SP

VALÉRIA CONCEIÇÃO DA SILVA  
Sind. Trab. Em Educação do Estado de PE

### Conselho Fiscal - Efetivos

MARIA JULIA REIS NOGUEIRA  
Sind. Trab. Pub. Fed. Saúde e  
Previdência do Estado do MA

VALDEDIR MEDEIROS DA SILVA  
Sind. dos Previdenciários do  
Estado da Bahia

DILCE ABGAIL RODRIGUES PEREIRA  
Sind. Trab. Comércio Hoteleiro,  
Rest. Bares e Hospitalidade de  
Caxias do Sul – RS

### Conselho Fiscal - Suplentes

ALCI MATOS ARAÚJO  
Sind. Empreg. no Comércio do  
Estado do ES

JOSÉ CARLOS PIGATTI  
Sind. Trab. Energia Elétrica do  
Estado do ES

ODAIR JOSÉ NEVES SANTOS  
Sind. dos Professores Públicos e  
Especialistas em Educação do  
Estado do MA

## SECRETARIA NACIONAL DE FORMAÇÃO - CUT

### Secretário Nacional de Formação

JOSÉ CELESTINO LOURENÇO

### Coordenador-Geral

MARTINHO DA CONCEIÇÃO

### Assessoria

- ARCHIMEDES FELICIO LAZZERI
- MARISTELA MIRANDA BÁRBARA
- MARTA REGINA DOMINGUES
- PAULA CRISTINA BERNARDO

### Secretária

LUCI FERNANDES

*Mario Henrique Ladosky  
Fabio Zamberlan*

Pesquisa Participativa:  
Instrumento de Negociação  
da Formação Profissional

*A experiência dos trabalhadores e trabalhadoras  
no serviço público municipal de São Paulo*

*Mario Henrique Ladosky* é sociólogo, mestre em Sociologia pela UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro, educador da Escola Sindical São Paulo – CUT desde 1999; foi um dos coordenadores da Pesquisa Participativa para Formação Profissional Negociada no Sindsep-SP.

*Fabio Zamberlan* é engenheiro (Produção – POLI/USP), doutor em Engenharia de Produção (COPPE/UFRJ); professor da UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro; coordenador do Laboratório Trabalho & Formação do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ.

## ESCOLA SINDICAL SÃO PAULO - CUT

### Conselho Político

Sind. Químicos do ABC  
APARECIDO DONIZETI DA SILVA

Apeoesp  
CARLOS RAMIRO DE CASTRO

Sinsexpro  
CARLOS TADEU VILANOVA

Sindsaúde  
CÉLIA REGINA COSTA

Presidente da CUT Estadual  
EDILSON DE PAULA OLIVEIRA

Escola Sindical SP-CUT  
ELIAS SOARES

Escola Sindical SP-CUT  
HELIO DA COSTA

Secretário Estadual de Formação  
CARLOS TADEU VILANOVA

Secretário Nacional de Formação

JOSÉ CELESTINO LOURENÇO

Sind. dos Petroleiros de SP  
JOSÉ SAMUEL MAGALHÃES

Sind. Bancários de SP  
LUIZ CLAUDIO MARCOLINO

Sind. Metalúrgicos do ABC  
TARCISIO SECOLI

### Coordenação

Coordenador Geral/Secretário de  
Formação CUT-SP

CARLOS TADEU VILANOVA

Coordenador Administrativo  
ELIAS SOARES

Coordenador de Formação  
HELIO DA COSTA

### Equipe de Formação

- ANA PAULA ALVES OLIVEIRA • ELAINE OLIVEIRA TEIXEIRA • ELIAS SOARES • ERNANI FERNANDES MOREIRA
- HELIO DA COSTA • KARIN ADRIANE HUGO LUCAS • LENIR DE VISCOVINI
- MARILANE OLIVEIRA TEIXEIRA • MARIO HENRIQUE GUEDES LADOSKY • MARLUSE CASTRO MACIEL • NEIDE DOS SANTOS VERÃO • PÉRSIO PLENSACK
- WILLIAM NOZAKI

### Apoio Administrativo

- CLARICE MARIA DE MELO • ESTHER RIVELLES • MARIA DA CONCEIÇÃO C. ALVES • SONIA CALIL ELIAS ROCHA
- VANDERLEI SOARES CABRAL

### Apoio Pedagógico

- HELANNE APARECIDA PEREIRA
- MARIA DE LOURDES INÊS ONA



Rua da Quitanda, 162 - Centro - CEP 01012-010 - São Paulo - SP

Telefones: (0XX11) 3115-5960/3579-9099

Site: [www.sindsepsp.org.br](http://www.sindsepsp.org.br) - E-mail: [secgeral@sindsep-sp.org.br](mailto:secgeral@sindsep-sp.org.br)

## DIREÇÃO DO SINDICATO DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SÃO PAULO (GESTÃO 2005-2008)

### Presidente

LEANDRO VALQUER J. LEITE  
DE OLIVEIRA

### Vice-Presidente

IRENE BATISTA DE PAULA

### Tesouraria

PAULA FRANCINETE COSTA LEITE

### Secretaria Geral

JOÃO BATISTA GOMES

### Secretaria e Formação e Política Sindical

DELOURDES APARECIDA FERREIRA

### Secretaria Ass. Jurídicos e Econômicos

JUNÉIA MARTINS BATISTA

### Secretaria Imprensa

SEM TITULAR ATUALMENTE

### Secretaria de Política Intersindical

DURVAL DE BRITO DOS SANTOS

### Secretaria de Políticas Sociais e Eventos

MARCÍLIA CABRAL DOS S. MATIAS

### Secretaria de Políticas de Saúde do Trabalhador

VLAMIR LIMA

### Secretaria de Políticas de Atenção à Mulher Trabalhadora

REGINA CLAUDIA STROEBEL

### Coordenação Leste I

LUIZIA DELMASCHIO DE OLIVEIRA

### Coordenação Leste II

SUELI APARECIDA FERREIRADOS SANTOS

### Coordenação Leste III

NILZA ANÉZIO DE OLIVEIRA

### COORDENAÇÃO SUDESTE

SERGIO RICARDO ANTIQUEIRA

### Coordenação Sul I

CLAUDIA SILVA PEREIRA

### Coordenação Sul II

MARIA DE LOURDES DA ROCHA ALVES

### Coordenação Oeste

SEM TITULAR ATUALMENTE

### Coordenação Noroeste

TEREZINHA DE JESUS FIDELIS

### Coordenação Norte

ROBERTO ALVES DA SILVA

### Coordenação Centro

CONCEIÇÃO DE MARIA  
ARAGÃO NOVAES

Coordenação do Depto.  
Trabalhadores em Educação  
GLADYS MARQUES DE FARIAS

Coordenação do Depto.  
Trabalhadores em Saúde  
ANA ROSA GARCIA DA COSTA

Coordenação do Depto.  
Trabalhadores:  
SAS, SEME, SMC, SMMA

JOSÉ EMÍLIO CALEGARI

Coordenação do Depto.  
Trabalhadores em Autarquias  
CELSO ONÓRIO

Coordenação do Depto.  
Trabalhadores em Administração  
JULIO CESAR BRAGA  
DA CONCEIÇÃO

Coordenação do Depto.  
Trabalhadores Operacionais  
JAIME LOZA



2007

Coordenação Geral  
CARLOS TADEU VILANOVA

Coordenação Financeira  
ELIAS SOARES

Coordenação Pedagógica  
MARTA REGINA DOMINGUES

Esta publicação é fruto de estudos e pesquisa, desenvolvidos no âmbito do Projeto Especial de Qualificação – PROESQ – Quem luta também educa!, iniciativa da Central Única dos Trabalhadores – CUT, por meio da Secretaria Nacional de Formação da CUT e da Escola Sindical São Paulo/CUT.

O PROESQ - Quem luta também educa! foi realizado por meio de convênio estabelecido entre a Escola Sindical São Paulo-CUT e o Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, dentro da Política Nacional de Qualificação – PNQ; e financiado pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT.

O Conselho Deliberativo do FAT – Codefat, um dos mais importantes órgãos tripartites e paritários do país, delibera sobre várias políticas relacionadas ao Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda. Entre elas, a política de qualificação social e profissional.

Com a finalidade de desenvolver e aprimorar metodologias e tecnologias apropriadas para a educação e qualificação social e profissional de trabalhadores e trabalhadoras, e tendo como premissa conceitos, práticas e perspectivas da negociação e contratação coletiva no Brasil, um dos objetos de estudo ao qual nos dedicamos no desenvolvimento do Quem luta também educa! foi a Negociação e Contratação Coletiva da Qualificação socioprofissional e, em especial, o desenvolvimento e estudo de uma Pesquisa Participativa para a Formação Profissional Negociada.

Para a CUT, o sindicalismo deve estar a serviço da construção de uma nova sociedade, na qual os princípios de democracia, participação, criticidade e autonomia sejam a base das relações de trabalho. Por isso, nossa luta pela instituição da negociação e contratação coletiva em todos os âmbitos e sobre todos os temas de interesse da classe trabalhadora.

A participação ativa das entidades sindicais e dos trabalhadores por ela representados, na identificação, formulação e implementação de processos de educação/formação profissional é, sem

dúvida alguma, a expressão viva do potencial da negociação coletiva, e da importância estratégica da qualificação social e profissional na agenda sindical, e na vida dos trabalhadores e trabalhadoras.

Nossa expectativa, ao realizar este trabalho, é a de que as reflexões acerca da experiência aqui abordada subsidiem as ações do movimento sindical em geral, estimulem a socialização de outras experiências tão importantes e, em especial, contribuam para trabalhadores e trabalhadoras tomarem consciência do seu potencial organizativo e de negociação.

**Desejamos a todos uma excelente leitura!**

*Artur Henrique da Silva Santos* – Presidente Nacional da CUT

*José Celestino Lourenço* – Secretário Nacional de Formação da CUT  
e membro do Conselho Político da Escola Sindical São Paulo-CUT

*Carlos Tadeu Vilanova* – Secretário de Formação da CUT São Paulo e  
coordenador geral da Escola Sindical São Paulo-CUT



|  |    |
|--|----|
| <b>Introdução</b> .....  | 11 |
| <b>Capítulo 1 – A Formação Profissional Negociada</b>  |    |
| no Sindicato dos Municipais de São Paulo e os agentes de apoio .....                             | 15 |
| Antecedentes da formação profissional negociada entre os<br>Municipais de São Paulo .....        | 15 |
| Caracterização do cargo de agente de apoio e a formação profissional .....                       | 16 |
| Os agentes de apoio na cidade de São Paulo .....   | 17 |
| A negociação com a Prefeitura Municipal de São Paulo .....                                       | 19 |
| <b>Capítulo 2 – O percurso da pesquisa participativa</b>   |    |
| entre os agentes de apoio .....  | 21 |
| Metodologia da pesquisa e construção da amostra .....  | 21 |
| A pesquisa participativa .....   | 22 |
| A preparação da equipe de pesquisa .....   | 23 |
| Discussão do Projeto de Pesquisa junto ao Sindicato e Base .....                                 | 24 |
| Construção do questionário e preparação das atividades de pesquisa .....                         | 24 |
| Realização das entrevistas .....   | 25 |
| Tabulação dos dados, categorização das respostas<br>e a reunião devolutiva .....                 | 26 |
| <b>Capítulo 3 – Os agentes de apoio e o Trabalho</b> .....                                       | 27 |
| Perfil dos agentes de apoio entrevistados .....  | 27 |
| O recorte de gênero no perfil dos agentes de apoio .....   | 32 |
| A organização do trabalho dos agentes de apoio .....   | 35 |
| Condições de trabalho .....  | 40 |
| Trajetória profissional na Prefeitura Municipal de São Paulo .....                               | 44 |
| Percepções sobre o trabalho .....  | 45 |
| Perspectivas dos agentes de apoio com o “cargo largo” .....                                      | 49 |
| <b>Capítulo 4 – A formação profissional dos agentes de apoio</b> .....                           | 55 |
| Experiências de formação profissional dos agentes de apoio .....                                 | 55 |
| Trabalho e capacidades profissionais necessárias .....   | 64 |
| <b>Capítulo 5 – Considerações Finais</b> .....   | 69 |
| Desdobramentos da Pesquisa Participativa<br>para a Formação Profissional Negociada (PPFPN) ..... | 69 |

|  |           |
|--|-----------|
| Apontamentos iniciais para um percurso<br>de formação profissional voltado aos agentes de apoio . . . . .            | 70        |
| A Formação Profissional no contexto da<br>Democracia e da Cidadania . . . . .  | 76        |
| <b>Bibliografia . . . . .</b>  | <b>78</b> |
| <b>Anexos . . . . .</b>  | <b>79</b> |
| <b>Anexo 1 – Equipe da pesquisa . . . . .</b>  | <b>79</b> |
| <b>Anexo 2 – Boletim especial voltado para os agentes de<br/>apoio divulgando a realização da pesquisa . . . . .</b> | <b>80</b> |
| <b>Anexo 3 – Questionário aplicado na pesquisa de campo . . . . .</b>  | <b>81</b> |
| <b>Anexo 4 – Relação de unidades de pesquisa visitadas . . . . .</b>   | <b>91</b> |

A pesquisa participativa realizada no âmbito do Projeto Especial de Qualificação – PROESQ – *Quem luta também educa!*, por meio do convênio do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e a Escola Sindical São Paulo – CUT, partiu da experiência acumulada no ramo metalúrgico<sup>1</sup> e teve a intenção de expandir para outros ramos da CUT.

O objetivo da pesquisa participativa é construir uma proposta de formação profissional a partir dos interesses dos trabalhadores, que seja negociada com o empregador.

Dessa forma, abrir-se-ia a possibilidade de estabelecer um processo de negociação de “soma positiva” entre patrões e os trabalhadores, representados pelo sindicato.

A proposta, portanto, é que no processo de negociação seja possível que todas as partes saiam com seus interesses de alguma forma atendidos: os empregadores, por terem uma força de trabalho mais qualificada, vislumbrando assim a possibilidade de uma melhoria de desempenho, eficiência, eficácia no processo de trabalho e conseqüentemente na prestação de serviços públicos; os trabalhadores, por estarem tendo acesso a uma formação que se incorpora ao seu repertório de saberes lhe permitindo, inclusive, possibilidade de melhoria de salário e/ou de novas oportunidades de colocação no mercado de trabalho; e o sindicato, por adquirir um conhecimento mais profundo da categoria e conquistar reconhecimento, que redundaria em seu fortalecimento junto aos trabalhadores nos locais de trabalho.

Entre as várias possibilidades colocadas para realização da pesquisa participativa<sup>2</sup> e para a formulação de uma proposta de formação

---

<sup>1</sup> Nos referimos aqui à experiência da Confederação Nacional dos Metalúrgicos (CNM), por meio do Programa Integrar, que culminou com a negociação da formação profissional para os trabalhadores da empresa Panex, de São Bernardo do Campo.

<sup>2</sup> Foram procurados sindicatos do ramo químico e do ramo da seguridade social, que não puderam levar adiante a proposta pelo contexto adverso que enfrentavam na ocasião.

profissional, a que prosperou foi a parceria com o Sindicato dos Servidores da Administração Pública e das Autarquias do Município de São Paulo – SINDSEP/SP, que pretendiam desenvolver este trabalho entre o segmento dos agentes de apoio da prefeitura<sup>3</sup>.

Esta publicação que lhe chega às mãos traz um relato dessa experiência do ponto de vista metodológico, bem como o resultado alcançado na pesquisa a partir do qual se apontam caminhos para a formação profissional dos agentes de apoio.

Esperamos que a partir dessa experiência de êxito com o SINDSEP/SP, outros sindicatos e ramos da CUT sejam estimulados a seguir esse caminho e incorporar a prática da pesquisa participativa a sua ação sindical.

*Boa leitura a todos(as)!*

---

<sup>3</sup> O cargo de agente de apoio na Prefeitura Municipal de São Paulo compreende os trabalhadores de mais baixa remuneração e escolaridade, e tem a possibilidade de ascensão na carreira por meio da realização de cursos de formação profissional, entre outros fatores.

*Mario Henrique Ladosky e Fabio Zamberlan*

## Pesquisa Participativa: Instrumento de Negociação da Formação Profissional

*A experiência dos trabalhadores e trabalhadoras  
no serviço público municipal de São Paulo*

**Mario Henrique Ladosky** é sociólogo, mestre em Sociologia pela UFRJ -  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, educador da Escola Sindical São Paulo - CUT desde 1999;  
foi um dos coordenadores da Pesquisa Participativa para Formação Profissional Negociada no Sindsep-SP.

**Fabio Zamberlan** é engenheiro (Produção - POLI/USP), doutor em Engenharia de Produção (COPPE/UFRJ);  
professor da UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro; coordenador do  
Laboratório Trabalho & Formação do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ.



# A Formação Profissional Negociada no Sindicato dos Municipais de São Paulo e os agentes de apoio

## *Antecedentes da formação profissional negociada entre os Municipais de São Paulo*

Quando o Projeto Especial de Qualificação – PROESQ –, Quem luta também educa!, da Escola Sindical São Paulo – CUT iniciou suas atividades, foi realizada uma Oficina Nacional de Pesquisa cujo título foi *Negociação e Contratação Coletiva da Qualificação Social e Profissional: A Participação dos Trabalhadores em Debate*<sup>4</sup>.

O objetivo daquela Oficina, realizada nos dias 10 e 11 de março de 2005, foi o de identificar experiências dessa natureza existentes entre os sindicatos da CUT.

Naquela ocasião tivemos a exposição de Giovan de Souza, do Sindicato dos Metalúrgicos do ABC, membro do Comitê Sindical de Empresa na PANEX, para fazer um relato da pesquisa participativa e do curso de formação profissional negociada a partir dela, denominada de Formação Técnica Geral (FTG).

Na mesma mesa, contamos com a exposição de Paula Francinete Costa Leite, do Sindicato dos Municipais de São Paulo (Sindsep-SP), para fazer o relato da experiência das Auxiliares de Desenvolvimento Infantil (ADIs)<sup>5</sup>, funcionárias dos Centros de Educação Infantil – CEIs (antigamente chamadas de creches) - que conquistaram o direito a ter seu cargo automaticamente transformado para Professora de Desenvolvimento Infantil (PDI) mediante a conclusão de curso de formação profissional oferecido pela prefeitura, sem a necessidade de realização de novo concurso, que seria o trâmite legal a ser percorrido se não fosse essa conquista.

Não é demais ressaltar, uma vez mais, que essa conquista só foi possível pela intensa luta travada pelo Sindsep/SP durante dezesseis anos, desde o seu início até a aprovação da lei nº 13.574/03 que garantiu tal direito.

Assim, o Sindsep/SP já tinha uma experiência de negociação da formação profissional, com grande êxito, garantindo a um segmento da categoria – as então ADIs – uma nova carreira com a conseqüente valorização salarial, além do aumento da auto-estima daquelas trabalhadoras pelo reconhecimento de seu trabalho.

Foi esse antecedente em sua história que estimulou a Direção do Sindsep/SP a se engajar na proposta de realização de uma pesquisa participativa,

<sup>4</sup> O resultado dessa Oficina – a apresentação dos expositores e o debate em plenário em áudio e em texto -, encontra-se disponível no CD-ROM *Negociação e Contratação Coletiva da Qualificação Social e Profissional, volume 1 - A participação dos trabalhadores em debate*.

<sup>5</sup> Além do CD-Rom já mencionado, a experiência das ADI's encontra-se sucintamente descrita na publicação *Negociação e Contratação Coletiva da Qualificação Socioprofissional nas Relações Capital – Trabalho*.

propiciada pelo PROESQ – *Quem luta também educa!*

Dessa vez era intenção do Sindsep-SP(6) atingir outro segmento da categoria: os agentes de apoio -, por meio de um método até então inédito para o Sindicato, que é a pesquisa-ação.

### *Caracterização do cargo de agente de apoio e a formação profissional*

O cargo de agente de apoio foi criado na Prefeitura de São Paulo a partir de um processo de negociação permanente com o Sindsep-SP<sup>6</sup> na construção de um novo Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) para os funcionários de nível básico. O resultado dessa negociação do PCCS encontra-se na lei municipal nº 13.652, de 25/09/2003 e regulamentada no decreto 47.655, de 5/09/2006.

A construção do cargo de agente de apoio baseou-se na noção de “cargo largo”, incorporando inúmeros cargos sob essa nova denominação: auxiliar de serviços de saúde (das áreas de necropsia, laboratório, radiologia, e zoonoses), atendente de enfermagem, auxiliar de apoio administrativo (das áreas de administração geral, costura, cozinha, lavanderia, telefonia, e zeladoria), motorista, encadernador, agente de copa, ascensorista, agente da administração (das áreas de armazenagem, serviços gerais, e vigilância), oficial de obras (das áreas de conservação e construção, jardinagem, limpeza pública e vias públicas), oficial de manutenção (automotores e marcenaria), oficial de máquinas e equipamentos (caldeiras, operação de máquinas de médio porte, operação de máquinas de pequeno porte, operação de máquinas pesadas, destinação de lixo, e tornearia), agente de desenvolvimento, salva-vidas e operador de piscinas. Ao menos em tese, com a transformação de todos os cargos mencionados acima em agente de apoio, aqueles profissionais passaram a poder transitar de uma função para outra. A carreira do agente de apoio está organizada em dois níveis (I e II) na qual o funcionário pode percorrer dez categorias, conforme o quadro abaixo:

| <b>Escala de progressão funcional</b> |             |           |                      |
|---------------------------------------|-------------|-----------|----------------------|
| Padrão                                | Nível       | Categoria | Pontuação necessária |
| B 301                                 | I<br>(60%)  | 1         |                      |
| B 302                                 |             | 2         | 52,2                 |
| B 303                                 |             | 3         | 53,2                 |
| B 304                                 |             | 4         | 54,2                 |
| B 305                                 |             | 5         | 55,2                 |
| B 306                                 | II<br>(40%) | 1         | 55,2                 |
| B 307                                 |             | 2         | 56,2                 |
| B 308                                 |             | 3         | 57,2                 |
| B 309                                 |             | 4         | 58,2                 |
| B 310                                 |             | 5         | 59,2                 |

<sup>6</sup> Há entre os servidores públicos municipais de São Paulo, 31 sindicatos representando segmentos diferenciados do funcionalismo. O único Sindicato que representa o conjunto do funcionalismo do município é o Sindsep-SP, que se sentou à mesa de negociação do SINP (Sistema de Negociação Permanente) com outros oito sindicatos.



A evolução dentro das categorias de 1 a 5 é chamada de progressão e, de acordo com o artigo nº 10 da lei, se dá por meio da avaliação de desempenho, que “levará em consideração o desempenho individual, o desempenho institucional, o tempo na carreira e títulos”. (grifo nosso)

De outro modo, a passagem do nível I (que deve ter 60% do total de agentes de apoio) para o nível II (que deve ter 40% do total de agentes de apoio), segundo o artigo nº 14, deverá ocorrer “mediante concurso de provas ou de provas e títulos, no qual seja demonstrada a aquisição de outras habilidades do cargo que propiciem a multifuncionalidade”. (grifo nosso)

Além disso, o artigo nº 16 estabelece que “o concurso de promoção será regulamentado mediante decreto”, observadas as seguintes condições:

I - tempo mínimo de 02 (dois) anos na carreira;

II – comprovação, mediante prova e certificado, quando for o caso, de pelo menos mais uma habilidade específica estabelecida para o cargo, além daquela necessária para o exercício de suas atividades”. (grifo nosso)

Desse modo, a formação profissional ganha uma importância bastante grande para a progressão e promoção na carreira, sendo um dos critérios a contar para a evolução funcional do agente de apoio, com a conseqüente melhoria salarial.

Isso está reconhecido no artigo 19 da própria lei que afirma que “a Secretaria Municipal de Gestão Pública incentivará o desenvolvimento funcional do servidor, mediante a elaboração de programa próprio de capacitação continuada e estímulo ao autodesenvolvimento, visando o aperfeiçoamento das atribuições relacionadas ao cargo”.

Diante disso, a negociação da formação profissional para os agentes de apoio acaba assumindo uma dimensão estratégica para a ação sindical, de mobilizar esse segmento da categoria tal como na luta das ADIs.

## *Os agentes de apoio na cidade de São Paulo*

A cidade de São Paulo tem 1.509 km<sup>2</sup>, e, de acordo com levantamento do Censo realizado em 2000, possui uma população de 10.434.252 de habitantes.

Administrativamente, a cidade divide-se em 31 Subprefeituras e 22 Secretarias, tendo aproximadamente 4.300 unidades “espalhadas” por toda a cidade: escolas, Centros de Educação Infantil (CEI - antigas creches), Centros de Educação Unificada (CEU), Bibliotecas, Teatros, Unidades Básicas de Saúde (UBS), Hospitais, Pronto-Socorros, Parques e Jardins, Centros Esportivos, Cemitérios, entre tantas outras.

Pelas características já traçadas dos agentes de apoio e as funções exercidas por eles na prefeitura, observa-se que há agentes de apoio por toda a cidade. Onde quer que vá um munícipe na cidade de São Paulo, ele encontrará algum agente de apoio trabalhando.

Estima-se que existam na cidade aproximadamente 180 mil servidores públicos, dentre os quais 19.672 estão no cargo de agente de apoio, distribuídos de acordo com os quadros abaixo:

| <b>Distribuição dos agentes de apoio pelas Secretarias</b> |               |
|--|---------------|
| Sec. de Governo do Município - SGM                         | 258           |
| Sec. Mun. das Subprefeituras - SMSP                        | 701           |
| Sec. Mun. de Planejamento - SEMPLA                         | 24            |
| Sec. Mun. de Habitação – SEHAB                             | 128           |
| Sec. Mun. de Gestão - SMG                                  | 189           |
| Sec. Mun. de Educação - SME                                | 4526          |
| Sec. Mun. de Finanças - SF                                 | 119           |
| Sec. Mun. de Saúde - SMS                                   | 4669          |
| Sec. Mun. de Esportes - SEME                               | 152           |
| Sec. Mun. de Transporte - SMT                              | 35            |
| Sec. Mun. de Assuntos Jurídicos - SMJ                      | 274           |
| Sec. de Infra-estrutura Urbana - SIURB                     | 105           |
| Sec. Mun. de Serviço – SES                                 | 281           |
| Sec. Mun. Desenvolvimento Social - SMADS                   | 58            |
| Sec. Mun. de Cultura – SMC                                 | 459           |
| Sec. Mun. de Abastecimento - SEMAB                         | 3             |
| Sec. Mun. do Verde e Meio Ambiente - SVMA                  | 348           |
| Sec. Mun. de Comunicação - SMCIS                           | 3             |
| Sec. Mun. do Trabalho - SMTRAB                             | 6             |
| Sec. Mun. de Relações Internacionais - SMRI                | 3             |
| Ouvidoria Geral – OGMSP                                    | 2             |
| Sec. Especial Participação e Parcerias - SEPP              | 5             |
| <b>SUB-TOTAL</b>   | <b>12.348</b> |

Fonte: Secretaria Municipal de Gestão de Pessoal (SMG)

| <b>Distribuição dos agentes de apoio pelas Subprefeituras</b> |     |
|---|-----|
| Subprefeitura Aricanduva / Vila Formosa                       | 126 |
| Subprefeitura Butantã   | 237 |
| Subprefeitura Campo Limpo                                     | 241 |
| Subprefeitura Capela do Socorro                               | 185 |
| Subprefeitura Casa Verde                                      | 108 |
| Subprefeitura Cidade Ademar                                   | 70  |
| Subprefeitura Cidade Tiradentes                               | 157 |
| Subprefeitura Ermelino  | 181 |
| Subprefeitura Freguesia do Ó                                  | 310 |
| Subprefeitura Guaianazes                                      | 397 |
| Subprefeitura Ipiranga  | 153 |
| Subprefeitura Itaim Paulista                                  | 268 |
| Subprefeitura Itaquera  | 427 |
| Subprefeitura Jabaquara                                       | 115 |
| Subprefeitura Jaçanã / Tremembé                               | 210 |
| Subprefeitura Lapa  | 277 |

|   |             |
|---|-------------|
| Subprefeitura M' Boi Mirim                | 83          |
| Subprefeitura Mooca                       | 309         |
| Subprefeitura Parelheiros                 | 90          |
| Subprefeitura Penha                       | 316         |
| Subprefeitura Perus                       | 222         |
| Subprefeitura Pinheiros                   | 232         |
| Subprefeitura Pirituba / Jaraguá          | 277         |
| Subprefeitura Santana / Tucuruvi          | 311         |
| Subprefeitura Santo Amaro                 | 274         |
| Subprefeitura São Mateus                  | 262         |
| Subprefeitura São Miguel                  | 401         |
| Subprefeitura Sé                          | 467         |
| Subprefeitura Vila Mariana                | 205         |
| Subprefeitura Vila Maria / Vila Guilherme | 215         |
| Subprefeitura Vila Prudente               | 198         |
| <b>SUB-TOTAL</b>                          | <b>7324</b> |

Fonte: Secretaria Municipal de Gestão de Pessoal (SMG)

| <b>Distribuição dos agentes de apoio na cidade de São Paulo</b> |               |              |
|---|---------------|--------------|
|   | <b>Nº</b>     | <b>%</b>     |
| Pelas Secretarias   | 12.348        | 62,8         |
| Pelas Subprefeituras  | 7.324         | 37,2         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>19.672</b> | <b>100,0</b> |

Fonte: Secretaria Municipal de Gestão de Pessoal (SMG)

Assim, considerando-se a característica do cargo de agente de apoio, multifuncional e a quantidade e distribuição dos agentes por toda a cidade de São Paulo, se têm uma leve aproximação da complexidade e da dificuldade que foi realizar a pesquisa de campo com esse segmento do funcionalismo público.

### *A negociação com a Prefeitura Municipal de São Paulo*

Tendo clareza dos objetivos da formação profissional negociada e da pesquisa participativa como método para formulação da proposta de um percurso de qualificação dos agentes de apoio, o Sindsep-SP, com o suporte de assessoria da Escola Sindical São Paulo – CUT, da Coordenação dos Programas de Pós-graduação de Engenharia (COPPE) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e da Subseção do Dieese no Sindsep-SP, elaborou um projeto de pesquisa que foi apresentado e discutido com a Secretaria Municipal de Gestão (SMG), área responsável pelo RH dentro da Prefeitura.

O projeto foi muito bem recebido pela Administração que remeteu às

Secretarias e Subprefeituras uma orientação para colaborar na aplicação dos questionários entre os agentes de apoio.

Contudo, a boa aceitação institucional pela Prefeitura não removeu todos os obstáculos à realização das entrevistas. Assim, em algumas Subprefeituras e Equipamentos Públicos a equipe de pesquisadores teve dificuldade na relação com as chefias locais, a despeito do acordo entre o Sindicato e a Administração.

Há que se ressaltar, entretanto, que em um bom número de locais de trabalho a explicação do projeto já sensibilizara a chefia local que colaborava prontamente, repassando informações sobre os agentes de apoio presentes no dia, e liberando-os para conceder entrevista se eles assim o desejassem.

Com o fim da aplicação dos questionários, análise e discussão dos dados, o processo de negociação da formação profissional para os agentes de apoio entra em um novo estágio: retornar à prefeitura para apresentar o resultado da pesquisa e começar a discutir um percurso formativo que parta dos interesses dos trabalhadores, expresso na pesquisa.

## O percurso da pesquisa participativa entre os agentes de apoio

### *Metodologia da pesquisa e construção da amostra*

A pesquisa participativa que desenvolvemos entre os agentes de apoio não se baseou exclusivamente em métodos quantitativos de pesquisa. Antes, ao contrário, a intenção foi de realizar uma pesquisa com caráter exploratório, no qual a preocupação central foi fazer um diagnóstico da realidade vivida no Trabalho, levantando opiniões e percepções dos agentes de apoio.

Com isso, queremos dizer que a regularidade estatística das opiniões tornou-se secundária frente ao significado dos “casos” relatados que compuseram um mosaico da visão dos agentes de apoio.

Assim, a construção da amostragem foi uma referência para apreendermos a diversidade de situações vivenciadas pelos agentes de apoio na Prefeitura de São Paulo.

De todo modo, a maior dificuldade para a construção da amostragem foi o grau de desconhecimento dos dados do universo a ser pesquisado – os agentes de apoio da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP). Acabamos, por força da circunstância, utilizando três fontes distintas para a construção dessa amostragem.

A principal delas, porque a mais atualizada, foram os dados obtidos junto à Secretaria de Gestão Municipal (SGM), a partir de solicitação formal da Direção do Sindicato. Nela encontramos o número total de agentes de apoio e sua distribuição pelas secretarias e subprefeituras.

Outra fonte utilizada foi o Censo do Funcionalismo Municipal, publicado em maio de 2002. Na ocasião de sua realização não havia ainda o cargo de agente de apoio. Nesse sentido, buscamos informações do pessoal de nível básico que é o que melhor corresponderia ao cargo de agente de apoio. Nele pudemos obter dados sobre faixa etária, escolaridade, e sobre a distribuição segundo gênero (masculino/feminino).

Por fim, nos apoiamos também em alguns dados da Lei nº 13.652, de 25/09/2003, que criou o cargo de agente de apoio. Nela há uma distribuição dos funcionários de nível básico segundo os cargos existentes na ocasião em que estava sendo promulgada a nova lei.

Os números encontrados entre as três fontes mencionadas são ligeiramente destoantes e procuramos equalizá-los mantendo a mesma proporção em termos percentuais.

A partir disso, optamos por adotar critérios de estratificação da amostra que consideram:

- Distribuição segundo as secretarias
- Distribuição segundo as subprefeituras
- Distribuição segundo sexo
- Distribuição segundo faixa etária
- Distribuição segundo as funções de agente de apoio

É importante ressaltar também que a falta de informações para montagem da amostra fez com que ela tivesse de ser redefinida no decorrer da aplicação do questionário, pois que a realidade encontrada destoava dos dados utilizados na amostragem. Um exemplo claro disso está na distribuição dos entrevistados segundo a faixa etária.

Os dados disponíveis mais próximos da realidade atual dos agentes de apoio foram obtidos do Censo do Funcionalismo, realizada em novembro de 2001, ou seja, com cinco anos de defasagem em relação a esta pesquisa. Assim, de acordo com essa fonte teríamos de entrevistar 44% de trabalhadores entre 40 e 49 anos e 37,6% de trabalhadores entre 50 e 59 anos dentro do universo pesquisado. No entanto, ao visitar as unidades não conseguimos encontrar as pessoas na faixa etária desejada.

O mesmo ocorreu nas questões de gênero e de funções, onde tivemos problemas semelhantes para encontrar mulheres na proporção almejada e pessoas atuando nas funções previstas.

A seguir faremos a descrição do processo da pesquisa participativa entre os agentes de apoio.

### *A pesquisa participativa*

A pesquisa participativa percorreu nas seguintes etapas, conforme aponta abaixo.

#### **Etapas de realização da Pesquisa Participativa para a Formação Profissional Negociada**

- 1) Preparação inicial da equipe
- 2) Discussão do Projeto junto ao Sindicato e base
- 3) Construção do questionário
- 4) Preparação das atividades de pesquisa
- 5) Realização das entrevistas
- 6) Categorização das respostas
- 7) Tabulação dos dados
- 8) Devolutiva
- 9) Elaboração do Relatório Diagnóstico
- 10) Discussão do Relatório Diagnóstico

## *A preparação da equipe de pesquisa*

A lógica da pesquisa participativa é transformar um grupo social de objeto de pesquisa em sujeito de conhecimento com membros ativos na construção do processo.

Nesse sentido, os agentes de apoio não seriam apenas um objeto de conhecimento de pesquisadores do meio acadêmico, tampouco o sindicato faria a encomenda de uma pesquisa para “técnicos especialistas”.

Ao contrário, agentes de apoio e sindicato tornar-se-iam, eles próprios, sujeitos de conhecimento, que se enriqueceriam no processo de realização da pesquisa feita por eles.

A assessoria da COPPE-UFRJ e da Escola Sindical São Paulo – CUT deu suporte a todas as etapas da pesquisa ajudando o grupo a percorrer esse caminho.

Inicialmente um grupo pequeno de diretores do Sindicato, com a assessoria de formação do sindicato e a Subseção do Dieese, fez reuniões com a Escola Sindical São Paulo – CUT e a COPPE-UFRJ para elaborar uma proposta de trabalho a ser apreciada e aprovada pelo conjunto da Direção do Sindicato.

Depois de formalizada a parceria com o Sindsep-SP no âmbito do PROESQ para realização da pesquisa participativa entre os agentes de apoio, passou-se à etapa de constituição e preparação de uma equipe para o trabalho.

O grupo constituído contou com membros da Diretoria do Sindicato e militantes de base, entre agentes de apoio e outros segmentos do funcionalismo, que prestaram um trabalho voluntário, além da assessoria de formação do sindicato e da Subseção do Dieese, e o acompanhamento da Escola Sindical São Paulo – CUT e da COPPE-UFRJ.

Ao todo foram realizadas inicialmente vinte reuniões que cumpriram as seguintes etapas no processo da pesquisa:

- a)** elaborar e aprovar uma proposta no conjunto da Direção do Sindicato;
- b)** montar o questionário para a pesquisa de campo;
- c)** preparar a equipe para aplicá-lo.

Neste primeiro momento - prévio à realização da pesquisa de campo - participaram mais ativamente do processo 25 pessoas, entre dirigentes e militantes de base (Anexo 1).

No decorrer da pesquisa o número de entrevistadores sofreu uma pequena queda, fixando-se em 18 entrevistadores mais presentes na aplicação dos questionários.

## *Discussão do Projeto de Pesquisa junto ao Sindicato e Base*

A discussão do projeto junto ao Sindicato deu-se no momento de sua apresentação e aprovação no conjunto da Diretoria em reunião realizada dia 31/07/2006. A discussão com os militantes e trabalhadores de base ocorreu em diversos fóruns.

Inicialmente, o Projeto foi apresentado em uma plenária com Representantes Sindicais de Unidade (RSU)<sup>7</sup>, dia 10/10/2006; e depois em uma plenária especificamente convocada para os agentes de apoio, dia 11/11/2006.

A receptividade foi excepcional e a repercussão política quase imediata apenas pelo fato de o Sindsep-SP ter tomado a iniciativa de construir uma proposta de formação profissional.

Diante disso, o Sindicato lançou um boletim especial voltado para os agentes de apoio, no qual explica a questão do Plano de Cargos, Carreiras e Salário (PCCS), o processo de evolução funcional, e divulga a realização da Pesquisa Participativa (Anexo 3). Com uma tiragem inicial de cinco mil exemplares, seguida de uma segunda edição com mais três mil exemplares, o boletim foi distribuído à categoria.

## *Construção do questionário e preparação das atividades de pesquisa*

Essa foi uma das etapas mais ricas da participação do grupo e do verdadeiro sentido de uma construção coletiva.

Depois de muitas reuniões chegou-se a um questionário com 108 perguntas (Anexo 3), organizadas em seis blocos:

- Dados pessoais do(a) entrevistado(a)
- Trabalho e formação profissional
- Local de trabalho
- Carreira na prefeitura
- Saúde do trabalhador
- Sindical

O método de desenvolvimento da pesquisa participativa na categoria, destacando dirigentes e militantes como sujeitos ativos na elaboração do

---

<sup>7</sup> Os RSUs fazem parte da organização de base do SINDSEP-SP. São representantes do Sindicato eleitos em seus locais de trabalho e compõem, no organograma da entidade, o Conselho Político, que se reúne ordinariamente a cada dois meses com a incumbência estatutária de organizar ações do sindicato nas regiões.



questionário, propiciou o levantamento de inúmeras outras questões de interesse do sindicato que vão além do tema da formação profissional negociada, justificando assim o extenso tamanho do questionário aplicado.

Com o questionário pronto, fizemos uma capacitação para sua aplicação por meio de um pré-teste com cinco agentes de apoio voluntários que foram até o sindicato, que serviu também como avaliação e uma última reelaboração do questionário.

### *Realização das entrevistas*

Foram entrevistados 168 agentes de apoio, em 51 locais de trabalho, em todas as regiões da cidade, respeitando a proporção entre os que trabalham lotados em alguma Secretaria e os que estão vinculados a alguma Subprefeitura.

Ao chegar aos locais de trabalho, as circunstâncias forçaram mudanças no que havia sido planejado.

Um primeiro obstáculo enfrentado foi a resistência encontrada em algumas chefias nos locais de trabalho. Vale ressaltar, como já foi dito anteriormente, que essa não foi uma regra. Em geral a receptividade foi mais positiva do que negativa.

No entanto, mesmo com a colaboração das chefias das unidades, muitas vezes demoramos a obter a relação dos agentes de apoio, para escolher, dentro da referência amostral, quem seriam nossos entrevistados.

Às vezes o funcionário(a) encontrava-se de férias ou fora de seu horário de trabalho, reduzindo assim a nossa margem de escolha. Da mesma forma, nem sempre encontrávamos o agente de apoio com o perfil que havíamos traçado para construção ideal da amostra. Isso se deveu, algumas vezes, devido a própria debilidade da base de dados sobre a qual construímos a amostragem.

Por tudo isso, de um modo geral, gastava-se um bom tempo entre a chegada aos locais e a aplicação efetiva do questionário, o que dificultou o cumprimento da meta estabelecida de três ou quatro entrevistados em cada unidade, afinal ficávamos espremidos ora com o horário de almoço, ora com o horário de saída do funcionário(a).

A equipe de entrevistadores foi organizada em duplas. Uma pessoa tinha a incumbência de conduzir a entrevista e anotar por escrito as respostas, haja visto que decidimos não fazer a gravação para evitar possíveis constrangimentos por parte do agente de apoio entrevistado. A outra pessoa ficava como observadora e apoio ao entrevistador.

Embora essa tenha sido a orientação decidida coletivamente pelo grupo, pela dificuldade já relatada, eventualmente não era possível manter esse procedimento e a dupla se dividia para fazer entrevistas simultaneamente.

Por fim, vale ressaltar também outra dificuldade na aplicação dos questionários: o período em que ocorreu, que resultou numa demora um pouco maior

do que o previsto inicialmente. As entrevistas transcorreram entre os dias 26 de outubro de 2006 e 2 de fevereiro de 2007, em meio ao período das festas natalinas e de ano novo que interromperam o trabalho, férias de entrevistadores, além da coincidência com a realização de greve e outras lutas em alguns segmentos da categoria, que inviabilizaram a participação de entrevistadores e dificultaram o suporte da estrutura do Sindsep-SP para a realização do trabalho de campo.

Mesmo com todos os percalços, a realização das entrevistas foi cumprida com êxito, permitindo que passássemos às etapas seguintes da pesquisa.

### *Tabulação dos dados, categorização das respostas e a reunião devolutiva*

O mês de fevereiro e parte do mês de março de 2007 foram dedicados ao trabalho de tabulação dos dados para as perguntas fechadas e de categorização das respostas abertas do questionário.

Esse trabalho foi realizado sob a responsabilidade da COPPE/UFRJ, com a colaboração da Escola Sindical São Paulo – CUT, com a apresentação de uma primeira versão do resultado final da pesquisa em duas reuniões devolutivas, a primeira realizada no dia 1o de março, e a segunda no dia 24 de março de 2007.

As duas reuniões devolutivas tiveram por objetivo chamar todos os(as) agentes de apoio entrevistados para assistir à apresentação do resultado final da pesquisa de campo e debatê-lo, de modo a levantar observações que confirmassem ou contrariassem os dados das tabelas e gráficos, e ainda levantar novos aspectos relacionados a qualificação e requalificação profissional.

O resultado da pesquisa de campo, acrescido de observações das reuniões devolutivas, constitui o resultado da pesquisa, que consta de um Relatório Diagnóstico, do qual foram selecionadas as partes relevantes para esta publicação.

## Os agentes de apoio e o Trabalho

Em um primeiro momento, neste capítulo, identificaremos o perfil destes agentes de apoio, ressaltando, sobretudo, os aspectos que têm relação com a escolarização e a formação profissional. Na discussão sobre o perfil dos agentes de apoio, daremos destaque para o recorte de gênero, pois há implicações no desenho de uma formação profissional.

Em seguida, discutiremos o trabalho dos agentes de apoio, abordando as seguintes dimensões: organização do trabalho e as condições em que se realiza; a trajetória destes trabalhadores dentro da prefeitura; suas percepções sobre o trabalho e as perspectivas neste “cargo largo”.

Optamos por apresentar os resultados na publicação apenas por meio de gráficos, excluindo da representação as “não respostas” quando isto se mostrou irrelevante para as análises.

### *Perfil dos agentes de apoio entrevistados*

Gráfico 1 - Gênero

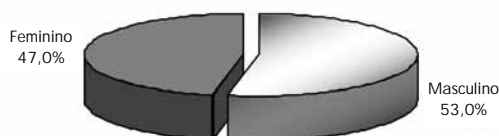


Gráfico 2 - Faixa etária

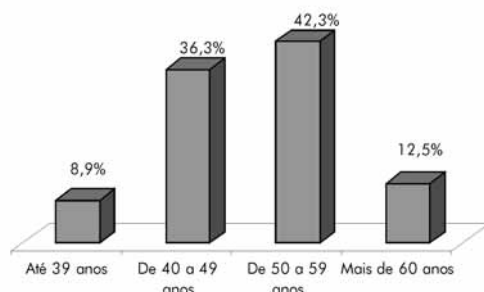
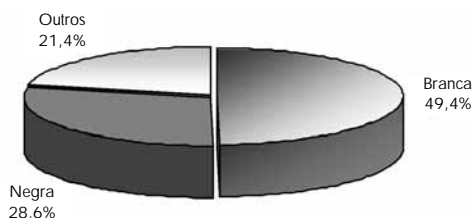


Gráfico 3 - Cor/raça



Nos gráficos 1, 2 e 3 vemos a distribuição dos 168 agentes de apoio entrevistados, segundo gênero, faixa etária e a cor/raça.

Em números absolutos foram entrevistados 89 homens (53,6%) e 79 mulheres (46,4%).

Em relação à faixa etária, observamos uma concentração maior de pessoas com idade entre 40 e 59 anos, principalmente a partir dos 50 anos.

Quanto ao quesito da cor ou “raça”<sup>8</sup>, optamos por deixá-lo como pergunta aberta para auto-declaração dos entrevistados. Assim, muitos declararam-se “morenos”, “morena clara”, “pardos”, “amarela”, “mestiço”, entre outras, que não são denominações oficiais<sup>9</sup>.

De acordo com o gráfico 3 observa-se que os que se auto-declararam “brancos” são maioria. Contudo, somando-se os que se auto-declararam “negros” e “outras” (em sua grande maioria como “pardos”), observa-se que este contingente supera em muito pouco os entrevistados que se auto-declararam “brancos”.

Assim, de acordo com os dados obtidos dos questionários aplicados, os agentes de apoio têm proporção praticamente igual entre “brancos” e “não-brancos”. Na primeira reunião devolutiva estes dados foram contestados pelos entrevistados presentes. A percepção deles é que o contingente de “negros” e “pardos” é bem maior do que o auto-declarado na pesquisa.

A seguir nos gráficos 4, 5 e 6, vê-se que a maior parte dos agentes de apoio é casada (55,4%), tem entre dois e três filhos (43%), e sustenta um número um pouco maior de pessoas do que o número de filhos (49,3%).

Nos gráficos 4, 5 e 6, vê-se que a maior parte dos agentes de apoio é casada (55,4%), tem entre dois e três filhos (43%), e sustenta um número um pouco maior de pessoas do que o número de filhos (49,3%).

<sup>8</sup> Como já é de conhecimento público, no meio científico caiu em desuso o “conceito de raça” para diferenciação entre os seres humanos. Todos somos da mesma raça; o que se diferencia é o tom da pele. Contudo, optamos por manter essa denominação no texto, mesmo que entre aspas, devido à noção de identidade étnica, cultural e política que essa expressão representa, sobretudo para grupos atuantes no movimento negro.

<sup>9</sup> O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), órgão oficial responsável pelas informações demográficas do país, adota as seguintes denominações para classificação da cor da população: branco, preto, pardo, indígena e amarelo.

Gráfico 4 - Estado civil

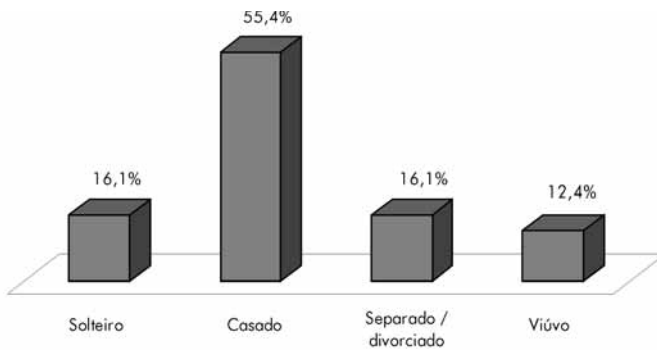


Gráfico 5 - Número de filhos

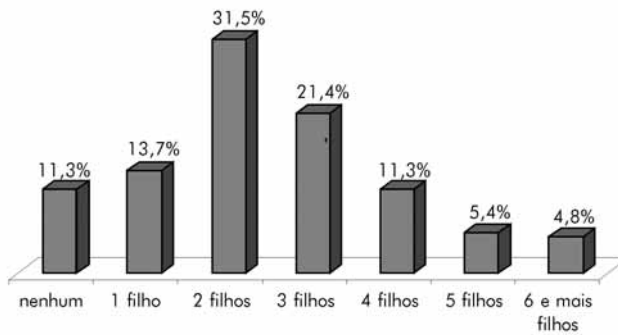


Gráfico 6 - Número de pessoas que sustenta

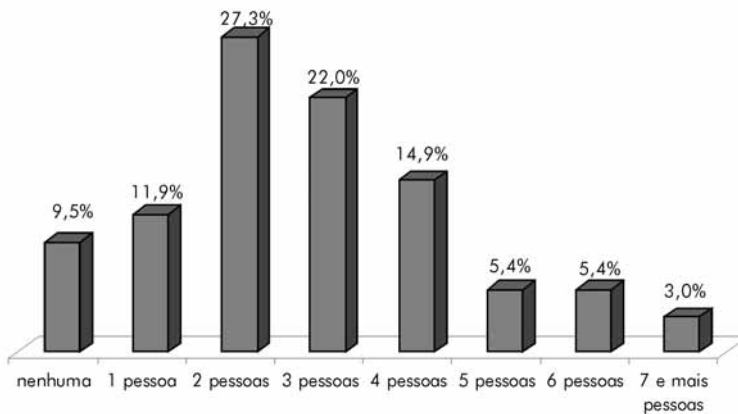
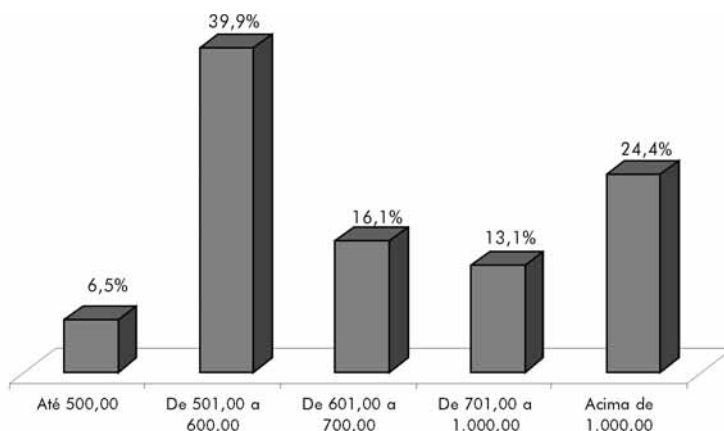


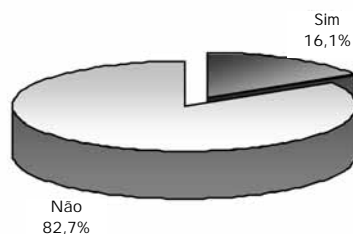
Gráfico 7 - Remuneração (R\$)



O gráfico 7 merece uma observação metodológica. Quando questionados sobre “qual é a sua remuneração?”, muitos agentes de apoio responderam qual é o salário, excluindo portanto proventos de gratificação como para D.A. (Direção e Assessoramento) e outros itens do holerite/contracheque.

Isso explica porque há duas colunas que se destacam. Observa-se então que a maior parte dos agentes de apoio tem um salário entre R\$ 501,00 e R\$ 600,00; mas podem alcançar mais de R\$ 1.000,00 quando incluem outros itens em sua remuneração. Isso talvez explique porque 82,7% dos entrevistados não exercem outra atividade remunerada além do trabalho na Prefeitura. Há de ressaltar, entretanto, que a questão dos baixos salários foi o ponto mais agudo nas declarações dos agentes de apoio nas entrevistas, sendo a principal fonte de desmotivação e frustração no trabalho.

Gráfico 8 - Outra atividade remunerada



Concluimos essa parte mais geral do perfil dos agentes de apoio com um retrato frente à questão da educação.

Gráfico 9 - Escolaridade

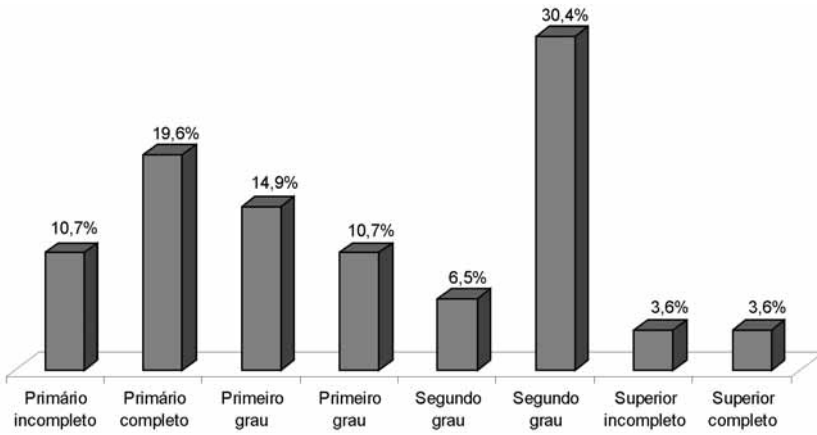


Gráfico 10 - Tempo de conclusão dos estudos

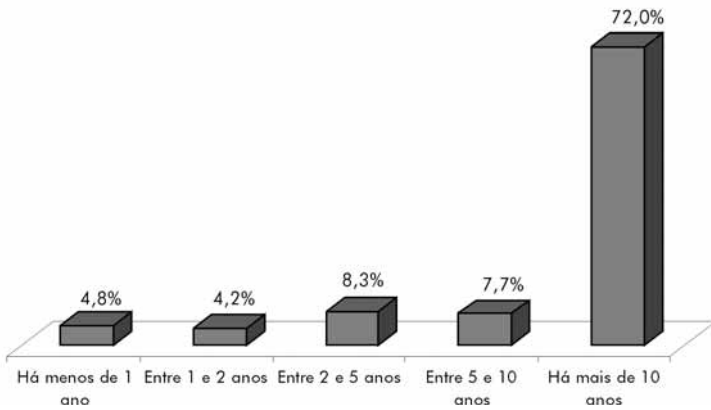
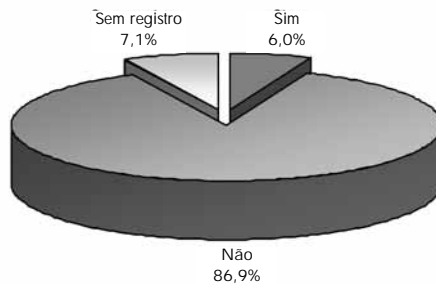


Gráfico 11 - Estuda atualmente



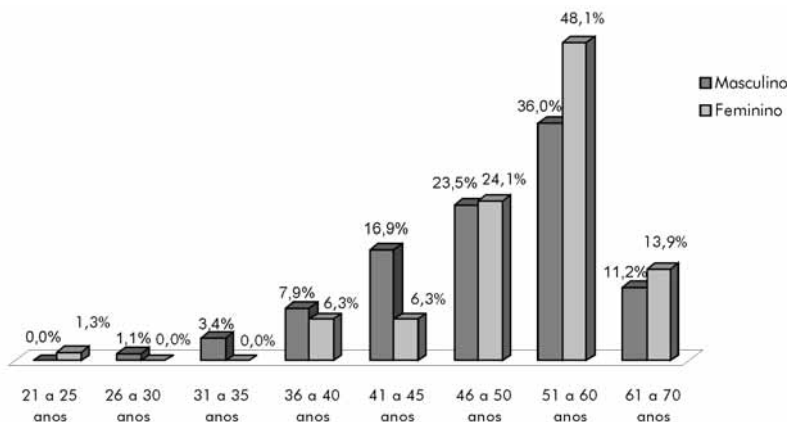
O grau de escolaridade encontrado é bastante baixo. Vemos no gráfico 9 que a soma de agentes de apoio com primário incompleto, primário completo, primeiro grau incompleto e primeiro grau completo totaliza 55,9%. Ou seja, mais da metade chegou, no máximo, até oito anos de estudo. Esse quadro de baixa escolaridade se agrava quando vemos os gráficos 10 e 11, pois 72% dos agentes de apoio concluíram sua participação na vida escolar há mais de dez anos e 86,9% deles não estuda atualmente.

Assim, constatamos que o perfil geral do agente de apoio entrevistado é de um homem com mais de 50 anos, casado, branco ou não branco (negro ou pardo), pai de dois ou três filhos, com baixo salário (concentrado entre R\$ 501,00 e R\$ 600,00, mas com mediana de R\$ 650,00), que é compensado com outros itens de remuneração. Tem baixa escolaridade, concluiu seus estudos há muito tempo, e não estuda atualmente.

No entanto, devemos ressaltar que quando analisamos o perfil dos agentes de apoio com um recorte de gênero, percebemos diferenças significativas entre homens e mulheres, que irá se refletir no desenho de uma proposta de formação profissional. Vamos destacar alguns dos principais aspectos dessas diferenças que terão impacto sobre a formação profissional.

### *O recorte de gênero no perfil dos agentes de apoio*

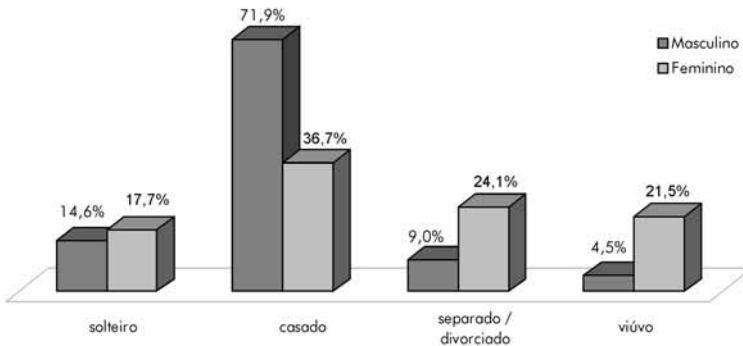
Gráfico 12 - Gênero X Faixa etária



Observa-se no gráfico 12 que homens e mulheres concentram-se a partir dos 46 anos de idade, o que condiz com o perfil mais geral dos agentes de apoio. Contudo, verifica-se que a faixa etária das mulheres é percentualmente maior quanto mais se aproxima das faixas de mais idade.



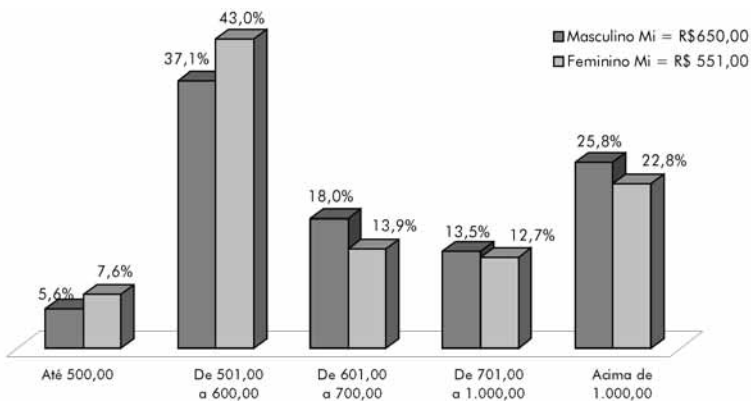
Gráfico 13 - Gênero X Estado civil



O cruzamento entre estado civil e gênero levanta uma informação que, associada a outras que discutiremos adiante, implica diretamente no formato de uma formação profissional para os agentes de apoio.

Para o momento, observamos no gráfico 13 que, ao contrário do perfil mais geral, em que predominam as pessoas casadas, há uma proporção maior de mulheres entre as solteiras, separadas/divorciadas e viúvas do que entre os homens. Estes se encontram em sua maior parte casados.

Gráfico 14 - Gênero X Remuneração (R\$)

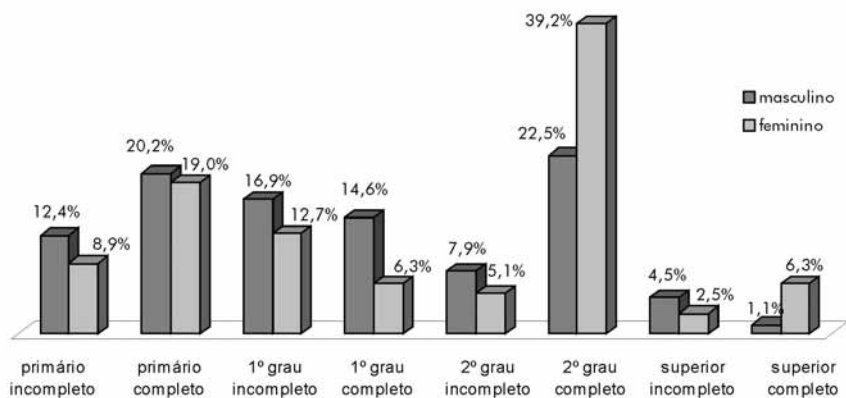


O gráfico 14 aponta que os agentes de apoio refletem a desigualdade de gênero existente no mercado de trabalho, em que, em um mesmo cargo, as mulheres recebem em torno de R\$ 100,00 (cem reais) a menos do que os homens.

Observa-se que há uma inversão entre os que ganham até R\$ 600,00 (maioria de mulheres) e as faixas com maior remuneração, em que a maioria são homens.

Na reunião devolutiva, os agentes de apoio presentes assinalaram que essa discrepância entre o salário de homens e mulheres se deve a possibilidade de acesso a cargos de chefia, que confere ao titular do cargo proventos maiores por gratificação e outros itens. Disseram ainda que o acesso diferenciado aos cargos de chefia se deve, entre outros fatores, a uma maior disponibilidade de tempo dos homens, que lhes conferiria uma “vantagem comparativa” em relação às mulheres.

Gráfico 15 - Gênero X Escolaridade

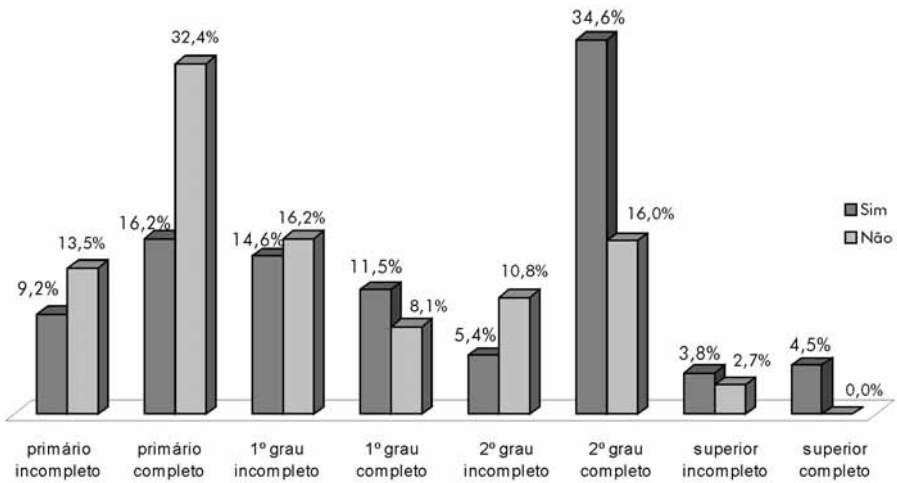


No gráfico 15, chamamos a atenção de que as mulheres apresentam um grau de escolaridade maior do que os homens, invertendo a situação verificada nas colunas até o segundo grau incompleto, em que elas estavam em menor proporção, para uma maior concentração percentual no grau de escolaridade acima do segundo grau completo.

Assim, concluímos que o retrato da mulher agente de apoio reflete as desigualdades de gênero existentes na sociedade, em geral, e no mercado de trabalho, em particular. Isso porque vimos que as mulheres recebem uma remuneração mais baixa apesar do grau mais elevado de escolaridade. Essa desigualdade replicada recai sobre mulheres de idade mais avançada que são chefes ou arrimo de família, sejam solteiras, separadas/divorciadas, ou viúvas.

Os agentes de apoio responderam afirmativamente à pergunta sobre

Gráfico 16 - Escolaridade X Necessidade de novos conhecimentos



necessidades de novos conhecimentos e/ou habilidades para exercer sua função. No entanto, a percepção dessa necessidade é diferenciada conforme o grau de escolaridade do(a) entrevistado(a). Como se pode observar no gráfico 16, quanto maior o grau de escolaridade do agente de apoio, maior é a necessidade de novos conhecimentos, sobretudo a partir do segundo grau completo.

Como já vimos que o grau de escolaridade dos agentes de apoio, percentualmente, é mais elevado entre as mulheres, podemos supor que elas têm, potencialmente, mais interesse em participar da formação profissional do que os homens.

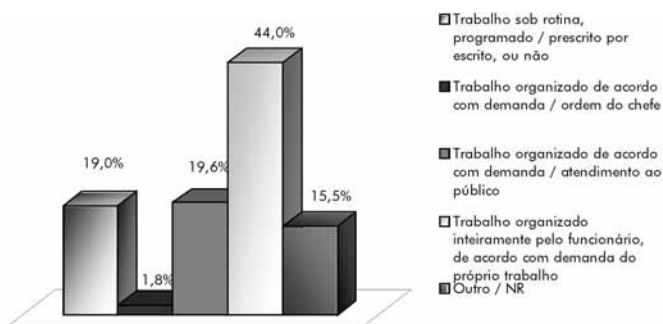
Isso deverá ser levado em conta não só na elaboração de uma proposta de formação profissional para os agentes de apoio, mas também em sua execução, viabilizando a participação das mulheres.

Esse maior interesse potencial das mulheres se deve também ao fato do perfil observado nos dados da pesquisa revelando sua condição de maior precariedade salarial e de suas responsabilidades como arrimo de família, com duas ou três pessoas para sustentar, e encontrando-se com mais de 50 anos de idade.

### *A organização do trabalho dos agentes de apoio*

Nesta seção, veremos aspectos que vão desde a organização do trabalho em si (como está projetado) até as condições de trabalho existentes, passando pela relação com a chefia, e eventuais mudanças no trabalho.

Gráfico 17 - Organização do trabalho



De um ponto de vista mais geral, vemos no gráfico 17 que o trabalho é organizado com bastante autonomia pelos agentes de apoio, respeitando mais a lógica da rotina do trabalho do que a prescrição estrita de uma chefia/gerência.

Seguem abaixo alguns relatos obtidos nas entrevistas que ilustram a relação dos agentes de apoio com o trabalho:

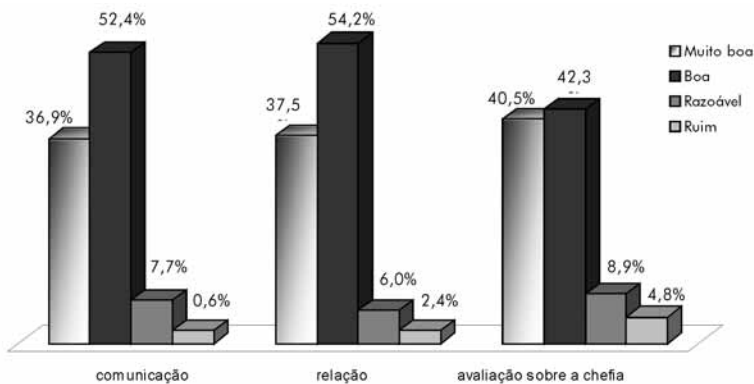
- ▶ *“assim que me dão o trabalho, vou primeiro nas ruas mais próximas, depois nas mais distantes, se vou num prédio organizo de modo a não ficar subindo e descendo.”*
- ▶ *“assino ponto, pego caminhão, vou pra rua, sinalizo a obra, fico marcando metragens, retorno.”*
- ▶ *“não precisa [organizar o trabalho], o que aparece a gente faz”*
- ▶ *“varre a área externa da creche, tira o lixo, vê as demandas que aparecem (consertar máquina, trocar lâmpada, etc.)”*
- ▶ *“bato o ponto, tomo café e vou para o elevador”*
- ▶ *“olha a garagem toda, cavaletes, aguarda chegada dos carros e os coloca no lugar”.*
- ▶ *“recolho bandejas e garrafas, lavo, faço café, distribuo as garrafas cheias, arrumo salas de reunião, vou para a recepção”.*

Também é muito comum que a organização do trabalho seja ditada quase que exclusivamente pela relação com o público, como se pode perceber nos relatos abaixo:

- ▶ *“de acordo com as demandas trazidas pelos munícipes, a rotina é entrar no sistema dos programas sociais da PMSP para atender ao público”*
- ▶ *“sento e espero o público chegar”*
- ▶ *“cada dia é diferente, organizo de acordo com os acontecimentos do dia”*

A organização do trabalho dos agentes de apoio mescla rotina e autonomia. De acordo com os depoimentos dados aos entrevistadores, pode-se considerar que “eles já sabem o que tem que fazer”, já o fazem há muito tempo, e “se viram” diante dos acontecimentos imprevistos do cotidiano do trabalho, seja devido à precariedade dos equipamentos oferecidos, urgências ou outros fatores.

Gráfico 18 - Chefia dos agentes de apoio

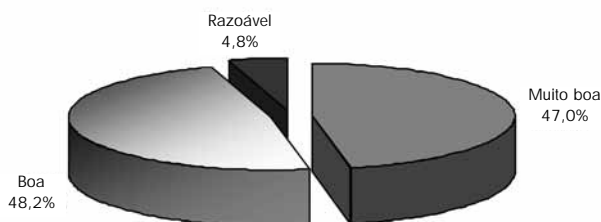


A relação com a chefia, ao que se percebe no gráfico 18, não é um impedimento para essa forma de organização do trabalho, haja visto que os itens “comunicação”, “relação” e “avaliação” tiveram respostas entre boa e muito boa. Eis algumas falas dos entrevistados sobre seus chefes:

- ▶ “*pessoa boa, humana, simples, compreensiva com os problemas e sempre aviso quando não posso ir*”
- ▶ “*tem abertura para conversar sobre trabalho apesar de nunca ser atendido no que solicita*”
- ▶ “*só converso com ela o necessário*”
- ▶ “*respeito e sou respeitada*”
- ▶ “*ele é compreensivo, quando preciso, ele deixa resolver o que for*”
- ▶ “*ele não se intromete no meu serviço, o chefe dá preferência em cuidar mais dos jardins, é cada um na sua*”
- ▶ “*não tem o que reclamar*”
- ▶ “*aceita diálogo, negocia as reivindicações, é maleável*”
- ▶ “*educados, legais, às vezes favorecem uns e menosprezam outros*”
- ▶ “*existe respeito, não confundimos o pessoal com o profissional*”

De todo modo, é bom ressaltar que estas informações sobre a chefia não foram avaliadas nas reuniões devolutivas, que poderiam fornecer outras indicações sobre este tema.

Gráfico 19 - Relação com colegas



Da mesma forma que com a chefia, como se vê no gráfico 19, a relação com os colegas recebeu avaliação bastante positiva dos entrevistados. Vejamos alguns depoimentos:

- ▶ *“procuro trabalhar em união com elas”*
- ▶ *“falo pouco, não faço brincadeiras que possam magoar os outros, raciocino mais nas conversas”*
- ▶ *“sempre foi ótimo, pessoas cordiais que ajudam umas as outras”*
- ▶ *“são poucas pessoas, todo mundo se conhece e um ajuda o outro”*
- ▶ *“somos companheiros, cooperamos, participativos”*
- ▶ *“relacionamento profissional, sem amizade, com respeito mútuo”*
- ▶ *“a gente conversa e somos amigos”*
- ▶ *“é como uma família, mas às vezes tem briga”*

Percebe-se tanto em relação à chefia quanto aos colegas, que a avaliação positiva muitas vezes é a ausência de problemas ou conflitos. Mas no geral os entrevistados revelaram um ambiente de trabalho mais fraterno e solidário do que competitivo.

Além de um grau significativo de autonomia no trabalho, os agentes de apoio também acabam por ter um domínio mais amplo do trabalho na prefeitura, pois que, de acordo com o gráfico 20, 84,5% deles precisam se relacionar profissionalmente com outros setores ou equipes nas unidades.

É bem verdade que, tanto nas entrevistas como nos depoimentos da reunião devolutiva, os agentes de apoio combinam relacionamento profissional com relação pessoal que, como se viu nos gráficos 18 e 19, são bastante positivos. Assim, a relação profissional muitas vezes decorre de uma relação

pessoal, quando não se confunde com ela: um favor, uma ajuda, etc.

Gráfico 20 - Relação profissional com outras equipes/setores de trabalho

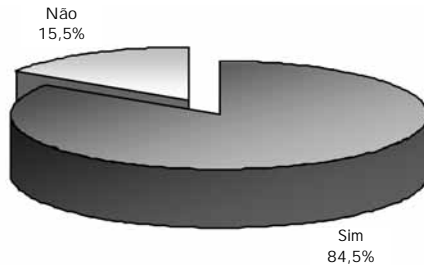


Gráfico 21 - Mudanças no setor de trabalho

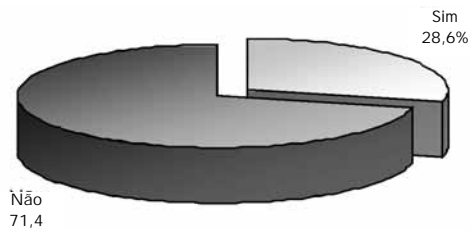
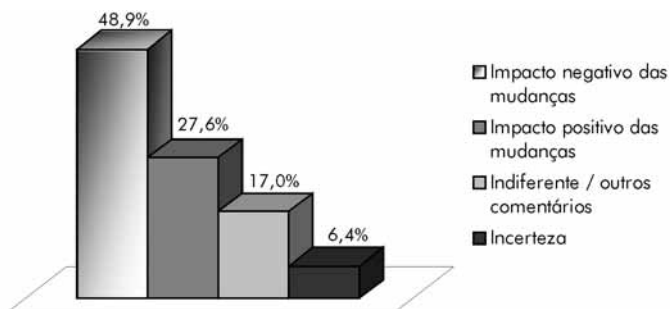


Gráfico 22 - Impacto das mudanças nos setores de trabalho



A forma como o trabalho tem sido realizado nos diversos setores da prefeitura, como se vê no gráfico 21, não tem sofrido mudanças recentes

(71,4%). Porém, entre os entrevistados que identificaram processo de mudança (28,6% - 48 pessoas) a percepção é de que tais mudanças trazem um impacto negativo no setor (gráfico 22), sobretudo relacionado ao aumento da jornada ou da carga de trabalho, a deterioração das condições de trabalho (stress, adoecimento no trabalho, etc.) e ao assédio moral.

Com esse conjunto de informações, observamos que a forma como está organizado o trabalho dos agentes de apoio requer um grau de autonomia elevado e o relacionamento profissional com vários outros setores. Isso a princípio, indica a necessidade de uma formação técnica de caráter abrangente, que garanta a compreensão global do processo produtivo em questão.

O repertório de saberes sobre o trabalho que lhes permite essa autonomia e a compreensão mais ampla do trabalho vem da própria prática cotidiana de longa data na prefeitura (que inclui rotinas estabelecidas) e de uma relação solidária com colegas e mesmo com muitas chefias.

Esse trabalho, como vimos, não tem sofrido mudanças significativas, nem do ponto de vista organizacional, nem no aspecto tecnológico. Ou seja, a grosso modo, o conteúdo do trabalho continua o mesmo. Onde se assinalou a ocorrência de mudanças nos setores, evidenciou-se que ela vem no sentido da precarização do trabalho, gerando em alguns casos um acúmulo de tarefas aos trabalhadores; e em outros um assédio moral em virtude de desvalorização e perda de espaço para os trabalhadores de empresas terceirizadas da prefeitura.

A caracterização da organização do trabalho dos agentes de apoio deve ser cotejada com o “olhar” de outros segmentos da prefeitura que também têm uma compreensão do trabalho deles, tais como o pessoal de nível hierárquico superior, bem como usuários. Esta outra dimensão da organização do trabalho dos agentes de apoio é um dos itens destacados para a continuidade das análises.

## *Condições de trabalho*

A organização do trabalho assume uma dimensão concreta nas condições de trabalho. Foram vários os momentos em que os agentes de apoio mencionaram as más condições de trabalho na prefeitura, principalmente a falta ou obsolescência de materiais e equipamentos para a realização do trabalho.

Porém, quando perguntados diretamente em quais condições eles realizam o trabalho, os agentes de apoio praticamente se dividiram entre os que declararam ter “boas condições” (36,9%) e “más condições” (35,1%), como nos mostra o gráfico 23.



Gráfico 23 - Condições de trabalho

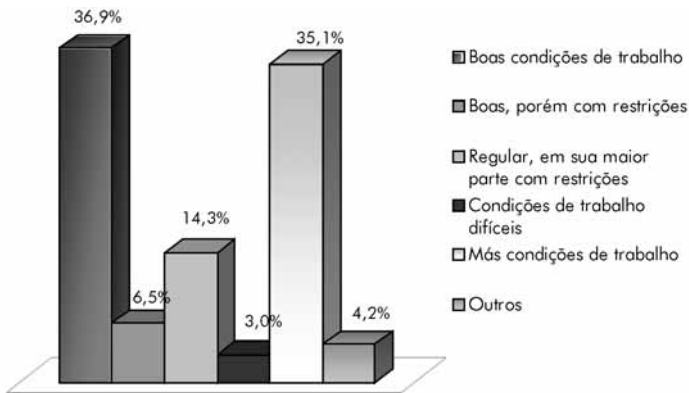
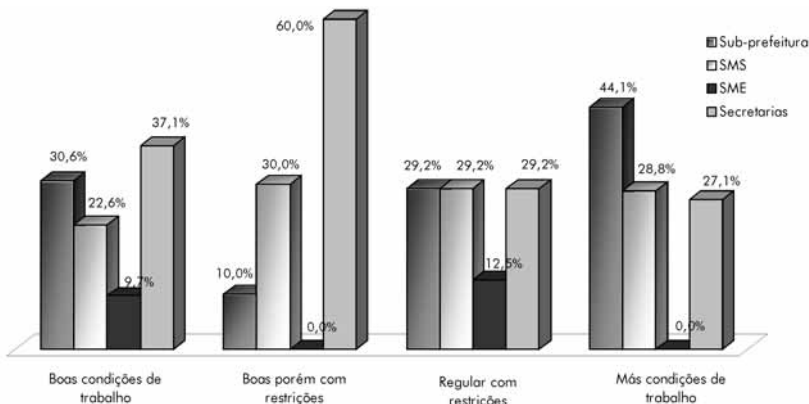


Gráfico 24 - Condições de trabalho X Unidades da prefeitura



Há um contingente de agentes de apoio que afirmaram ter condições de trabalho boas (6,5%) ou regulares (14,3%), porém com restrições, ou seja, apontando algum grau de precariedade de materiais, entre outras coisas, como se verifica em alguns relatos:

- ▶ “Boas, apesar da rede ser lenta e cair muito e dos computadores serem arcaicos”
- ▶ “Boas, porém os azulejos estão caindo e os armários estão muito velhos”
- ▶ “Boas, mas falta material para executar o trabalho”
- ▶ “Regular, falta investimento em equipamentos e infraestrutura”

- ▶ *“Razoável, a gente faz o possível para que a máquina ande mas...”*
- ▶ *“Não é lá muito boa, trabalho com tinta e às vezes não uso máscara, não tem leite, lido com tinner e água raz”*

Somando os que declararam explicitamente que tem condições precárias de trabalho com aqueles que observaram alguma deficiência no trabalho (mesmo com avaliação entre “bom” e “regular”), concluímos que a maior parte dos agentes de apoio está insatisfeita com as condições em que trabalham, seja pela falta de materiais ou obsolescência de ... (de) equipamentos.

Ao cruzarmos as informações sobre condições de trabalho com as unidades entrevistadas, observamos que a precariedade é maior nas subprefeituras do que nas secretarias, conforme se observa no gráfico 24.

Os gráficos 25, 26 e 27 evidenciam outro aspecto da precarização no trabalho dos agentes de apoio, agravando a situação precária de trabalho.

Gráfico 25 - Quadro de pessoal na unidade

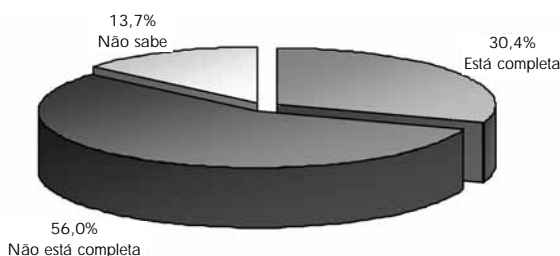


Gráfico 26 - Deficiência de pessoal no seu setor

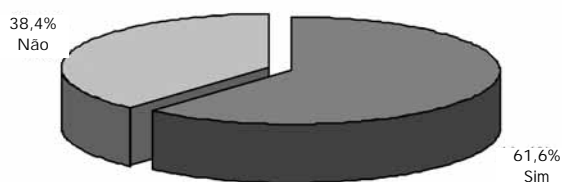
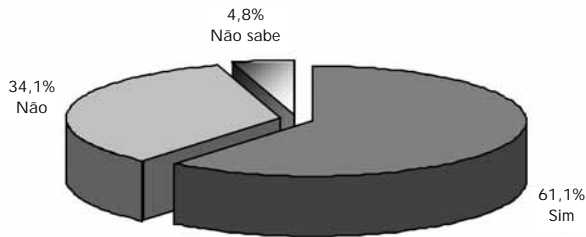


Gráfico 27 - Desvio de função



Como se observa, em geral, o quadro de pessoal nas unidades não está completo, o que resulta na sobrecarga de trabalho nos setores e no desvio de funções.

Neste aspecto, vale ressaltar que o cargo de agente de apoio foi criado justamente para permitir uma maior flexibilização na alocação dos trabalhadores da prefeitura, o que teria como consequência, ao menos em tese, eliminar o desvio de funções.

A fim de coibir abusos na flexibilização do trabalho pela prefeitura, a própria lei 13.652/03 colocou limites para o trânsito entre as diversas funções do cargo de agente de apoio. Assim, por exemplo, uma trabalhadora de limpeza pode ser transferida para a cozinha, mas não pode acumular as duas funções, nem, evidentemente, assumir uma terceira que também caberia a um agente de apoio, como em uma lavanderia. Mas o que se percebe nos relatos é que essa limitação colocada na lei não está sendo observada na prática nas unidades de trabalho da prefeitura.

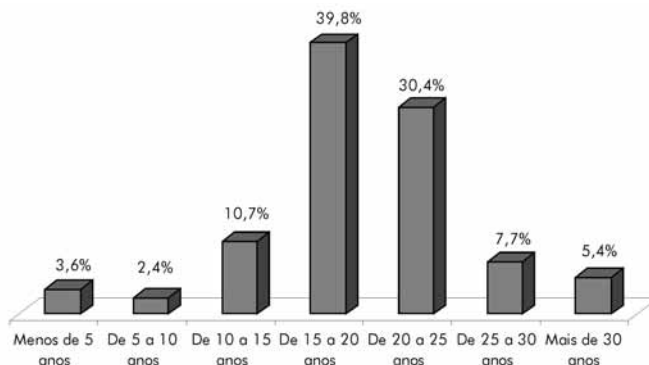
Diante desse cenário das condições de trabalho, a formação profissional pode ser vista como uma perspectiva estratégica tanto na dimensão individual e coletiva para os trabalhadores, quanto na dimensão da melhoria na prestação de serviço público aos munícipes. Assim, compreender em que condições de trabalho, de fato, o processo produtivo se dá é básico.

Operar sistematicamente em condições de trabalho adversas ou precárias pressupõe que os profissionais não terão condições objetivas de se desenvolver, tanto individual como coletivamente. Este hiato entre o que é possível fazer e as condições objetivas de trabalho, no cenário apresentado, pode ocasionar tanto um acúmulo de potencial desperdiçado quanto desmotivação com os conteúdos e objetivos de cada unidade da Prefeitura Municipal de São Paulo.

## Trajetória profissional na Prefeitura Municipal de São Paulo

Outro ponto importante para compreendermos o trabalho dos agentes de apoio e então traçar caminhos para uma formação profissional remete conhecermos sua trajetória profissional na prefeitura.

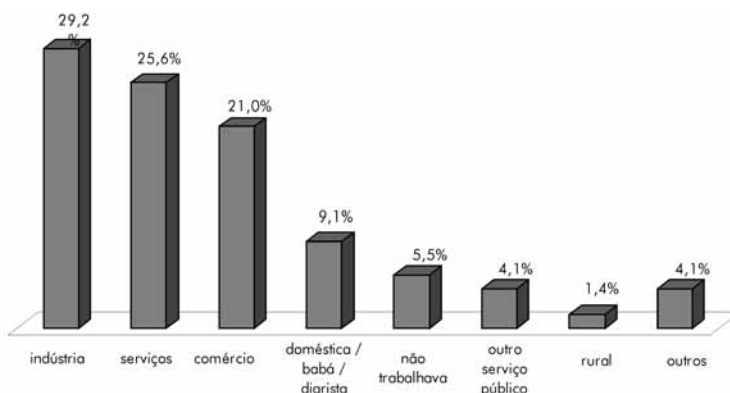
Gráfico 28 - Tempo de prefeitura



O gráfico 28 revela que os agentes de apoio trabalham há muitos anos na prefeitura, com uma média aproximada de 20 anos.

Contudo, a prefeitura não foi o primeiro emprego para a maioria deles, conforme nos mostra o gráfico 29, pois 38,3% já haviam trabalhado na indústria quando ingressaram na prefeitura; 33,5% no setor de serviços; 27,5% no comércio e 12,0% já haviam trabalhado em emprego doméstico.

Gráfico 29 - Experiência anterior de trabalho



Trata-se de uma longa trajetória dentro da PMSP que marca a experiência profissional dos agentes de apoio. Muitos exerceram seu trabalho em mais de uma unidade da prefeitura e passaram por mais de uma função ao longo dos anos.

Essa longa trajetória se constitui como um “suporte” presente na definição de uma autonomia relativamente ampla na organização do trabalho; de uma boa relação com a chefia e com os colegas.

A trajetória destes trabalhadores na prefeitura também é relevante para compreendermos, mais adiante, a construção do conhecimento a partir da dimensão do trabalho, que é traço fundamental para se pensar a estruturação de uma formação profissional.

### *Percepções sobre o trabalho*

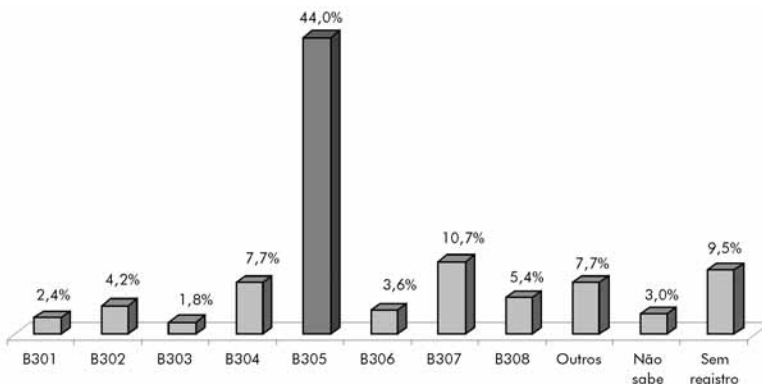
A objetividade da organização do trabalho e do cotidiano das condições concretas em que este se realiza são base para a representação subjetiva que os trabalhadores elaboram do mundo do trabalho no qual estão inseridos.

Em outras palavras, compreender o trabalho não é apenas compreender a dimensão de sua organização produtiva e das relações sociais, mas envolve também compreender a percepção que os trabalhadores têm dele – suas expectativas, suas frustrações, seus anseios – e desse conjunto de fatores, começar a esboçar um percurso para a formação profissional.

Neste sentido, refletir sobre um percurso de formação profissional implica, portanto, considerar ambas as dimensões: a da organização do trabalho (e das condições de trabalho) e as percepções que os trabalhadores têm dele.

Uma primeira percepção dos agentes de apoio, captada nas entrevistas, é de que a adesão a este cargo, criado na reestruturação do Plano de Cargos, Carreiras e Salário (PCCS), deixou-os estagnados na evolução funcional.

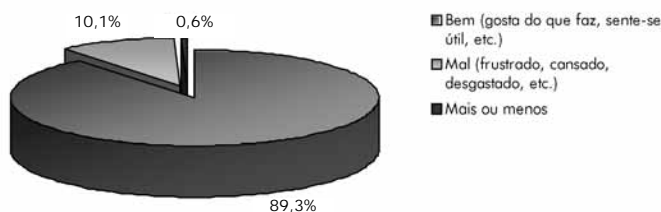
Gráfico 30 - Padrão de referência



A base para essa percepção está no gráfico 30, que atesta que a imensa maioria dos agentes de apoio entrevistados está na categoria 05 do nível I (B305). Isso porque a mudança do nível B305 para o B306 só pode ocorrer (mediante concurso de acesso) quando o percentual de funcionários no nível II ficar abaixo do limite de 40%

A “leitura” que muitos agentes de apoio fazem dessa barreira é de que eles estão parados, motivando graus variados de resignação e/ou descrença quanto à possibilidade de ascensão na carreira pública.

Gráfico 31 - Realização no trabalho



Apesar de a maioria estar há muitos anos na prefeitura e não conseguir a promoção na carreira, os entrevistados sentem-se plenamente realizados no trabalho, como mostra o gráfico 31.

Na categorização das respostas que explicam porque eles se sentem realizados, encontramos 29,1% de entrevistados que não conseguiram expressar porque se sentem assim.

O segundo maior contingente de entrevistados explica sua realização no trabalho pelo conteúdo deste. Assim, tivemos relatos como:

- ▶ *“adoro o trabalho porque gosto da profissão de telefonista”;*
- ▶ *“gosto do que faço porque caminho dentro da secretaria em função do trabalho”.*

Foram 29 pessoas as que fizeram afirmações como as anteriores, sobre o trabalho.

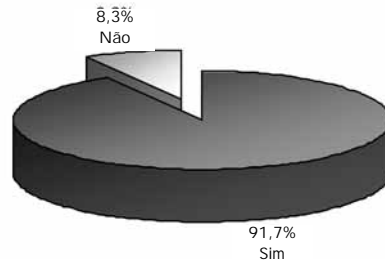
Na reunião devolutiva, os entrevistados que estiveram presentes fizeram uma crítica sobre a resposta dada pela maioria de seus colegas. Para eles, os agentes de apoio que não explicaram porque se sentem realizados, não o fizeram por timidez ou outro motivo que os levou a omitir sua insatisfação.

Por outro lado, também disseram que a maioria dos agentes de apoio gosta muito do que faz, mas sentem-se desprestigiados ou desvalorizados devido aos baixos salários e a falta de reconhecimento da chefia e/ou da própria prefeitura.

Enfim, tanto a pesquisa quanto a reunião devolutiva confirmaram a percepção

de que os agentes de apoio realizam-se no trabalho porque gostam do que fazem. A correção feita pela reunião devolutiva aos dados dos questionários refaz apenas parte da percepção dos trabalhadores que, para eles, omitiram as insatisfações.

Gráfico 32 - Preparado para o trabalho



Quando perguntados se eles se sentem capacitados para o trabalho, a maioria maciça dos agentes de apoio respondeu afirmativamente (147 entrevistados – 91,7%).

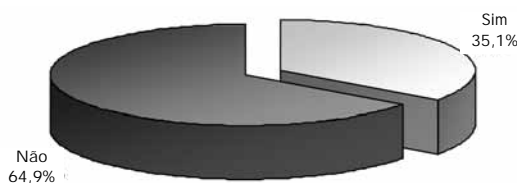
Na categorização da opinião dos entrevistados, sobressaíram as idéias de que eles sentem-se capacitados porque “estão acostumados”, “tem experiência no que faz”, “já faz há muito tempo” e que “não sente dificuldades” (47,0%).

Mas para 17,7% dos entrevistados, a preparação para o trabalho ocorre em função de uma postura pessoal, tal como a qualificação, a responsabilidade e a disponibilidade de tempo para o trabalho.

Vale ressaltar que entre os poucos que se declararam não estarem preparados para o trabalho (8,3% - 14 menções), a principal explicação é de que há “falta de curso, falta de orientação mais específica e especializada para o trabalho” (78,6% - 11 menções).

No entanto, o questionário de pesquisa também trazia uma questão sobre dificuldades para a realização do trabalho, inclusive como forma de controle sobre as questões anteriores e para levantarmos outros elementos para reflexão. Os resultados desta questão estão no gráfico 33, a seguir.

Gráfico 33 - Dificuldades para realizar o trabalho



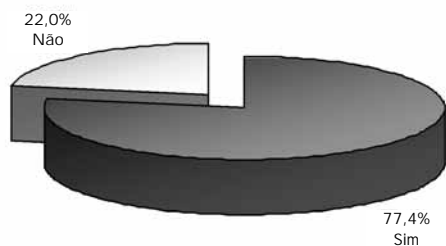
O gráfico 33 aponta, também, que a maior parte dos agentes de apoio sente-se preparada e, por isso, não sente dificuldades para realizar o trabalho (64,9%), ainda que em uma proporção bem diferente do gráfico 32.

Aqueles que declararam ter dificuldade para realizar o trabalho, apontaram como causa a falta ou obsolescência de materiais e equipamentos, enfim, as condições precárias para o trabalho (62,7% - 37 menções), reforçando a análise feita anteriormente, quando tratamos deste tema. Ou seja, em geral, a dificuldade sentida para realizar o próprio trabalho não se dá em virtude de alto grau de complexidade de conhecimento e, por conseguinte, uma maior qualificação requerida, mas é primordialmente fruto da precariedade das condições para exercê-lo.

Na reunião devolutiva foi feita uma reflexão acerca da diferença entre “estar preparado” e “estar qualificado” para o trabalho. No juízo deles, os agentes de apoio estão preparados para o trabalho devido a uma prática do dia-a-dia, mas, na opinião destes, os agentes de apoio não se sentem qualificados para o trabalho.

De fato essa opinião expressa na devolutiva reaparece nos dados da pesquisa quando os entrevistados são perguntados se sentem necessidade de novos conhecimentos e/ou habilidades para exercerem suas funções.

Gráfico 34 - Necessidade de novos conhecimentos para o trabalho



Vê-se, então, que apesar de os agentes de apoio se sentirem realizados e preparados para o trabalho (92,0%), a maior parte deles também sente necessidade de novos conhecimentos e/ou habilidades para o exercício da função no trabalho (77,4%). Portanto, a necessidade de conhecimentos está disseminada entre os agentes de apoio, ainda que, (como já vimos no gráfico 16), essa necessidade se amplie na medida em que aumenta o grau de escolaridade e esteja mais presente entre as mulheres (82,3%) do que entre os homens (73,0%).

Essa percepção dos agentes de apoio, de certa forma contraditória, que de um lado os faz sentir realizados e capacitados e ainda assim, de outro, os faz ter necessidade de novos conhecimentos, relaciona-se com a experiência de trabalho vivida por eles.

Assim, acreditamos que experiências distintas provenientes do trabalho



como, por exemplo, um grau considerável de autonomia no trabalho, relação profissional com vários setores da prefeitura, longa trajetória profissional na prefeitura, boa relação (ou relação solidária) com colegas e chefias, ainda que isso não signifique ausência de conflitos, a própria satisfação no trabalho (o “gostar do que faz”) e o sentido ético de servir ao público, como veremos mais adiante, são componentes que estão presentes na percepção de realização e capacitação para o trabalho entre os agentes de apoio.

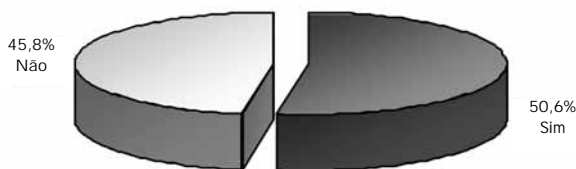
Por outro lado, a necessidade de novos conhecimentos no trabalho pode estar associada a uma busca de maior reconhecimento social, de melhoria salarial, de evolução funcional, de melhoria das condições de trabalho e possibilidades de novas atividades futuras.

Outra dimensão mais subjetiva dos agentes de apoio a ser considerada na reflexão sobre a organização de um percurso para sua formação profissional é a perspectiva criada com a estruturação do “cargo largo”.

### *Perspectivas dos agentes de apoio com o “cargo largo”*

A discussão do Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) dos trabalhadores de nível básico da prefeitura - então chamados “operacionais” - propôs mudar uma situação que estava há muito cristalizada. Tratava-se de mexer na vida profissional de trabalhadores com longa trajetória na prefeitura, com suas profissões e suas tabelas de evolução funcional conhecidas, e reorganizá-las dentro de uma concepção mais flexível do trabalho, no chamado “cargo largo”, adequando-os em uma nova tabela.

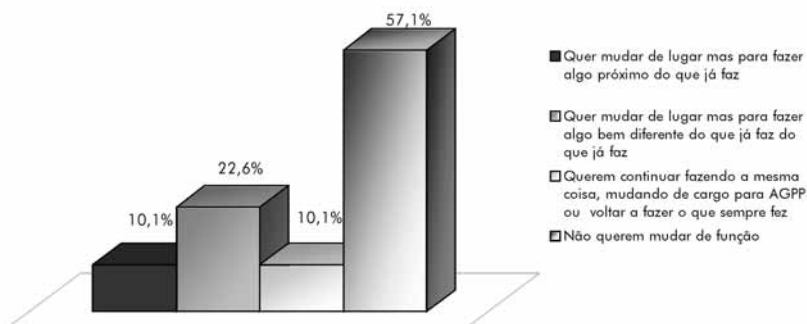
Gráfico 35 - Exerce a profissão na PMSP



Em meio a todas as mudanças feitas, percebe-se no gráfico 35 que pouco mais da metade dos agentes de apoio entrevistados (50,6%) disseram estar exercendo sua profissão na PMSP atualmente.

Há que se ressaltar, no entanto, que muitas vezes os entrevistados mencionavam como “profissão”, uma função exercida na prefeitura, por exemplo, auxiliar de cozinha. Ou seja, por meio da pergunta, podemos inferir que muitos trabalhadores do “nível operacional” mantiveram sua profissão ou continuaram a exercer a mesma função depois de criado o cargo de agente de apoio.

Gráfico 36 - Mudança de função dos agentes de apoio



Provavelmente devido a isso, a maior parte dos agentes de apoio não pretende mudar da função que exercem na PMSP (57,1%), mesmo com as possibilidades abertas pelo “cargo largo”.

No gráfico 36 vemos também que, mesmo entre os agentes de apoio entrevistados que almejam mudar de função, 10,1% querem fazer algo semelhante, próximo da função que já exercem como atestam os exemplos abaixo:

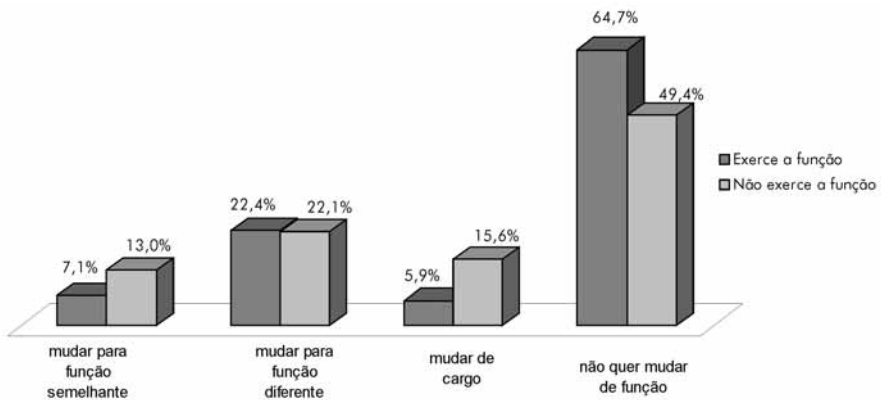
| Sector em que trabalha | Profissão                | Exerce | Descrição da atividade que realmente exerce  | Funções que gostaria de exercer             |
|------------------------|--------------------------|--------|--|---|
| Balneário              | continuo porteiro        | Sim    | Lavagem do pátio, limpeza em geral, pintura, etc.  | Vigia                                       |
| UDO                    | eletricista              | Sim    | Manutenção elétrica, telefones, motores  | Mecânico                                    |
| Tapa buraco            | Agente de apoio          | Sim    | Conserto de asfalto, remendo   | Operador de máquina                         |
| SAME                   | Professora de pré-escola | Não    | Relatório médico (pesquisa e encaminhamento de documentos/ficha clínica para a transcrição das informações para o relatório feito pelo diretor clínico), digitação de ofícios que vem das DPS, do IML, para juizes; confirmar veracidade de atestados; arquivo morto | Área de serviço social ou gestão hospitalar |

Outros 10,1% assinalaram que querem exercer o mesmo tipo de trabalho/função que já tem, mas enquadrados no cargo de Assistente de Gestão de Políticas Públicas (AGPP), atestando o desvio de função existente na prefeitura, em que alguns agentes de apoio exercem atividades de AGPP. Evidentemente isso não é possível, pois, por se tratar de outro cargo, a mudança só poderia ocorrer mediante aprovação em outro concurso da PMSP.

Do total de 168 entrevistados, apenas 38 pessoas (22,6%) têm a intenção de aproveitar a condição de cargo largo do agente de apoio para exercer atividades bem diferentes da que exerce atualmente, como se pode observar no quadro.

| Setor em que trabalha         | Profissão          | Exerce | Descrição da atividade que realmente exerce  | Funções que gostaria de exercer                                       |
|-------------------------------|--------------------|--------|--|---|
| Consultório de odontologia    | Servente           | Não    | Corta papel p/embrulhar os instrumentos e os embrulha  | Atendente, apoio administrativo                                       |
| Zeladoria                     | Balconista         | Não    | Sirvo café para o diretor e setores e água nas salas de teatro                                 | Arquivo, PABX ou atendimento ao público                               |
| Núcleo técnico administrativo | Contínuo           | Sim    | Confere e entrega processos, encanador quando preciso, locomoção de móveis p/setores (mudança) | Uma função no setor de informática                                    |
| Transporte                    | Pintor de veículos | Sim    | Lixar carros e massa, lixar massa, empapelar, dar fundo, lixar fundo, faz acabamento e pinta   | Dep. pessoal, área administrativa                                     |
| Manutenção                    | Encanador          | Sim    | Manutenção elétrica, telefonia, hidráulica   | Autocad   |
| Expediente                    | Copeira            | Não    | Serviço de Office-boy para empresas privadas, bancos e fórum                                   | Apoio administrativo interno ("odeio sair para fazer serviço de boy") |

Gráfico 37 - Exerce a profissão na PMSP X mudança de função



O gráfico 37 estabelece uma relação entre o exercício da profissão e o desejo de mudança de função dentro do cargo de agente de apoio. A partir dele podemos observar que o desejo de mudança é maior entre os que não exercem sua profissão na prefeitura, principalmente para aquelas mudanças entre ocupações/funções semelhantes.

Analisando em pormenor os trabalhadores que disseram ter o desejo de mudar de função (seja para algo mais próximo ou mais distante do que fazem

atualmente), agrupamos a descrição das atividades em algumas capacidades para o trabalho<sup>10</sup>; ou seja, a partir da descrição procuramos relacionar as atividades com as capacitações requeridas para exercê-las. Chegamos assim a doze categorias que sintetizam áreas e capacidades de trabalho indicadas pelos funcionários, a saber:

| Capacidade para o trabalho                  | Descrição da capacidade  |
|---|--|
| Comunicação oral (CO)                       | Falar ao telefone.   |
| Comunicação escrita e leitura (CEL)         | Fazer relatório, ocorrências, ofícios, leitura e interpretação de texto, faz uso de computador para texto, tabelas, etc.   |
| Comunicação interpessoal (CIP)              | Atendimento ao público, prestação de informações, recebe e/ou passa recados.   |
| Organização interna (OI)                    | Trabalhar com arquivo (arquivamento), recebimento e encaminhamento de documentos, xerox, trabalha com sistema de computação para organização do trabalho (lançamento de dados em sistemas), tramitação de documentos, verificação de documentos. |
| Logística (LOG)                             | Faz o transporte de pessoal, cargas, documentos, motorizado ou não (Office-boy); faz controle de estoque.  |
| Controle administrativo e operacional (CAO) | Prepara holerite/contracheque; anota frequência.   |
| Serviço de cozinha                          | Cozinhar, lavar louça, organizar a dispensa, organizar o cardápio, etc.  |
| Serviço especializado (SEP)                 | Serviços diversos que requerem alguma especialidade, ex.: procedimentos na área de saúde, de zoonoses, cuidado com crianças, atividades inseridas na assistência social, etc.  |
| Limpeza e pequenas obras (Limp)             | Limpeza geral, troca de lâmpadas, pequenas pinturas e concerto de pequenas coisas. Inclui jardinagem e paisagismo: poda de árvores, cortar mato, etc.  |
| Pequenas manutenções/reparos                | Faz manutenção em máquinas e equipamentos variados, que exigem um conhecimento profissional mais especializado: mecânico, eletricista, hidráulica, etc.  |
| Serviço de chefia                           | Tem a incumbência de organizar e fiscalizar o trabalho de outros agentes de apoio. Exerce atividade de controle sobre o trabalho.  |
| Serviço de zeladoria                        | Cuida do patrimônio, serviço de portaria e organização de manutenção de prédios.   |

Em seguida comparamos as capacidades requeridas entre as atividades que os entrevistados exercem atualmente e as que gostariam de exercer:

<sup>10</sup> Voltaremos a este quadro mais adiante, quando discutiremos as capacidades profissionais necessárias aos agentes de apoio.

| <b>Capacidades para o trabalho nas atividades que exercem e nas que gostariam de exercer (nº de menções)</b> |                                      |                                   |
|--|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Capacidades para o trabalho  | Atividade que exerce                 | Atividade que gostaria de exercer |
| Comunicação Oral (CO)  | 5                                    | 3                                 |
| Comunicação Escrita e Leitura (CEL)  | 1                                    | 14                                |
| Comunicação interpessoal (CIP)   | 7                                    | 4                                 |
| Organização Interna (OI)   | 4                                    | 12                                |
| Logística (LOG)  | 7                                    | 6                                 |
|  | (principalmente office-boy/contínuo) | (principalmente motorista)        |
| Controle Administrativo e Operacional (CAO)  | 0                                    | 2                                 |
| Cozinha  | 5                                    | 0                                 |
| Serviço especializado (SEP)  | 3                                    | 5                                 |
| Limpeza e pequenas obras (Limp)  | 6                                    | 0                                 |
| Pequenas manutenções/repáros   | 6                                    | 3                                 |
| Serviço de chefia  | 3                                    | 0                                 |
| Serviço de zeladoria   | 2                                    | 0                                 |

A partir do quadro, observamos que, em geral, os entrevistados que almejam mudar de atividade pretendem exercer, nas novas funções, capacidades que requerem a Comunicação Escrita e Leitura (fazer relatório, ocorrências, ofícios, leitura e interpretação de texto, fazer uso de computador para texto, tabelas, etc.); Organização Interna (trabalhar com arquivo/arquivamento, recebimento e encaminhamento de documentos, xerox, trabalhar com sistema de computação para organização do trabalho como lançamento de dados em sistemas, tramitação de documentos, verificação de documentos); e serviços especializados; ou na função de motorista. Para aprimorar tais capacidades para o trabalho, e levando em conta o perfil de escolaridade dos agentes de apoio, provavelmente muitos deles terão que retomar os estudos do ensino regular, seja para se atualizar ou para completar sua formação básica.

Podemos concluir que os agentes de apoio entrevistados não pretendem mudar de função, mesmo tendo a possibilidade de fazê-lo dentro da flexibilidade do “cargo largo”. Entre os que pretendem, vimos que há uma tendência destes quererem exercer funções que lhes requeiram novas capacidades. Por outro lado, não são apenas estes trabalhadores que terão de enfrentar novos desafios na área da formação profissional. Mesmo entre os agentes de apoio que pretendem se manter na mesma função, identificam-se novas necessidades de conhecimento, como já assinalado neste estudo. No próximo capítulo voltaremos a este quadro das capacidades para o trabalho, analisando os resultados da pesquisa no que toca a experiência da formação profissional destes trabalhadores e a relação desta com as capacidades profissionais necessárias para o trabalho dos agentes de apoio.



## A formação profissional dos agentes de apoio

### *Experiências de formação profissional dos agentes de apoio*

Neste capítulo, apresentaremos a parte que diz respeito mais diretamente às questões da formação profissional e que servirão de base para a formulação de uma proposta para ser apresentada e negociada pelo Sindsep-SP junto à Secretaria de Gestão Municipal da PMSP.

Veremos quais as experiências de formação profissional que os agentes de apoio têm, formal ou informalmente. Se tiveram capacitação para o trabalho “*on the job*” (no próprio trabalho), que cursos fizeram, quando fizeram, se a prefeitura deu cursos, quais cursos foram oferecidos pela prefeitura, há quanto tempo foram oferecidos, que cursos eles gostariam de fazer, quais as dificuldades em completar a formação profissional, entre outras questões.

Antes de prosseguirmos na discussão sobre formação profissional, é importante lembrar que estamos falando de um agente de apoio que tem em sua maior parte, mais de 50 anos e baixa escolaridade.

Gráfico 38 - Orientação/capacitação interna para a realização do trabalho

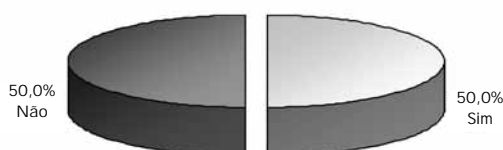
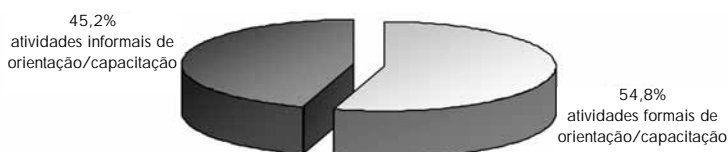


Gráfico 39 - Tipo de orientação / capacitação interna para a realização do trabalho



O gráfico 38 aponta que, dentre os 168 entrevistados, 84 pessoas (50,0%) disseram ter tido algum tipo de orientação ou capacitação para a realização do

trabalho. Destes, como ressalta o gráfico 39, 45,2% tiveram uma orientação superficial que não pode ser considerada como capacitação propriamente dita: são orientações dos colegas, da chefia, algumas explicações verbais e muito sucintas.

Ou seja, os gráficos 38 e 39 apontam que a orientação para o trabalho dos agentes de apoio é bastante precária e confirma um tipo de relação com o trabalho que já observamos: pautado pela autonomia. Essa autonomia pode ser entendida no campo operacional, ou seja, se não existe uma orientação mais formalizada e muito menos uma capacitação, esse trabalho pode ser compreendido como pouco qualificado, no qual os requisitos técnicos são mínimos ou passíveis de serem transmitidos em poucos minutos.

É por este motivo que eles se sentem preparados – porque “se viram” para resolver os imprevistos – e, neste sentido, uma boa relação pessoal com colegas e chefias é importante e ajuda no desempenho do trabalho. Mas também não é demais ressaltar que, junto com estas características, a opinião da maioria dos agentes de apoio (77,4%) é de que necessitam de novos conhecimentos apesar do “jeitinho” ao qual se vêm “obrigados” a dar no dia-a-dia.

Gráfico 40 - Fez curso de formação profissional

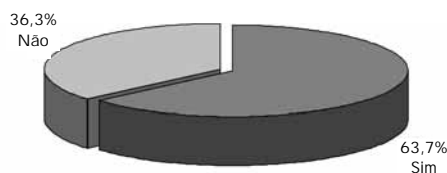
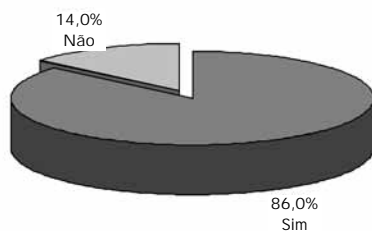


Gráfico 41 - Cursos foram úteis para o trabalho

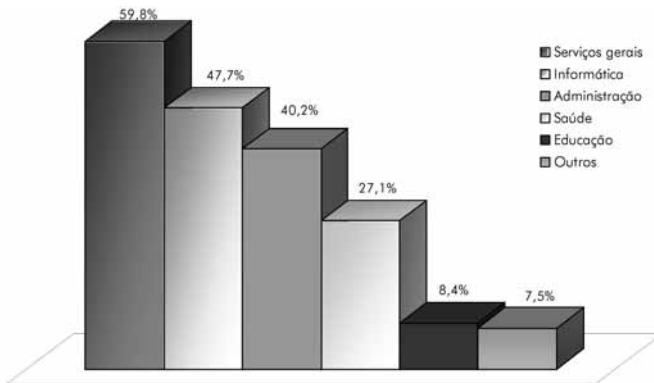


Mas não é só na base do improviso e “se virando” que os agentes de apoio se capacitam para o trabalho. O gráfico 40 indica que a maior parte dos agentes de apoio passou por algum tipo de formação profissional em sua carreira (63,7%) e, de acordo com o gráfico 41, para 86% dos entrevistados, tais cursos foram úteis para a realização do trabalho.

Que cursos foram estes?



Gráfico 42 - Área dos cursos de formação profissional



Das 107 pessoas (63,7%) que afirmaram ter feito algum curso de formação, a maior parte (59,8%) disse que o curso foi na área de serviços gerais, o que inclui um conjunto bastante disperso de atividades ou funções, tais como: combate a incêndio, encanador, electricista, jardinagem, gráfico, pintor, auxiliar de cozinha, azulejeiro, desenho técnico, marceneiro, motorista, operador de máquinas pesadas, telefonista, torneiro mecânico, ajustador mecânico, armador, chaveiro, copeira, ferramenteiro, frezador, hotelaria, injeção eletrônica, limpeza, merendeira, operador de caldeira, operador de telex, refrigeração, servente e vigilante.

A segunda maior área de cursos de formação realizados pelos agentes de apoio foi Informática (47,7%), o que envolve cursos introdutórios gerais, além de windows, excel, word, internet e manutenção de microcomputadores.

A terceira maior área em que os agentes de apoio realizaram cursos foi Administração (40,2%), o que inclui, entre outras coisas, cursos para atendimento ao público, operador de máquina de xerox, redação oficial, técnico em administração, arquivista técnico, gestor público, apontamento, técnico de contabilidade, contínuo, datilografia, manuseio de processo, qualidade total e secretariado.

Gráfico 43 - Cursos no horário de trabalho

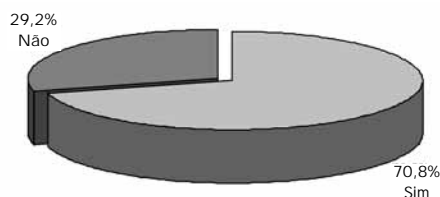
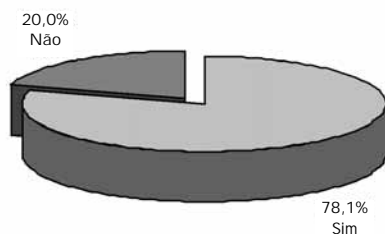


Gráfico 44 - Curso oferecido pela prefeitura



Tais cursos foram realizados no horário de trabalho (70,8%) e em sua maior parte oferecidos pela prefeitura (78,1%). Isso significa que a PMSP teve uma participação importante na oferta de formação profissional aos agentes de apoio e, caso ela não cumpra esse papel de oferecer condições de participação em cursos, há uma tendência, mantidas as condições atuais, de os trabalhadores ficarem sem acesso a qualificação profissional.

Por outro lado, esta informação revela um investimento da prefeitura na formação do funcionário, contradizendo os dados anteriores de que os agentes de apoio fazem sua própria formação “na raça”, aprendendo com a ajuda de colegas e enfrentando os imprevistos do dia-a-dia, a partir de seu “estoque social” de conhecimento do trabalho, obtido pelos quase 20 anos de trabalho na prefeitura.

No entanto, na reunião devolutiva realizada com os entrevistados, as pessoas presentes fizeram uma leitura diferente quanto aos cursos realizados.

Para eles, os cursos de informática “não serviram para muita coisa”. Além disso, afirmaram também que “os chefes fazem os cursos e depois repassam ‘meia boca’ para os agentes de apoio. Eles [os chefes] ficam dois dias no curso e depois passam em pouco tempo para os trabalhadores”.

Muitos fizeram uma vinculação bastante direta entre a realização de cursos e a possibilidade (ou necessidade) de ascensão na carreira.

Dessa forma, na reunião devolutiva tivemos agentes de apoio que “gostariam de ter cursos para subir na profissão ou para exercer outro tipo de função”, pois “não querem fazer esse serviço a vida inteira”. Neste sentido, afirmaram que há cursos que não valem pontuação e que, por isso, não são valorizados. Por este motivo, reafirmaram que os cursos têm que trazer qualificação e valer pontuação para progressão.

Percebe-se nos gráficos 45 e 46 o sentido da reclamação dos agentes de apoio, posto que 63,4% dos cursos foram oferecidos pela prefeitura há mais de dois anos (gráfico 45). Se considerarmos que os cursos voltados para a área de Serviços Gerais foram os que angariaram o maior número de pessoas (ver gráfico 42 – 59,8%), temos então que a maior parte dos agentes de apoio, provavelmente, fez curso há dois anos passados ou mais, pois 75,8% dos cursos de

Serviços Gerais foram oferecidos neste período (gráfico 46).

Também no gráfico 46, vemos que os cursos de Informática, ao contrário, foram oferecidos mais recentemente pela prefeitura, pois 58,8% deles estão no período até dois anos.

Gráfico 45 - Há quanto tempo foi oferecido curso pela PMSP

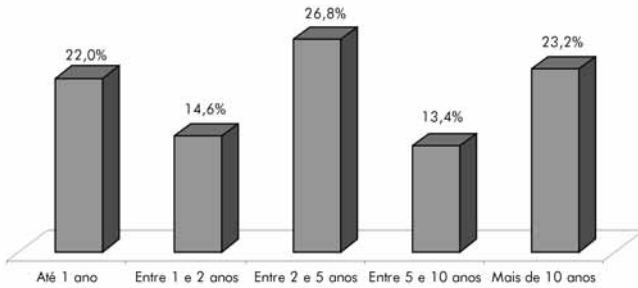


Gráfico 46 - Área dos cursos realizados X há quanto tempo foi oferecido

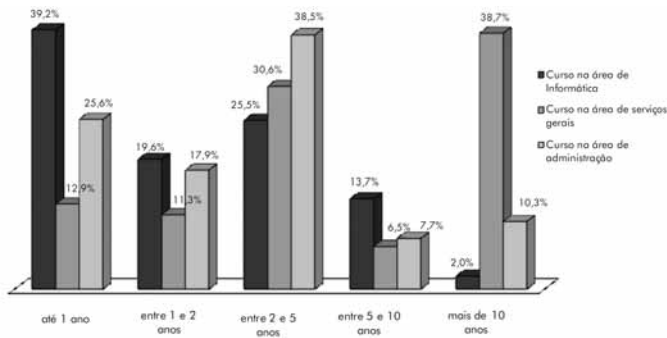


Gráfico 47 - Dificuldades em complementar a formação profissional

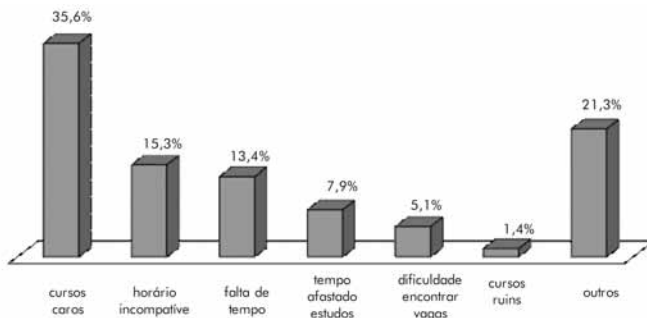
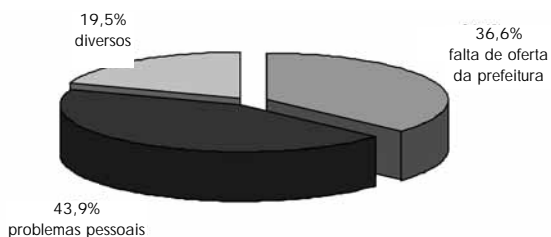


Gráfico 48 - Outras dificuldades para complementar a formação profissional



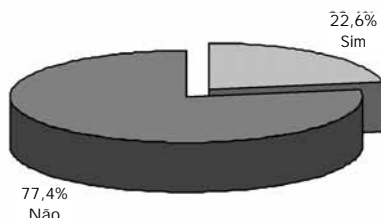
Os gráficos 47 e 48 apontam o quanto é importante a oferta de cursos pela prefeitura aos agentes de apoio. A maior dificuldade dos entrevistados (49,0%) em completar a formação profissional é o alto custo dos cursos oferecidos na iniciativa privada, expressando que o baixo salário é insuficiente para pagar os cursos.

O segundo item mais assinalado no gráfico 47 foi “outros” (29,3%), que está explicado no gráfico 48. Depois segue o “horário incompatível” (21,0%) e a “falta de tempo” (18,5%).

O item “outros” (gráfico 48) expressa, numa proporção bastante próxima, dificuldades enfrentadas, próprias dos trabalhadores (43,9%), tais como “falta de interesse”, “falta de motivação”, “doença na família”, etc. Já as dificuldades atribuídas à prefeitura (36,6%), foram, por exemplo, “curso não foi oferecido pela PMSP”, “a unidade não libera”, etc.

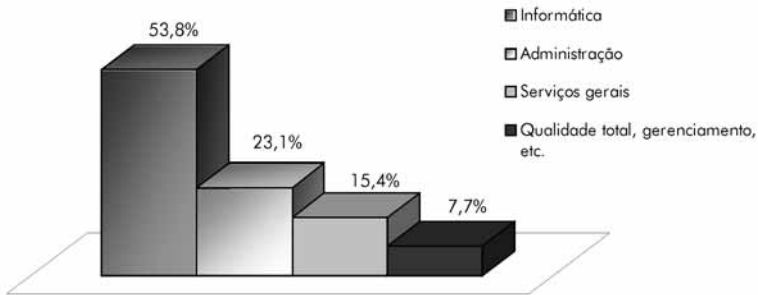
Enfim, vemos que há dificuldades por parte dos agentes de apoio em fazerem sua formação profissional por conta própria, recorrendo às instituições de qualificação profissional privadas, o que aumenta a responsabilidade da prefeitura em oferecer tais cursos, sob pena de que, sem o atendimento dessa demanda, os agentes de apoio fiquem praticamente sem alternativas de evolução funcional.

Gráfico 49 - Cursos de interesse oferecidos pela PMSP ultimamente



No gráfico 49, vemos que a prefeitura não tem oferecido aos entrevistados, recentemente, cursos de seu interesse (77,4%). A despeito disto, vejamos quais foram os cursos que mais interessaram aos entrevistados.

Gráfico 50 - Principais cursos de interesse oferecidos pela prefeitura



A área de maior interesse dos entrevistados foi Informática, como aponta o gráfico 50. Se compararmos este gráfico com o de número 42, veremos que há certa discrepância entre os cursos realizados pelos agentes de apoio (via de regra oferecidos pela PMSP) e os oferecidos recentemente, que eles tiveram interesse em realizar.

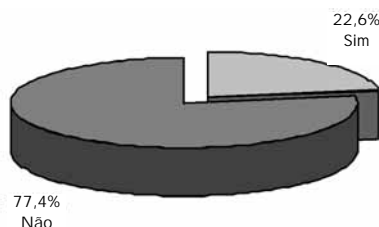
Quando questionados sobre quais cursos de formação profissional haviam feito e quando foram realizados, os agentes de apoio apontaram que a maior parte dos cursos foi na área de Serviços Gerais, e realizados há mais de dois anos (gráfico 48). Agora, vemos que os cursos que mais interessaram recentemente aos agentes de apoio entrevistados são os da área de Informática.

Isso explica também porque, no gráfico 46, são justamente os cursos de Informática os que mais foram realizados pelos agentes de apoio nos últimos dois anos.

Ou seja, os agentes de apoio fizeram cursos na área de Serviços Gerais, desejosos de fazer cursos na área de Informática, que efetivamente vêm fazendo de dois anos para cá.

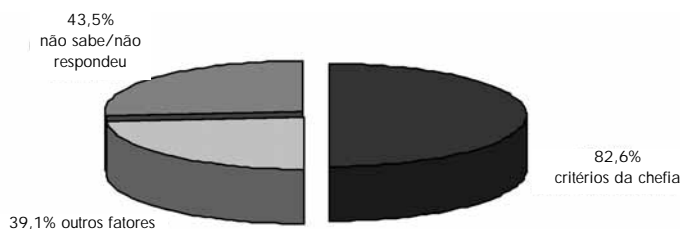
Enfim, tudo indica que há certo desencontro entre os cursos realizados e os cursos de interesse, que não são feitos pelos agentes de apoio... Isso porque dos 22,6% que tiveram interesse (38 entrevistados), a maioria (77,4% - 23 entrevistados) não se inscreveu, como demonstra o gráfico 51.

Gráfico 51 - Inscrição nos cursos de interesse



Se há cursos de interesse oferecidos pela prefeitura, por que os agentes de apoio não se inscrevem?

Gráfico 52 - Motivos para não inscrição nos cursos de interesse (múltipla resposta)



Os entrevistados apontaram que há, claramente, critérios escusos na indicação para os cursos e que ficam na dependência de convite ou convocação por parte da chefia.

Este dado foi ratificado pelos agentes de apoio presentes na reunião devolutiva. Naquela ocasião, eles confirmaram que muitas vezes são os chefes que escolhem quem vai fazer o curso e, em outros casos, faz-se uma opção pelo revezamento dos funcionários para a participação em cursos, dada a inviabilidade de liberar mais de uma pessoa no mesmo dia. A esse respeito, já apontamos anteriormente, que há falta de pessoal nas unidades (ver gráfico 25 e 26), acarretando uma descontinuidade na parca oportunidade de fazer a formação profissional desejada.

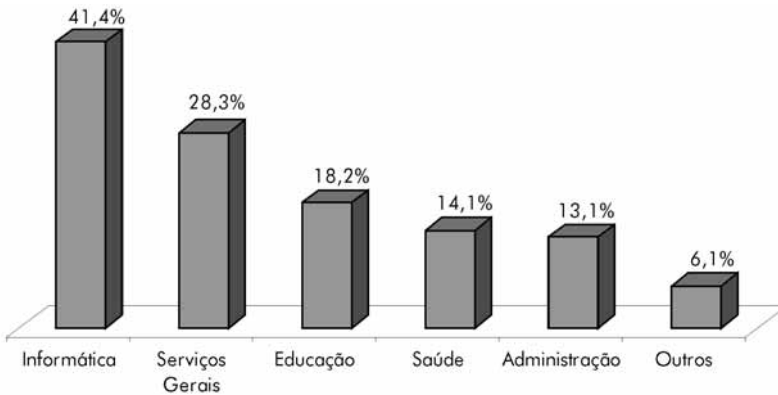
Contudo, foi ressaltado por eles que muitas vezes o problema não está na indicação pela chefia, mas na precariedade da divulgação dos cursos. Uma das sugestões dada por um dos entrevistados é que os cursos oferecidos sejam publicados no Diário Oficial do Município.

Enfim, seja por um motivo ou por outro, para eles “há uma distribuição muito desigual no acesso aos cursos”.

Quando perguntados, 58,9% dos entrevistados (99 pessoas) afirmaram que gostariam de fazer cursos de formação profissional, apontando inclusive mais de uma área de interesse.

Vê-se no gráfico 53 que a maior parte dos cursos que os agentes de apoio desejam realizar é na área de Informática (41,4%), seguindo pelo curso na área de Serviços Gerais (28,3%).

Gráfico 53 - Cursos que gostariam de fazer



Nas reuniões devolutivas, os agentes de apoio teceram uma série de considerações sobre a realização de cursos de formação profissional.

O principal debate realizado nessa ocasião foi em torno do resultado apontado nas entrevistas de que 58,9% dos agentes de apoio “querem fazer cursos de formação profissional”.

Parte do grupo da reunião devolutiva questionou esse dado, afirmando que, para eles, não há tantos interessados em fazer cursos, pois, “há muita gente acomodada”. E ressaltaram, num tom até jocoso, que “só vão se for pego em casa e se trouxerem de volta”.

Outra parte do grupo acredita que este dado obtido na pesquisa reflete a realidade e, neste sentido, pensam que haverá 58,9% de agentes de apoio interessados em fazer cursos de formação profissional, pois só assim poderão ter uma evolução funcional. Portanto, para esta segunda parte do grupo, os cursos atingirão um grupo grande de agentes de apoio se tiverem reconhecimento pela PMSP e estiverem vinculados à carreira. Do contrário, eles também acham que a maior parte dos trabalhadores não irá aos cursos apenas pelo conhecimento.

Outro ponto discutido na reunião devolutiva, tendo em vista o incentivo aos trabalhadores para participar da formação profissional, foi a carga horária e o horário de realização dos cursos. Alguns apontaram que a carga horária não pode ser muito elevada, sob risco de cansar e desmotivar os trabalhadores, gerando daí, evasão do curso.

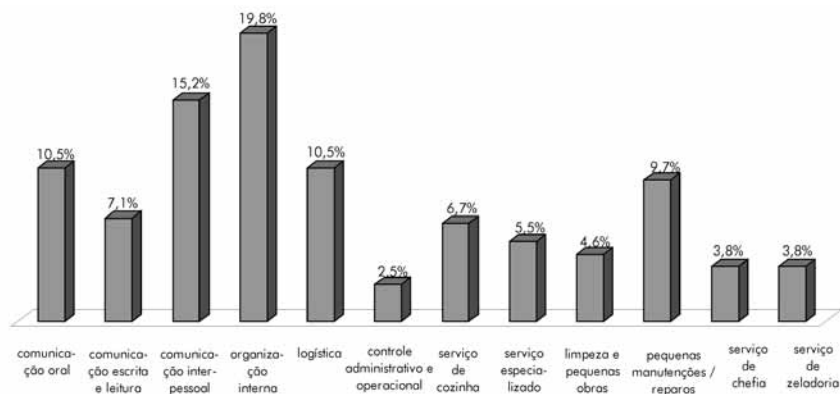
Também ressaltaram a necessidade de se negociar a realização de cursos pelo menos parcialmente dentro da jornada de trabalho.

Na reunião devolutiva, eles ainda apontaram que haverá um quadro heterogêneo no interesse pelos cursos, também de acordo com os setores onde trabalham os agentes de apoio.

## *Trabalho e capacidades profissionais necessárias*

O gráfico 54 mostra a distribuição das áreas e capacidades para o trabalho a partir da descrição do trabalho dos agentes de apoio no dia-a-dia da prefeitura.

Gráfico 54 - Áreas e capacidades para o trabalho



Por estes critérios de classificação, observamos que a maior parte dos agentes de apoio entrevistados exerce atividades que requerem uma capacidade de organização do trabalho, pois lidam com arquivos, tramitação, verificação e encaminhamentos de documentos, entre outras coisas (19,8%).

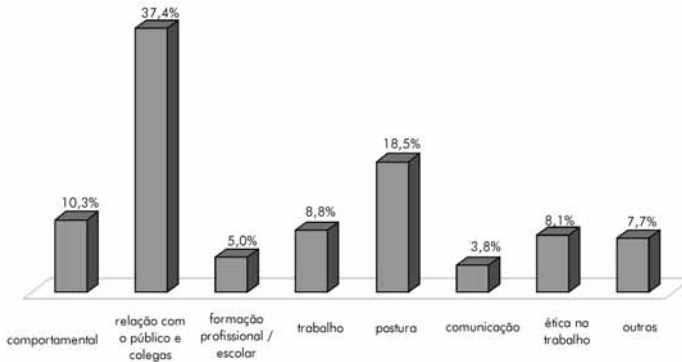
A comunicação interpessoal - atendimento ao público, prestação de informações, receber e/ou repassar recados - também é outro quesito bastante requerido para o trabalho executado pelos agentes de apoio (15,2%), seguido da comunicação oral (falar ao telefone) e da logística (fazer o transporte de pessoal, cargas, documentos, motorizados ou não, como office-boy; fazer controle de estoque).

A identificação das áreas e capacidades advindas do exercício profissional dos agentes de apoio será importante para prosseguir na análise do trabalho e construir um percurso para a formação profissional.

Mas ela deve ser cotejada com a percepção que os agentes de apoio têm de seu próprio trabalho, enquanto servidores públicos. Assim, quando perguntados quais são as principais características que um trabalhador do setor público deve ter, os entrevistados assinalaram os seguintes itens:



Gráfico 55 - Características que um trabalhador do serviço público deve ter



As categorias colocadas no gráfico 55 foram constituídas a partir da categorização das respostas dos entrevistados. Nesse sentido, é importante explicitar a fala dos agentes de apoio a fim de compreender o que significam tais categorias.

Assim, temos o seguinte:

| <b>Categorias</b>                               | <b>Principais palavras-chave para constituição das categorias</b>  |
|---|--|
| Comportamental                                  | "assiduidade", "boa aparência" e "pontualidade"  |
| Boa relação com o público e colegas de trabalho | "atenção", "atencioso", "bom relacionamento pessoal" (com colegas e usuários), "tratar bem as pessoas", "simpatia", "humildade", "educado", "gentil", "prestativo", "respeito" (aos colegas e usuários), "lealdade", "companheiro", "paciência", "compreensivo", "calmo", etc. |
| Formação profissional/ escolar                  | "boa escolaridade", "boa formação escolar", "qualificação", etc.   |
| Trabalho  | "[ser] cumpridor das obrigações", "saber dar informação, orientação aos munícipes", "ter eficiência", "competente", "produtivo", "dinâmico", "trabalhar em equipe", "cooperar"   |
| Postura   | "responsabilidade", "honestidade", "caráter", "compromisso", "dignidade", "ética", "integridade", "profissionalismo", "orgulho em ser servidor público", "vestir a camisa", "comunicativo", "dialogar", "saber conversar", "saber se expressar"                                |
| Ética no trabalho                               | "trabalhador", "dedicado", "esforçado", "gostar do que faz", "trabalhar com amor, com sorriso", "sensibilidade", etc.  |
| Outros  | Um conjunto de idéias dispersas que contém, entre outras, a idéia de "ser bem remunerado", "auto-estima", "aptidão", etc.  |

Pelas palavras-chave elencadas, poderíamos construir várias categorias para analisar o discurso dos agentes de apoio quanto às características que um trabalhador do serviço público deve ter.

De maneira geral, dados os critérios estabelecidos na pesquisa, observamos que a relação com o público e com os colegas de trabalho é a principal característica que um trabalhador do serviço público deve ter e, de acordo com o quadro acima, envolve um amplo espectro de qualidades: “atenção”, “ser atencioso”, “bom relacionamento pessoal” (com colegas e usuários), “tratar bem as pessoas”, “simpatia”, “humildade”, “educado”, “gentil”, “prestativo”, “respeito” (aos colegas e usuários), “lealdade”, “companheiro”, “paciência”, “compreensivo”, “calmo”, entre outras.

Nota-se que tais qualidades podem ter um sentido mais “positivo” para a construção de uma relação (por exemplo: tratar bem as pessoas, ser prestativo, etc.) ou ser “mais defensivo” para não ter problemas de relação (por exemplo: “ter paciência”, “ser calmo”, “compreensivo”, etc.).

Gráfico 56 - Tem contato profissional direto com o público X encontra dificuldades nessa relação

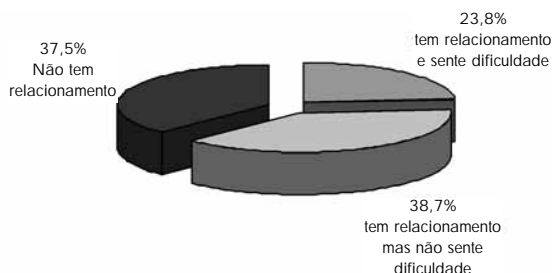
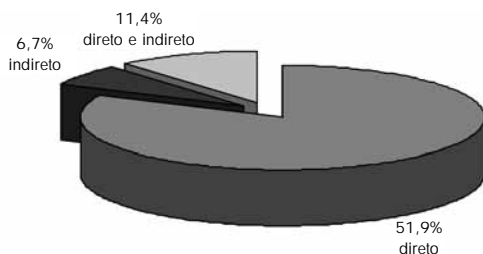


Gráfico 57 - Tipo de contato profissional com o público



A importância do relacionamento com o público se explica nos gráficos 56 e 57, onde observamos que 93,3% dos entrevistados têm contato profissional direto

com os usuários. Além de ser significativo o percentual de agentes que sentem dificuldades na relação com o público (23,8%). Apenas (38,7%) dos entrevistados não tem dificuldades na relação com o público.

Já vimos no gráfico 20 que os agentes de apoio também têm intenso relacionamento profissional com outros setores da prefeitura (84,5%). Logo, somando o contato direto com o público e com outros colegas, percebe-se o motivo de os agentes de apoio entrevistados atribuírem tamanho peso ao item relacionamento como principal característica dos trabalhadores do serviço público.

Voltando ainda às características que um trabalhador do serviço público deve ter, vamos compará-los com os critérios de avaliação de desempenho adotados pela Prefeitura que, lembremos, é um dos itens considerados para a evolução funcional dos agentes de apoio.

Em 2003, o Departamento de Recursos Humanos organizou uma apresentação cujo título era “Discussão sobre os atuais fatores das FAD’s” (Fichas de avaliação de desempenho). Segundo o documento, objetivava-se a “compatibilização das competências gerais apontadas no PCCS (FGV) com os fatores que compõem as Fichas de Avaliação de Desempenho – FAD’s, seguindo os princípios da Administração Pública”. O resultado foi o estabelecimento de dez blocos de competências, a saber:

- Visão sistêmica
- Ética
- Liderança
- Compromisso com o trabalho
- Equilíbrio emocional e relacionamento
- Espírito de equipe
- Planejamento / organização
- Flexibilidade
- Desenvolvimento pessoal / profissional
- Comunicação

A partir deste bloco de competências gerais estabelecidos pela prefeitura, foi feito um levantamento do grau de importância dos fatores a constarem das fichas. No caso dos agentes de apoio, os fatores de avaliação de desempenho ficaram com a seguinte distribuição:

| FATORES                      | PORCENTAGEM |
|------------------------------|-------------|
| Ética                        | 79          |
| Espírito de equipe           | 66          |
| Comunicação                  | 63          |
| Atenção                      | 62          |
| Desenvolvimento profissional | 62          |
| Visão Sistêmica              | 61          |
| Organização                  | 58          |
| Cooperação                   | 58          |
| Interesse                    | 54          |
| Responsabilidade             | 53          |
| Adaptabilidade               | 53          |
| Desenvolvimento pessoal      | 53          |

A partir da definição da prefeitura quanto a estas referências, podemos levantar um conjunto de indagações:

- Qual a possibilidade de generalização destes critérios para os diferentes tipos de profissionais dentro do cargo de agente de apoio, e como os determinantes internos de cada atividade são considerados nessa formulação?
- Que projeção dos serviços públicos é pautada para definir esse conjunto de competências?
- O trabalho de atendimento e de retaguarda possui as mesmas características quanto às possíveis “competências”?
- Como é tratada a dimensão coletiva do trabalho?
- Como esse modelo se encaixa com a política do plano de carreira atual?

Nos parece que o modelo adotado pela PMSP não parte da análise concreta do trabalho dos agentes de apoio, mas de um constructo ideológico e padronizado de atitudes prescritas e individuais no trabalho<sup>11</sup>.

A partir dos resultados a que chegamos na pesquisa com os agentes de apoio, apontaremos nas considerações finais algumas indicações para a construção de um percurso de formação profissional que poderão nortear as negociações entre o Sindicato e a Administração.

<sup>11</sup> Uma discussão mais profunda sobre a avaliação de desempenho adotada pela Prefeitura Municipal de São Paulo pode ser encontrada no livro: Administração Pública no Brasil e Planos de Carreiras Negociados – Experiências Selecionadas. Domingues, Ladosky, Pelatieri & Sugiyama. CUT: São Paulo. 2007.

## Considerações Finais

Nestas considerações finais faremos algumas indicações possíveis para um percurso de formação profissional voltada aos agentes de apoio e apontaremos desdobramentos para a continuidade da Pesquisa Participativa para a Formação Profissional Negociada (PPFPN) pelo Sindsep-SP.

### *Desdobramentos da Pesquisa Participativa para a Formação Profissional Negociada (PPFPN)*

O objetivo mais geral da pesquisa participativa realizada pela Escola Sindical São Paulo – CUT e pela COPPE/UFRJ junto ao Sindsep-SP foi o de elaborar uma proposta de formação profissional para os agentes de apoio, a ser negociada com a prefeitura.

Para isso, houve a organização e capacitação de uma equipe de dirigentes, militantes de base e assessores do sindicato que elaboraram e aplicaram um questionário, entrevistando 168 trabalhadores escolhidos aleatoriamente por meio de uma amostragem do universo de 19.672 agentes de apoio.

Nela procuramos conhecer um perfil destes trabalhadores, bem como a formação profissional e o trabalho em um sentido mais amplo. Nessa publicação procuramos relatar o quanto foi rico todo o processo da pesquisa participativa desenvolvido até aqui e trazer parte dos resultados alcançados. Mas a pesquisa participativa para a formação profissional negociada não está concluída com a trajetória percorrida até aqui.

A continuidade da Pesquisa Participativa para a Formação Profissional Negociada (PPFPN) pressupõe a realização de entrevistas com outros setores da prefeitura, que não os próprios agentes de apoio, porém envolvidas diretamente com eles. Nos referimos, por exemplo, a pessoas do setor de Recursos Humanos da prefeitura, da mesma forma que pessoas em cargos hierarquicamente superiores aos quais os agentes de apoio se subordinam, entre outras.

Após esse outro olhar sobre o trabalho dos agentes de apoio, e cotejando com a visão deles próprios, que até aqui conseguimos obter, poderemos identificar melhor quais as reais demandas por qualificação profissional que estes trabalhadores apresentam.

O próprio processo de negociação com a prefeitura que se iniciou quando o Sindsep-SP os procurou para viabilizar a realização desta pesquisa, certamente colocará novas questões para a reflexão sobre a formação profissional que deverá ser desenvolvida junto aos agentes de apoio.

A opção por iniciarmos essas considerações finais discutindo os desdobramentos da pesquisa se justifica para ressaltar que as indicações para uma formação profissional voltada aos agentes de apoio devem ser consideradas dentro dos limites impostos pelos resultados apenas parciais a que chegamos até o momento.

Portanto, mais do que apresentar aqui uma proposta de formação profissional pronta e acabada para ser negociada com o governo, levantaremos aqui questões identificadas pela pesquisa que podem ser objeto de reflexão para a construção de um percurso formativo para aqueles trabalhadores.

### *Apontamentos iniciais para um percurso de formação profissional voltado aos agentes de apoio*

Antes de começarmos a traçar um percurso formativo devemos ter em mente quem é o público alvo da capacitação que queremos desenvolver.

Vejamos primeiro um breve retrato do perfil dos agentes de apoio:

- São pessoas com mais de 50 anos, sobretudo as mulheres.
- O estado civil dos homens é casado e entre as mulheres há maior incidência de solteiras e divorciadas.
- O baixo salário é item de queixa generalizada entre os agentes de apoio, qualquer que seja o recorte que se queira utilizar para mensurar a insatisfação com a remuneração (homem/mulher; subprefeitura/secretaria; etnia; escolaridade; função, etc.) Vimos que 89,9% consideram a remuneração incompatível com a função exercida na PMSP.
- A remuneração dos agentes de apoio tem uma diferenciação entre homens e mulheres, indicando que homens têm maior remuneração devido às possibilidades de acesso a cargos de chefia ou a gratificações.
- Dentro do quadro do Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS), 44% encontram-se “parados” na categoria 5 do nível I, devido a necessidade de abrir vagas para um concurso de acesso que lhes permita uma promoção ao nível II. É importante lembrar que a formação profissional é um dos critérios existentes que conta pontos para a evolução funcional (comprovação de títulos).
- Em geral a escolaridade é baixa, pois 55,9% possuem no máximo o ensino fundamental, que foi concluído há muito tempo. A grande maioria não estuda atualmente (86,9%). Verificou-se também que as mulheres têm um grau de escolaridade maior que o dos homens.
- Vimos que 77,4% destes trabalhadores sentem necessidade de novos conhecimentos e isso aumenta à medida que o grau de escolaridade se torna mais elevado.

Em que o perfil dos agentes de apoio identificado na pesquisa impacta no percurso de uma formação profissional?

Uma primeira observação, dado o perfil identificado acima, é que a formação profissional para os agentes de apoio deve ter alguma compatibilidade com processos de elevação de escolaridade, sem o que a capacitação para o trabalho enfrentará limitações óbvias.

E certamente, pelos resultados apontados na pesquisa, haverá muitos “riscos” na estruturação deste percurso: o desestímulo para retomar o estudo depois de muitos anos afastados do “banco escolar”, a acomodação à situação profissional existente e a desconfiança que a formação não lhes resultará em melhorias concretas em suas vidas, exceto o conhecimento a ser adquirido.

Portanto, pensar uma formação profissional para os agentes de apoio exige que se toque em outros itens aparentemente desconectados. Dessa forma, a negociação da formação profissional deve envolver discussões sobre aumento de salários e uma revisão do plano de cargos que permita aos agentes de apoio vislumbrar uma ascensão profissional, tendo a realização dos cursos como um critério importante e efetivamente valorizado. A manter-se os baixos salários e a não-evolução funcional, muitos agentes de apoio podem não ver sentido algum em fazer formação profissional.

Outro ponto importante que o perfil encontrado na pesquisa indica é que a formação profissional deve ser pensada também sob um recorte de gênero. Isso porque as necessidades de novos conhecimentos, como vimos, aumentam à medida em que a escolaridade é maior. E vimos também que a escolaridade é maior entre as mulheres do que entre os homens, o que nos permite supor que elas serão um público bastante interessado nas ofertas da formação profissional.

Essa suposição é reforçada também pelo fato de que essas trabalhadoras, tendo uma renda menor, estariam proporcionalmente mais predispostas a uma qualificação que se reverta em ganhos salariais. No entanto, negociar a realização dos cursos totalmente durante a jornada de trabalho, ou pelo menos com a metade da carga horária diária no interior da jornada de trabalho é fundamental, dada a condição de arrimo de família e as responsabilidades domésticas atribuídas às mulheres, configurando duplas ou triplas jornadas de trabalho.

Partindo dos resultados encontrados sobre o trabalho propriamente dito e da formação profissional, vemos que pistas podem ser identificadas para o desenho de uma formação profissional aos agentes de apoio.

Por hora, vamos recuperar brevemente alguns resultados encontrados na pesquisa:

- Os agentes de apoio, em geral, estão há muito tempo na prefeitura (70,2% entre 15 e 25 anos)
- 89,3% sentem-se realizados em seu trabalho e se sentem preparados para realizar o próprio trabalho (91,7%)

- Apesar disso, como já vimos, 77,4% sente necessidade de novos conhecimentos.
- Apenas 50% disseram ter tido algum tipo de orientação ou capacitação para a realização do trabalho. Dentre estes, 45,2% tiveram uma orientação superficial, que não pode ser considerada como capacitação.
- 84,5% se relacionam profissionalmente com mais de um setor de trabalho na PMSP.
- A principal característica que um trabalhador do setor público deve ter, na opinião dos agentes de apoio, é a boa relação no trabalho, tanto entre os colegas quanto em relação ao público usuário. Uma segunda característica mencionada diz respeito à postura do trabalhador: “responsabilidade”, “honestidade”, “caráter”, “compromisso”, “dignidade”, “ética”, “integridade”, “profissionalismo”, “orgulho em ser servidor público”, “vestir a camisa”.
- As condições de trabalho são ruins, principalmente nas unidades mais distantes, nas regiões periféricas da cidade, e são fatores importantes que dificultam a realização do trabalho: a falta ou obsolescência de materiais e equipamentos para o trabalho; deficiência de pessoal; e desvio de função nas unidades.
- A maior parte dos entrevistados (63,7%) disse ter feito curso de formação profissional. Para 86% deles tais cursos foram úteis para a realização do trabalho.
- No entanto, 77,4% dos entrevistados assinalaram também que a PMSP não tem oferecido cursos de seu interesse nos últimos tempos. Dos 22,6% que tiveram interesse (38 entrevistados) em realizar os cursos, a maioria (77,4% = 23 entrevistados) não se inscreveu devido ao critério muito utilizado de indicação pela chefia para participar, não tendo sido contemplados.
- 58,9% dos entrevistados gostariam de fazer cursos de formação profissional, sendo a maior parte na área de Informática.
- Os entrevistados têm como principais dificuldades em completar a formação profissional, atualmente, os cursos caros (49%), o horário incompatível (21%), a falta de tempo (18,5%) e o afastamento dos estudos por muito tempo (10,8%)
- 35,1% disseram ter dificuldade para realizar o trabalho
- Diante da possibilidade de exercer novas funções dentro do cargo de agente de apoio, 57,1% disse preferir continuar na mesma função, enquanto que 42,8% desejam mudar de função.
- Essas novas funções desejadas têm um perfil em que se requer maior capacidade de comunicação escrita e leitura, de organização do trabalho (ou seja, trabalhar com arquivo/arquivamento, recebimento e encaminhamento de documentos, xerox, sistemas de computação para organização do



trabalho e lançamento de dados, tramitação de documentos, verificação de documentos, etc.) e conhecimentos mais especializados em áreas específicas (saúde, educação, etc.)

Diante de todos esses dados obtidos por meio da pesquisa, qual a formação profissional necessária?

Conforme já mencionado anteriormente, os agentes de apoio não são os únicos que podem refletir sobre seu próprio trabalho e a qualificação para exercê-lo. Por esse motivo, os dados obtidos na pesquisa não podem por si mesmos responder à esta questão. Daí os desdobramentos já identificados de entrevistar também outros segmentos da prefeitura.

Porém, ainda que com as limitações colocadas, identificamos alguns temas relevantes que a pesquisa aponta em termos de reflexão para a elaboração de uma proposta de formação profissional dos agentes de apoio.

Uma primeira observação é que a formação profissional dos agentes de apoio deve caminhar no sentido de uma **Formação Técnica Geral (FTG)**, não só em função da natureza do cargo largo, mas principalmente pelo fato deles se relacionarem profissionalmente com vários setores da prefeitura, bem como terem contato intenso com o público usuário, o que lhes exige uma visão sistêmica e ampla sobre o trabalho.

Por outro lado, dada a enorme heterogeneidade de funções que estão agrupadas sob o cargo de agente de apoio, há de se pensar também em uma formação profissional estruturada por alguns **“arcos ocupacionais”**<sup>12</sup>.

Assim, somente a título de mero exemplo, poderíamos ter os agentes de apoio passando por um percurso generalista de formação profissional (FTG), para depois entrar em um percurso mais focado, tal como voltado para o arco de construção e reparo que os capacitaria para ocupações, por exemplo, de reparação, pintura, hidráulica, etc.

Não temos, desde já, uma proposta sobre em quais “arcos” devem ser organizados percursos formativos aos agentes de apoio, mas lembramos que a pesquisa apontou a necessidade de se aprofundar conhecimentos relacionados ao uso da informática para a organização do trabalho e/ou atendimento aos usuários, interpretação de códigos de linguagem informatizada tendo em vista o acesso e a alimentação de dados em sistemas de computação, entre outros.

Outro item importante a ser negociado na estruturação da formação profissional é a noção de competências que está por detrás da avaliação de de-

<sup>12</sup> “O arco ocupacional é entendido como um conjunto de ocupações relacionadas, dotadas de base técnica comum, que podem abranger as esferas da produção, da circulação de bens e da prestação de serviços, garantindo uma formação mais ampla e aumentando as possibilidades de inserção ocupacional do/a trabalhador/a (assalariamento, auto-emprego e economia solidária)”. In [http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/certifica\\_minuta.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/certifica_minuta.pdf)

sempenho dos agentes de apoio e que, em tese, deveriam ser tomados como ponto de partida para a formação profissional dos agentes de apoio.

Para nós, o fato de eles terem muito tempo de trabalho na prefeitura, sentirem-se plenamente realizados e preparados para realizar o trabalho em função de longa experiência prática acumulada, obtida de modo informal por meio de relações pessoais com colegas e chefias, mais do que por meio de processos formais de capacitação (cursos), indicam que uma **Qualificação Socio-profissional** (QSP) deve ser o modelo de referência para pensar a formatação de um percurso formativo.

A definição de qualificação socioprofissional, que consta do documento “Bases de uma política pública de qualificação”, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), está colocada da seguinte forma:

“Uma política pública de qualificação, que venha a se afirmar como um fator de inclusão social, com desenvolvimento econômico, com geração de trabalho e distribuição de renda, deve nortear-se por uma concepção de qualificação entendida como uma *construção sócial* de maneira a fazer um contraponto àquelas que se fundamentam na aquisição de conhecimentos como processos estritamente individuais e como derivação das exigências dos postos de trabalho...

(...) Nestes termos, a qualificação profissional, como uma complexa construção social, inclui, necessariamente, uma dimensão pedagógica, ao mesmo tempo em que não se restringe a uma ação educativa, nem muito menos a um processo educativo de caráter exclusivamente técnico. Por outro lado, quanto mais associada estiver a uma visão educativa que a tome como um direito de cidadania, mais poderá contribuir para a democratização das relações de trabalho e para imprimir um caráter social e participativo ao modelo de desenvolvimento.”

([http://www.mtb.gov.br/pnq/conheca\\_base.pdf](http://www.mtb.gov.br/pnq/conheca_base.pdf))

Deste modo, “define-se qualificação social e profissional como aquela que permite a inserção e atuação cidadã no mundo do trabalho, com efetivo impacto para a vida e o trabalho das pessoas”. (idem)

Portanto, entendemos que a formação profissional aos agentes de apoio deve valorizar o saber tácito obtido socialmente em sua trajetória de vida e profissional, mais do que um conjunto de conceitos e valores oriundos do modelo de competências, baseados em um saber-ser comportamental e individualizante, que não faz sentido com a trajetória de construção do conhecimento deles. Isso implica que a formação profissional dos agentes de apoio deve estar contemplada dentro de um **sistema de certificação** que reconheça

o conhecimento construído socialmente pelos trabalhadores.

De acordo com o Ministério da Educação (MEC):

“(...) a certificação profissional é o processo negociado pelas representações dos setores sociais e regulado pelo Estado, pelo qual se identifica, avalia e valida formalmente os conhecimentos, saberes, competências, habilidades e aptidões profissionais desenvolvidos em programas educacionais ou na experiência de trabalho, com o objetivo de promover o acesso, permanência e progressão no mundo do trabalho e o prosseguimento ou conclusão de estudos”. ([http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/certifica\\_minuta.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/certifica_minuta.pdf))

Em outras palavras, a formação profissional dos agentes de apoio não deve fazer uma tabula rasa do conhecimento destes trabalhadores, como se eles não tivessem qualquer conhecimento acumulado. A pesquisa realizada aponta exatamente o contrário: os agentes de apoio têm muito conhecimento, obtido em sua longa trajetória de vida e profissional, sobretudo nas relações de solidariedade com colegas e chefes. É isso que deve ser reconhecido, valorizado, avaliado e certificado formalmente.

Uma postura contrária a esta na formatação de uma formação profissional talvez leve a desmotivação e evasão de muitos agentes de apoio que se declararam longe dos estudos há muitos anos e vêm nisso uma dificuldade para completar a sua qualificação formal para o trabalho.

Outro ponto importante a ser considerado nos resultados da pesquisa, já mencionado anteriormente e sobre a qual insistimos, é a **necessidade de articulação da formação profissional tanto em relação à melhoria salarial como na possibilidade de evolução funcional**, sobretudo para promoção do nível I para o II.

Também a pesquisa apontou uma necessidade de discutir a realização do curso dentro da **jornada de trabalho**. Isso porque 38% dos agentes de apoio demoram mais de 1 hora na trajetória casa-trabalho-casa, e, além disso, afirmaram ser a incompatibilidade de horário e a falta de tempo dois outros fatores que dificultam sua participação nos cursos.

Da mesma forma, também destacamos da pesquisa a necessidade de discussão sobre os **critérios de participação** nos cursos que, como vimos, é bastante questionável, dependendo mais da indicação da chefia do que outros fatores. Isso também porque, como vimos, aproximadamente 60% dos agentes de apoio desejam fazer uma formação profissional.

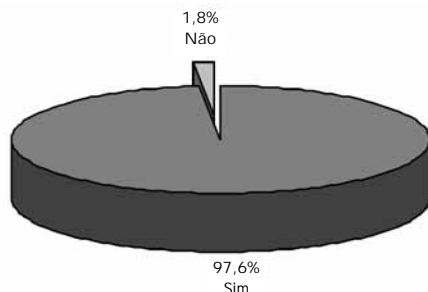
Os itens aqui levantados, embora limitados em função de não termos chegado ainda ao final da pesquisa, indicam, do ponto de vista dos agentes de apoio, demandas que devem estar em uma pauta de negociação entre o Sindsep-SP e a Administração Municipal de São Paulo.

## A Formação Profissional no contexto da Democracia e da Cidadania

Ao longo das entrevistas e nas reuniões devolutivas, os agentes de apoio afirmaram a importância que a formação profissional tem para eles e situaram-na em um contexto mais amplo, de fortalecimento da democracia e da cidadania.

O fortalecimento da democracia, entre outros fatores, se dá por meio do reconhecimento do conflito de interesses na sociedade e da legitimidade de diferentes atores sociais para expressarem seus respectivos pontos de vista em um processo de negociação.

Gráfico 58 - O SINDESP-SP deve negociar a formação profissional com o governo



É isso que vemos no gráfico 58: com exceção de 4 entrevistados, os 164 demais (97,6%), independentemente de serem associados ao sindicato (ou a qual dos sindicatos são filiados), afirmaram que o Sindsep-SP deve negociar a formação profissional com o governo. A contundência dos agentes de apoio nesta questão por si só evoca a prefeitura ao diálogo com o Sindsep-SP para um processo de negociação em torno da formação profissional.

Mas “o que está em jogo” no processo da formação profissional a ser negociada?

Como já mencionado anteriormente, os agentes de apoio firmaram alguns parâmetros para o êxito de um percurso de formação profissional no segmento: melhoria salarial, possibilidade de evolução na carreira, melhores condições de trabalho, entre outros aspectos que extrapolam o nível operatório do trabalho.

Em outras palavras, eles querem mais do que se capacitar para o trabalho strictu sensu. Querem que a formação profissional seja acompanhada de

um conjunto mais amplo de **direitos**, de melhorias para quem trabalha, situando-a assim em um marco mais amplo de afirmação da **cidadania** para estes trabalhadores.

A construção de uma noção de democracia e cidadania entre os agentes de apoio, vivenciando experiências formativas no campo profissional de forma negociada, pode converter-se em passos iniciais de processos mais amplos de conquistas.

No dizer de uma das agentes de apoio que fez parte da equipe de entrevistadoras nesta pesquisa “os agentes de apoio são aqueles trabalhadores que ‘ninguém vê’, mas que estão sempre ‘presentes’ quando chegamos em alguma repartição e vemos as coisas no lugar, tudo limpinho, funcionando...”.

Neste sentido, a formação profissional, pautada no valor da cidadania, pode representar o começo de um processo que traga estes trabalhadores(as) à luz, tendo o reconhecimento de seu trabalho perante toda a sociedade.

A expressão destes sentimentos e expectativas está demonstrada sinteticamente na simplicidade do depoimento de um agente de apoio entrevistado, quando na última pergunta, ele estava livre para dar sua mensagem final à pesquisa:

*“tudo que dissemos é o clamor de muitas pessoas, que haja mais compreensão, mais qualificação, mais integração, cursos, melhores salários, condições de trabalho, sem ver o agente de apoio muito abaixo do que costumam ver”.*

Agente de apoio entrevistado

## Bibliografia

---

- BRASIL. 2002. Prefeitura Municipal de São Paulo. *Censo do Funcionalismo Municipal*. In <http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/arquivos/secretarias/gestao-publica/projetos/0002/anexocensorelatoriofinal.pdf>
- \_\_\_\_\_. 2003. Prefeitura Municipal de São Paulo. *Avaliação de desempenho – Discussão sobre os atuais fatores das FAD's*. In *Departamento de Recursos Humanos (DRH), GT AD 23/07/2003* (mimeo)
- \_\_\_\_\_. 2003. Prefeitura Municipal de São Paulo. Lei N° 13.574, de 12 de maio de 2003. In: <http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/leis2.pl>
- \_\_\_\_\_. 2003. Prefeitura Municipal de São Paulo. Lei N° 13.652, de 25 de setembro de 2003 In <http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/leis2.pl>
- \_\_\_\_\_. 2003. Prefeitura Municipal de São Paulo. Decreto N° 47.655, de 4 de setembro de 2006 In <http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/leis2.pl>
- \_\_\_\_\_. 2004. [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/3042004\\_sintese2003html.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/3042004_sintese2003html.shtm)
- \_\_\_\_\_. 2007. [http://www.mtb.gov.br/pnq/conheca\\_base.pdf](http://www.mtb.gov.br/pnq/conheca_base.pdf)
- \_\_\_\_\_. 2007. [http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/certifica\\_minuta.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/certifica_minuta.pdf)
- TEIXEIRA, Marilane; LADOSKY, Mario Henrique; DOMINGUES, Marta Regina. (orgs.). 2005. *Negociação e Contratação Coletiva da Qualificação Socio-profissional nas Relações Capital – Trabalho*. São Paulo : CUT.
- \_\_\_\_\_. 2005. *CD-ROM Negociação e Contratação Coletiva da Qualificação Social e Profissional, volume 1 - A participação dos trabalhadores em debate*. São Paulo: CUT

## Anexo 1

### Equipe da Pesquisa

#### COORDENAÇÃO

*Fabio Luiz Zamberlan*  
Coordenação dos Programas de  
Pós-graduação de Engenharia (COPPE/UFRI)

*Mario Henrique Guedes Ladosky*  
Escola Sindical São Paulo – CUT

*Paula Francinete Costa Leite*  
Sindicato dos Municipais de São Paulo

#### EQUIPE DE ENTREVISTADORES <sup>13</sup>

*Anariá Calidone Recchia*  
(*estagiária*)  
Sub-seção Dieese

*Benedita Eugênia de Oliveira Mattos*  
(*agente de apoio*)  
Centro de Educação Infantil vereador José Gomes

*Conceição de Maria Aragão Novaes*  
(*professora de desenvolvimento infantil*)  
Centro de Educação Infantil Helena Iraci Junqueira

*Delourdes Aparecida Ferreira*  
(*professora de desenvolvimento infantil*)  
Centro de Educação Infantil Parque Guarani

*Dione Tavares de Moraes*  
(*auxiliar técnico administrativo*)  
Hospital dos Servidores  
Públicos Municipais

*Djalma Maria Prado*  
(*agente de apoio*)  
Centro de Educação Infantil Jardim Tietê

*Fabio Luiz Zamberlan*  
(*engenheiro de produção*)  
COPPE/UFRI

*Fátima Câmara*  
(*agente de combate de endemias*)  
Supervisão de Vigilância e Saúde – Ipiranga

*Julia Ferreira de Moraes*  
(*socióloga*)  
COPPE/UFRI

*Leandro Valquer J. Leite de Oliveira*  
(*enfermeiro*)  
Hospital Waldomiro de Paula

*Lusinete Aparecida da Silva*  
(*agente de apoio*)  
Biblioteca Helena Silveira

*Mara Regina da Silva*  
(*enfermeira*)  
Hospital Benedito Monte Negro

*Mário Henrique Guedes Ladosky*  
(*sociólogo*)  
Escola Sindical São Paulo – CUT

*Nilza Anésio de Oliveira*  
(*professora de desenvolvimento infantil*)  
Centro de Educação Infantil Luiz Gonzaga Jr. (Gonza-  
guinha)

*Onedil Luiza Bueno*  
(*agente de apoio*)  
Sub-prefeitura Capela do Socorro

*Paula Francinete Costa Leite*  
(*professora de desenvolvimento infantil*)  
Centro de Educação Infantil Presidente Tancredo Neves

*Rita Fátima Leme*  
(*psicóloga*)  
Assessora de Formação do Sindsep-SP

*Roberto Yoshiyuki Sugiyama*  
(*administrador de empresa*)  
Sub-seção Dieese

Tabulação e categorização  
*Manoel Carlos Addor*

<sup>13</sup> Outros diretores e militantes de base tiveram participação pontual na pesquisa, comparecendo a algumas reuniões preparatórias e/ou realizaram algumas entrevistas: Aguida Dalva da Fonseca e Santos, Cícera da Silva, Cláudia Silva Pereira, Gladys Marques de Farias, José Alfredo, Sergio Ricardo Antiqueira, e Wilson Raimundo Rochievs. “Também foram importantes no suporte para a realização da pesquisa, o trabalho das funcionárias Ana Lucia Fusco, secretária da diretoria; e Joyce Mayer, assistente de RH e finanças”.





## Anexo 3

### QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA DE CAMPO

Agentes de apoio

Entrevista nº \_\_\_\_\_

#### **Pesquisa Participativa para Formação Profissional Negociada**

|                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| _____                  | _____                   |
| Unidade                | Órgão Municipal         |
| <b>Entrevistadores</b> | <b>Atribuição</b>       |
| 1)                     |                         |
| 2)                     |                         |
| Horário de Início      | Horário de Término      |
| Data de Realização     | Data de Entrega Rubrica |

**Outubro 2006**

#### **Bloco 1 – Dados Pessoais e Educação Formal**

**1. Qual é a sua idade?**

- ( ) De 21 a 25 anos  
( ) De 31 a 35 anos  
( ) De 41 a 45 anos  
( ) De 51 a 60 anos

- ( ) De 26 a 30 anos  
( ) De 36 a 40 anos  
( ) De 45 a 50 anos  
( ) De 61 a 70 anos

**2. Qual o seu sexo?**

( ) Masculino

( ) Feminino

**3. Qual é a sua raça/cor?** \_\_\_\_\_

**4. Qual o seu estado civil?**

- ( ) Solteiro (a)  
( ) Separado (a)/ divorciado (a)

- ( ) Casado (a)/vive junto  
( ) Viúvo (a)

**5. Você tem filhos?**

( ) Sim. Quantos? \_\_\_\_\_ ( ) Não

**6. Qual é a sua remuneração?**

- ( ) De R\$ 601,00 a R\$ 700,00  
( ) De R\$ 701,00 a R\$ 1.000,00  
( ) Acima de R\$ 1.001,00

- ( ) Até R\$ 500,00  
( ) De R\$ 501,00 a R\$ 600,00

**7. Você tem outra atividade remunerada?**

( ) Sim

( ) Não

**8. Você é responsável pelo sustento de quantas pessoas?** \_\_\_\_\_

9. Quanto tempo você demora no trajeto casa - trabalho? \_\_\_\_\_

10. A casa em que você mora é:

( ) Própria ( ) Alugada ( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

11. Qual o seu grau de escolaridade?

- ( ) Primário incompleto ( ) Primário completo  
*(não concluiu o quarto ano)*
- ( ) Primeiro grau incompleto ( ) Primeiro grau completo  
*(não completou a oitava série)*
- ( ) 2º Grau incompleto ( ) 2º Grau completo
- ( ) Superior incompleto ( ) Superior completo. Qual curso? \_\_\_\_\_
- ( ) Pós-graduação. Qual curso? \_\_\_\_\_

12. Há quanto tempo você concluiu seus estudos?

- ( ) Há menos de um ano
- ( ) Entre um e dois anos
- ( ) Entre dois e cinco anos
- ( ) Entre cinco e dez anos
- ( ) Mais de dez anos

13. Você está estudando atualmente?

- ( ) Sim ( ) Não

## Bloco 2 – Trabalho e Formação Profissional

14. Qual o seu padrão de referência, que consta do holerite? \_\_\_\_\_

15. Qual a sua unidade de lotação? \_\_\_\_\_

16. Qual o seu setor? \_\_\_\_\_

17. Qual a sua profissão? \_\_\_\_\_

18. Você exerce sua profissão na Prefeitura? ( ) Sim ( ) Não

19. Há quanto tempo você trabalha na Prefeitura? \_\_\_\_\_ anos \_\_\_\_\_ meses

20. Qual sua experiência profissional anterior ? *(múltipla resposta)*

- ( ) Trabalhava na indústria
- ( ) Trabalhava no comércio
- ( ) Trabalhava no setor de serviço
- ( ) Trabalhava como doméstica/diarista/babá
- ( ) Trabalhava no setor rural
- ( ) Não trabalhava antes
- ( ) Trabalhava em outra área do serviço público
- ( ) Outros. Quais? \_\_\_\_\_

21. Descreva seu trabalho atual.

---

---

---

22. Como você se sente realizando seu trabalho? Por que?

---

---

---

23. Como você se sente na função atual?

---

---

---

24. Quais são as atividades que você realmente exerce na função atual?

---

---

---

25. Você se sente preparado para realizar seu trabalho?

( ) Sim' ( ) Não

Por que? \_\_\_\_\_

---

---

26. Você encontra dificuldades para realizar seu trabalho?

( ) Sim - Quais? \_\_\_\_\_ ( ) Não

27. Ocorreu algum tipo de orientação/capacitação interna para realização do seu trabalho?

( ) Sim - Quais? \_\_\_\_\_ ( ) Não

28. Você tem contato profissional direto com o público?

( ) Sim ( ) Não (vá para a questão 33)

29. Que tipo de contato tem com o público?

---

---

30. Como você se sente nessa relação com o público?

---

---

---

31. Você encontra ou encontrou algum tipo de dificuldade nessa relação com o público?

( ) Sim - Quais? \_\_\_\_\_ ( ) Não

32. Você já sofreu algum tipo de violência do público em seu local de trabalho?

( ) Sim - Quais? \_\_\_\_\_ ( ) Não

33. Você se relaciona profissionalmente com outros setores ou equipes?

( ) Sim - Quais? \_\_\_\_\_

( ) Não - Por que? \_\_\_\_\_

---

---

**34. Você fez curso de formação profissional?**

( ) Sim. Quais?

\_\_\_\_\_

Curso

\_\_\_\_\_

Carga horária

( ) Não – Por que? \_\_\_\_\_

**(vá para a questão 41)** \_\_\_\_\_

**35. Esses cursos foram feitos no horário de trabalho?**

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ( ) Não

**36. Qual desses cursos foi o mais recente?**

\_\_\_\_\_

**37. Em que período ocorreu o último curso?**

( ) Até um ano

( ) Entre um e dois anos

( ) Entre dois e cinco anos

( ) Entre cinco e dez anos

( ) Mais de dez anos

**38. O curso foi oferecido pela Prefeitura?**

( ) Sim

( ) Não

**39. Este curso foi pago por quem?**

( ) Por mim mesmo

( ) Pela prefeitura

( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**40. Esses cursos foram úteis para o seu trabalho?**

( ) Sim

( ) Não Por que? \_\_\_\_\_

**41. Na função atual, você sente necessidade de novos conhecimentos e/ou habilidades?**

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ) Não – Por que? \_\_\_\_\_

**42. A Prefeitura, Autarquias, HSPM ofereceram nos últimos tempos cursos de seu interesse?**

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ( ) Não **(vá para a questão 44)**

**43. Você se inscreveu nesses cursos?**

( ) Sim

( ) Não

Por que? \_\_\_\_\_

**44. Qual foi o processo de seleção?**

\_\_\_\_\_

45. Quais outros cursos você gostaria de fazer?

---

---

46. Quais dificuldades você encontrou ou encontra para complementar sua formação profissional?  
(resposta múltipla)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fiquei muito tempo afastado dos estudos | <input type="checkbox"/> Horário incompatível           |
| <input type="checkbox"/> Cursos caros                            | <input type="checkbox"/> Cursos ruins / inadequados     |
| <input type="checkbox"/> Falta de tempo                          | <input type="checkbox"/> Dificuldade de encontrar vagas |
| <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____                      |   |

### Bloco 3 – Local de Trabalho

47. Quais são as condições em que você realiza seu trabalho?

---

---

48. O quadro de pessoal da sua unidade está completo?

- Sim  Não  Não sabe

49. Existe deficiência de pessoal no seu setor?

- Sim – Por que? \_\_\_\_\_

Não

50. No seu setor tem desvio de função?

- Sim – Por que? \_\_\_\_\_

Não  Não sabe

51. Como você organiza seu trabalho?

---

---

---

52. Como é a comunicação com sua chefia?

- Muito boa  Razoável  
 Boa  Ruim

Por que? \_\_\_\_\_

53. Como é sua relação com a chefia?

- Muito boa  Razoável  
 Boa  Ruim

Por que? \_\_\_\_\_

54. Como você avalia sua chefia mais próxima?

- Muito boa  Boa  
 Ruim  Razoável  
 Não respondeu  Outro \_\_\_\_\_

**55. Como é sua relação com os colegas de trabalho?**

- ( ) Muito boa ( ) Razoável  
( ) Boa ( ) Ruim

Por que? \_\_\_\_\_

**56. Têm ocorrido mudanças no seu setor de trabalho?**

- ( ) Sim ( ) Não ( vá para a questão 59)

**57. Que tipo de mudanças?**

\_\_\_\_\_

**58. Que conseqüências essas mudanças trazem para você?**

\_\_\_\_\_

**59. Você recebe adicional de insalubridade?**

- ( ) Sim ( ) Não

**60. Você acha seu trabalho insalubre?**

- ( ) Sim ( ) Não

Por que? \_\_\_\_\_

**61. O ritmo / intensidade de seu trabalho é compatível com sua carga horária?**

- ( ) Sim ( ) Não

Por que? \_\_\_\_\_

**62. No seu local de trabalho, você já sofreu algum tipo de constrangimento / assédio moral?**

- ( ) Sim - Qual? \_\_\_\_\_ ( ) Não

**63. Você já passou por alguma situação de discriminação, morbidade, humilhação em seu local de trabalho?**

- ( ) Sim - Qual? \_\_\_\_\_ ( ) Nenhuma

**64. Você já sofreu ou cometeu algum tipo de violência física em seu local de trabalho?**

( ) Sim, sofreu. Quais? \_\_\_\_\_

( ) Sim, cometi. Quais? \_\_\_\_\_

( ) Não

**65. Você é readaptado?**

- ( ) Sim ( ) Não ( vá para a questão 72)

**66. Qual o motivo que causou a readaptação?**

\_\_\_\_\_

**67. Quando isto ocorreu?** \_\_\_\_\_

**68. A sua readaptação foi formalizada? Tem laudo médico?**

- ( ) Sim ( ) Não

Por que? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

69. A nova função respeita as limitações dadas pelo laudo médico?

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_  
( ) Não – Por que? \_\_\_\_\_

70. Esta nova função é definitiva ou provisória? \_\_\_\_\_  
Por que? \_\_\_\_\_

71. Não considerando a sua nova função, para quais outras funções você se sente apto?  
\_\_\_\_\_

#### Bloco 4 – Carreira na Prefeitura

72. Na sua opinião, quais são as principais características que um trabalhador do setor público deve ter?  
\_\_\_\_\_

73. A remuneração que você recebe está compatível com a sua qualificação?

( ) Sim ( ) Não  
Por que? \_\_\_\_\_

74. Que função ou cargo anterior ao Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) você exercia na prefeitura? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

75. Como se deu a escolha da sua função atual? \_\_\_\_\_

76. Que funções gostaria de exercer dentre as existentes no PCCS? \_\_\_\_\_

77. Como você considera a forma de avaliação de desempenho?

( ) Muito boa ( ) Razoável  
( ) Boa ( ) Ruim  
( ) Outro \_\_\_\_\_

78. Além da avaliação de desempenho, existe algum tipo de avaliação do seu trabalho?

( ) Sim ( ) Não (vá para questão 80)

79. Qual retorno dessa avaliação para você?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

80. Na avaliação de desempenho, você avalia sua chefia imediata?

( ) Sim ( ) Não  
Por que? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

81. O PCCS te ajudou?

( ) Sim ( ) Não  
Por que? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

82. Você se sente esclarecido quanto ao PCCS?

( ) Sim ( ) Não  
Por que? \_\_\_\_\_

83. Existe CIPA na sua unidade?

( ) Sim

( ) Não (vá para a questão 85)

84. Qual é a atuação da CIPA?

( ) Atuante

( ) Não sei

( ) Indiferente

( ) Outra – Qual ? \_\_\_\_\_

85. Você sofre algum tipo de doença ou acidente relacionada ao trabalho?

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

( ) Não

86. Existem programas de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais no seu setor?

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

( ) Não

87. Existe algum programa para eliminação ou redução das fontes de risco / insalubridade em sua unidade?

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

( ) Não

88. Existe algum projeto de seu conhecimento para melhoria da saúde do trabalhador?

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

( ) Não

89. Sua função exige o uso de algum equipamento de proteção individual (EPI)?

( ) Sim – Quais? \_\_\_\_\_

( ) Não (vá para questão 92)

90. A PMSP/Autarquia/HSPM oferece esse EPI?

( ) Sim

( ) Não – Por que? \_\_\_\_\_

91. Você usa o EPI?

( ) Sim

( ) Não – Por que? \_\_\_\_\_

## Bloco 6 – Sindical

92. Na sua opinião, qual o papel do sindicato? \_\_\_\_\_

93. Você é sindicalizado?

( ) Sim

( ) Não (vá para questão 97)

Por que? \_\_\_\_\_

94. Em qual sindicato você é filiado? \_\_\_\_\_



**95. O que te levou a se sindicalizar?**

*(resposta múltipla)*

- Ações jurídicas  
 Cursos  
 Colônia de férias
- Convênio médico / odontológico  
 Ação sindical  
 Outros - Quais? \_\_\_\_\_

**96. Há quanto tempo você se sindicalizou?**

- Até um ano  
 Entre um e dois anos  
 Entre dois e cinco anos  
 Entre cinco e dez anos  
 Mais de dez anos

**97. Você participa de atividades sindicais?**

- Sim - Quais? \_\_\_\_\_

- Não - Por que? \_\_\_\_\_

- Raramente

**98. Você acha que os sindicatos devem negociar a qualificação profissional com o governo?**

- Sim  Não

Por que? \_\_\_\_\_

**99. Você conhece o SINDSEP-SP?**

- Sim  Não (*vá para a questão 101*)

**100. O que você acha da atuação / serviço do SINDSEP-SP?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**101. Quais as principais lutas que um sindicato deve ter?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**102. Existe Conselho na sua unidade?**

- Não (*vá para a questão 104*)  
 Sim - Qual? \_\_\_\_\_  
 Não sabe (*vá para a questão 104*)

**103. Você participa do(s) Conselho(s)?**

- Sim - Qual(is)? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Não - Por que? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**104. Você sabe qual o papel do conselheiro do segmento trabalhador?**

- Sim  Não

**105. Você conhece o conselheiro do segmento trabalhador de sua unidade?**

( ) Sim

( ) Não

( ) Não se aplica

**106. Você sabe qual o papel do conselheiro do segmento usuário?**

( ) Sim

( ) Não

**107. Você conhece o conselheiro do segmento usuário de sua unidade?**

( ) Sim

( ) Não

( ) Não se aplica

**108. Você gostaria de falar algo mais que julga importante para concluir esta entrevista?**

---

---

---

## Anexo 4

### *Relação de unidades de pesquisa visitadas*

- SEHAB – Secretaria Municipal da Habitação
- SEME - Secretaria Municipal do Esporte – Balneário Geraldo Alonso
- SEME - Secretaria Municipal do Esporte – Centro Esportivo Vicente Feola
  - SEME – Secretaria Municipal do Esporte – Sede
  - SEMPLA – Secretaria Municipal de Planejamento
    - SES – Secretaria Municipal de Serviços
    - SF – Secretaria Municipal de Finanças
  - SFM – Serviço Funerário do Município – Cemitério da Vila Mariana
    - SFM – Serviço Funerário do Município – Fábrica de Caixões
    - SGM – Secretaria Municipal de Gestão
  - SIURB – Secretaria Municipal de Infra-estrutura e Obras
- SMADS – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
- SMC – Secretaria Municipal de Cultura – Biblioteca Mario de Andrade
- SMC – Secretaria Municipal de Cultura – Centro Cultural Vergueiro
  - SMC – Secretaria Municipal de Cultura – Sede
  - SME – Secretaria Municipal Educação – CEI Jardim Cocaia
  - SME – Secretaria Municipal Educação – CEI Pedro Nunes
  - SME – Secretaria Municipal Educação – CEI Salvador Loturco
  - SME – Secretaria Municipal Educação – CEI Tancredo Neves
  - SME – Secretaria Municipal Educação – EMEI Vila Constância
  - SMG – Secretaria Municipal do Governo
- SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Centro de Controle de Zoonose de Santana
- SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Coordenadoria Regional de Saúde Leste
- SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Coordenadoria Regional de Saúde Sul
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Hospital Campo Limpo
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Hospital Waldomiro de Paula
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Pronto Atendimento Gloria
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Pronto Atendimento Julio Tupi
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Pronto Socorro Balneário São José
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Pronto Socorro Lauro Ribas Braga
    - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Sede
- SMS – Secretaria Municipal de Saúde – Supervisão de Vigilância e Saúde do Ipiranga
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – UBS Humaitá
  - SMS – Secretaria Municipal de Saúde – UBS Parque Anhanguera
  - SMSP – Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras
    - SMT – Secretaria Municipal de Transporte
    - SNJ – Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos
      - Subprefeitura Butantã
      - Subprefeitura Capela do Socorro
      - Subprefeitura Freguesia do Ó
        - Subprefeitura Itaquera
      - Subprefeitura M’Boi Mirim
        - Subprefeitura Mooca
        - Subprefeitura Penha
        - Subprefeitura Perus
      - Subprefeitura Santana – Tucuruvi
      - Subprefeitura São Miguel Paulista
        - Subprefeitura Sé
      - Subprefeitura Vila Mariana
- SVMA – Secretaria Municipal de Verde e Meio Ambiente – Parque Guarapiranga
  - SVMA – Secretaria Municipal de Verde e Meio Ambiente – Sede





*Primeira reunião de discussão  
da pesquisa entre SINDSEP –  
COPPE – Escola S. Paulo –  
10 / 07 / 2006*

*Preparação da  
apresentação da proposta  
pela equipe SINDSEP - COPPE -  
Escola de S. Paulo -  
30/07/2006*



*Preparação da apresentação da  
proposta pela equipe  
SINDSEP – COPPE –  
Escola S. Paulo –  
30 / 07 / 2006*

*Apresentação e aprovação da  
proposta na reunião de  
diretoria do Sindicato –  
31 / 07 / 2006*



*Reunião que discutiu os  
interesses dos atores e  
continuidade da construção  
da primeira versão do  
questionário –  
30 / 08 / 2006*



*Reunião que discutiu os interesses dos atores e continuidade da construção da primeira versão do questionário – 30 / 08 / 2006*



*Discussão da primeira versão do questionário – 12 / 09 / 2006*



*Discussão para elaboração do questionário – 25 / 09 / 2006*



*Discussão para elaboração do questionário – 25 / 09 / 2006*



*Reunião para última revisão do questionário – 17 / 10 / 2006*



*Aplicação do pré-teste  
do questionário com  
voluntários(as) da base –  
24 / 10 / 2006*



*Primeira reunião  
devolutiva –  
01/03/2007*



*Segunda reunião  
devolutiva –  
24 / 03 / 2007*



*Grupo de  
entrevistadores*



*Grupo de  
entrevistadores*

Revisão

LUCIANA SERENO

Diagramação

DLC - EDITORA DE JORNAIS E REVISTAS LTDA

Fotos

PRISCILA LIZIERO

Capa

NSA COMUNICAÇÃO

Título

Pesquisa Participativa: Instrumento de Negociação da Formação Profissional

*A experiência dos trabalhadores e trabalhadoras no serviço público municipal de São Paulo*

Formato: 16 x 23

Mancha: 12 x 30

Tipologia: Palatino Light, Futura e FranklinGotCdITC

Papel: Papel off-set 90g/m2(miolo), cartão supremo 250g/m2(capa)

Matriz: Fitolito Digital

Tiragem: 3000

1ª edição: Junho/2007