



UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE

FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS

Departamento De Ciência Política E Administração Pública

Licenciatura em Administração Pública

**Análise das Principais Causas do Conflito na Relação Trabalho-Família: o caso das
Agentes do SENSAP da Cidade de Maputo (2015-2017)**

Licencianda: Stefânia Nicole Bambo

Supervisor: Tomás Heródoto Fuel

Maputo, Maio de 2019

Stefânia Nicole Bambo

Trabalho de Fim de Curso apresentado em cumprimento dos requisitos exigidos para a obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública na Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane.

Análise das Principais Causas do Conflito na Relação Trabalho-Família: o caso das Agentes do SENSAP da Cidade de Maputo (2015-2017)

Mesa de Júri

O Supervisor

O Presidente do Júri

O Oponente

Maputo, Maio de 2019

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro por minha honra que este Trabalho de Fim de Curso nunca foi apresentado, na sua essência, para a obtenção de qualquer grau acadêmico, e que constitui o resultado da minha investigação pessoal, estando indicadas no texto e nas referências bibliográficas as fontes que utilizei para a elaboração do mesmo.

Candidata

(Stefânia Nicole Bambo)

Maputo, Maio de 2019

EPÍGRAFE

O que as suas mãos tiverem que fazer, que o façam com
toda a sua força, pois na sepultura, para onde você vai,
não há actividade nem planeamento, não há
conhecimento nem sabedoria.

(Eclesiastes 9:10)

DEDICATÓRIA

A Armando Bambo e Elisa Alcobia (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar à Deus, por tudo que me tem acontecido, pelo dom da vida e agora pelo enorme passo e grau que me permite alcançar.

Aos meus Pais, Lustosa Bambo e Amiro Capatia, minha madrinha Ema Canda e à toda família, pelo apoio, paciência e amor que me vem dando.

Meu supervisor, que foi sempre um mentor cuidadoso desde a primeira cadeira que apareceu como Docente nosso, exigindo sempre empenho e muita disciplina, reclamamos muito dos seus procedimentos mas a eficiência é inquestionável.

Ao grande elenco de Professores do Departamento de Ciência Política e Administração Pública que integraram e rechearam a parte lectiva desta licenciatura, transmitindo conhecimentos e conselhos de forma dinâmica.

Aos meus “*Mbutis*” Grupo V, companheiros de grandes batalhas, com quem partilhei alegrias, forças, fragilidades e uma forte troca de ideias de forma passiva e não só. Meus colegas e amigos do curso. Em especial agradeço as minhas amigas de longa data, por toda a ajuda, compreensão, carinho, companheirismo e motivação.

Nenhum grupo de palavras alinhadas e bonitas será suficiente para exprimir a minha gratidão, meu muito obrigado.

LISTA DE ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

AGB - Agente Bombeira

CFT - Conflito Família-Trabalho

CTF - Conflito Trabalho-Família

FIT - Família interferindo no Trabalho

SENSAP - Serviço Nacional de Salvação Pública

TIF - Trabalho interferindo na Família

TRH - Técnica de Recursos Humanos

RESUMO

Durante a era clássica na Administração Pública o funcionário era visto como uma máquina, e a preocupação baseava-se no controle da sua hora de chegada e saída, com o passar do tempo ficou percebido que diversos são os motivos por detrás do desempenho desses, sendo um deles o relacionamento entre as esferas trabalho-família. Dispor de recursos humanos que garantam o alcance dos objectivos traçados de forma efectiva e eficiente é a chave para o sucesso de qualquer serviço prestado ou bem fornecido, cabendo ao administrador essa atenção. O presente trabalho intitulado “Análise das principais causas do conflito na relação trabalho-família: o caso das Agentes do SENSAP da Cidade de Maputo (2015-2017)”, procura, para além de identificar e analisar as causas desse conflito, perceber qual foi a sua influência no desempenho das actividades das agentes, com base na teoria geral dos sistemas, pois, possibilita analisar as influências internas e externas para a ocorrência do conflito, com base na interligação que existe. A análise seguiu uma abordagem qualitativa, sendo os instrumentos de recolha de dados, a revisão da literatura, entrevistas semi estruturadas e questionários. O trabalho teve como grupo alvo as “Mulheres” do SENSAP, pois, é um facto positivo essas fazerem parte de um serviço que maioritariamente é composto por homens, importando saber como as mulheres nesse meio são dadas a devida atenção, considerando que as obrigações familiares continuam pesando mais as mulheres, gerando um conflito entre as responsabilidades profissionais e familiares. Foi comprovado como causas desse o conflito os factores tempo e pressão que leva a exaustão, manifestando-se na falta de entusiasmo e excesso de preocupação na hora de ser profissional, distanciamento e esforço a dobrar na hora de ser dona de casa.

Palavras-Chave: Mulher, Trabalho, Família, Conflito Trabalho-Família.

Sumário

DECLARAÇÃO DE HONRA	i
EPÍGRAFE	ii
DEDICATÓRIA	iii
AGRADECIMENTO	iv
LISTA DE ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS	v
RESUMO	vi
CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO	1
1.1.Contextualização	3
1.2.Sobre o Serviço Nacional de Salvação Pública (SENSAP)	5
1.3.Problema de Pesquisa	6
1.3.1.Delimitação do Tema	10
1.4.Justificativa	10
CAPÍTULO II: QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL	12
2.1.Teoria Base	12
2.2.Definição de Conceitos.....	15
2.2.1.Família	15
2.2.2.Trabalho	16
2.2.3.Conflito Trabalho-Família	17
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	19
3.1.Tipo de pesquisa	19
3.2.Método de Abordagem	19
3.3.Método de procedimento	20
3.4.Técnicas e Procedimentos de pesquisa	20
3.5.População e Amostra	21
3.6.Limitações do estudo	21

CAPÍTULO IV: REVISÃO DA LITERATURA	22
CAPÍTULO V: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	25
5.1.Situação socioprofissional da mulher trabalhadora do SENSAP	25
5.2.As principais causas do Conflito Trabalho-Família	26
5.2.1Tempo	27
5.2.2.Pressão ou Exaustão.....	28
5.3. A influência do conflito e tentativas de conciliação	30
5.4. A Importância da Acção dos Gestores dos Recursos Humanos	31
CAPÍTULO VI: CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	34
6.1.Conclusão	34
6.2.Recomendações	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
Anexos.....	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Tratamento do Conflito nas Teorias Organizacionais	14
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 : Papel do trabalho e o Papel da Família	26
--	----

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas foi notória a transformação no mundo do trabalho marcada pela globalização dos diversos sectores, a implementação de novas tecnologias, a informatização de processos do trabalho, os novos parâmetros organizativos e de gestão da produção, que passou a exigir da força de trabalho um novo tipo de competência.

Devido à evolução económica e social, a vida profissional é cada vez mais exigente e marcada por pressões de mostrar resultados. Aliado a isto, existe uma notória evolução das estruturas familiares, como por exemplo, a inserção das mulheres no mercado de trabalho, o que não significou o abandono do seu papel tradicional.

O trabalho pode ser visto como um instrumento indispensável para a posse de rendimento, bem como para a socialização dos indivíduos e posteriormente inclusão social, sendo que, a família refere-se a um conjunto de pessoas que têm algo em comum e que em benefícios de individuais ou do grupo interagem entre si, todavia, não se pode conceber a esfera do trabalho de forma segmentada e dissociada da esfera da família, Neves (2014) *apud* Charraz (2017), sugeri que pode tornar-se complicado gerir os domínios profissionais e familiares, sendo que o ideal seria os indivíduos encontrarem um equilíbrio favorável às suas necessidades, quer no domínio profissional, quer no seio familiar, mas nem sempre é tarefa fácil.

Não havendo o equilíbrio nessas duas esferas, pode surgir o conflito trabalho-família, isto é, as exigências num domínio dificultam atender às expectativas e exigências do outro domínio. Podendo resultar em problemas laborais críticos para os trabalhadores, tais como baixa satisfação no trabalho, aumento das intenções de mudança de local de trabalho, diminuição da eficácia e da dedicação, o que acaba afectando o desempenho da organização num todo, bem como as relações familiares.

O presente estudo tem como título, “Análise das principais causas do conflito na relação trabalho-família: o caso das Agentes do SENSAP da Cidade de Maputo (2015-2017)”. O estudo procura para além de identificar e analisar as causas desse conflito, perceber qual foi a sua influência no desempenho das actividades das agentes, com base na teoria geral dos sistemas e na metodologia qualitativa.

No que diz respeito a estrutura, o presente estudo está organizado em capítulos onde, no primeiro capítulo, referente à introdução, em primeira instância e apresentada a contextualização, onde se argumenta sobre o Conflito Trabalho-Família em sua origem; em segunda instância é apresentado o problema de pesquisa, seguindo da pergunta de partida, hipótese do estudo, objectivos, delimitação do tema e justificativa.

No segundo capítulo, apresenta-se o quadro teórico e conceptual, onde são apresentados os pressupostos da Teoria Geral dos Sistemas, como teoria base, e são definidos os conceitos de Família, Trabalho e Conflito trabalho-família.

No terceiro capítulo, é apresentada a metodologia que serviu de auxílio para o desenvolvimento do estudo, que inclui o tipo de pesquisa, método de abordagem, método de procedimento, técnicas de pesquisa, população, amostra e as limitações do estudo.

No quarto capítulo, faz-se a revisão da literatura, onde são apresentados alguns dos estudos realizados em torno do Conflito Trabalho-Família, centrando na diferenciação das abordagens e dos estudos de casos tidos em conta.

No quinto capítulo, é feita a descrição e análise dos dados, começando por apresentar o esquema de causas mais comuns, passando a identificar as causas destacadas no SENSAP, tendo em conta a Teoria dos Sistemas, seguido das consequências do conflito trabalho-família para as agentes do SENSAP, as formas mais usadas na tentativa de conciliar essas esferas, e para terminar o capítulo a importância da acção da própria organização.

No sexto capítulo, é apresentada a conclusão do estudo e as recomendações; e, por fim, as referências bibliográficas e os anexos.

1.1.Contextualização

O trabalho faz parte da natureza e da história da sociedade e “situa-se no cerne da estrutura social” (Castells, 1999). Na Antiguidade, o ser humano trabalhava apenas para a sua subsistência. Com o tempo, surgiram novas relações de trabalho, denominadas pelos historiadores de modos de produção. Goulart e Guimarães (2002) consideram a consolidação do capitalismo um marco para o trabalho, que passou a ser exaltado e considerado a actividade social mais valorizada¹. Todavia, o trabalho pode acrescentar ou, ao contrário, atrapalhar a vida familiar, da mesma forma a vida familiar pode vir a ter influência sobre a vida profissional, sejam elas boas ou ruins, tendo implicações para o indivíduo como para as organizações num todo (Greenhaus e Singh, 2004).

Segundo Guerreiro, Lourenço e Pereira (2006) citados por Costa (2012), foi a partir da década de 1960 que, o número de mulheres com trabalho remunerado começou a aumentar em grande escala. Anteriormente, a mulher era vista como um ser sensível e fraco, pelo que apenas deveria trabalhar em casa, no seio da família, ou seja, na esfera privada, enquanto que, o homem deveria trabalhar na comunidade, ou seja, na esfera pública, com o intuito de sustentar financeiramente toda a família (Cambal e Ribeiro, 2014 *apud* Charraz, 2017).

A distinção de género era uma das formas que levaria a pensar que os campos do trabalho e da família encontravam-se separados, mas, a nova dinâmica das mulheres no mercado de trabalho, prova a intersecção desses campos, tornando necessário que as famílias se adaptem a nova realidade e que as profissionais lidem com o possível conflito emergente.

O conflito trabalho e família emergiu a partir da segunda metade do século XX, quando inúmeras esposas e mães entraram no mercado de trabalho. A mulher, que antes tinha o papel único de cuidar da casa e do lar, passou a ter a necessidade de dividir seu tempo disponível entre a casa e o trabalho (Parasuraman e Greenhaus, 1997). A introdução feminina na vida laboral leva a vários custos, como dita Ferreira (2002) citado por Pereira (2012):

- a) A dupla responsabilidade (profissional e familiar), por não existir uma mudança de mentalidades que reconsidere a divisão do trabalho e das responsabilidades familiares;

¹ SILVA. A.; REBELO, C.; ROSSETO. C. (2010). Fontes e Consequências dos Conflitos na Relação Trabalho-Família de Mulheres-Gerentes. *In: VI Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD*. Florianópolis.

- b) A resignação das mulheres a âmbitos fundamentais da vida, como o adiamento ou abdicação à maternidade e o casamento tardio;
- c) A aceitação de padrões profissionais masculinos, em detrimento do desenvolvimento e afirmação de uma identidade feminina.

Antes do aumento, em grande escala, das mulheres ao mercado de trabalho essas já buscavam os seus direitos, visto que, as reivindicações dos direitos da mulher surgiram a partir do século XVII na França e na Inglaterra, culminando como um movimento revolucionário, a partir do momento que os valores políticos da modernidade foram explicitados (liberdade, igualdade e fraternidade), promovendo uma participação mais clara e activa das mulheres na mudança ideológica (Silva, Rebelo e Rosseto, 2010; *apud* Flecha, 2007).

Actualmente as empresas enfrentam novos desafios concorrenciais. Estes requerem maior competitividade não só a nível tecnológico, como cada vez mais em termos de eficiência organizacional e de recursos humanos qualificados e diversificados nas respectivas competências, sendo pertinente constituir equipas de trabalho equilibradas. Tornando ainda necessário repensar nas formas de organização do trabalho, no sentido de proporcionar a conciliação entre responsabilidades familiares e profissionais (Guerreiro, Lourenço e Pereira, 2006).

De acordo com Souza (2007) há um consenso que o ambiente de trabalho sofreu grandes mudanças devido a globalização, mudanças nos padrões e demandas de trabalho, ritmo acelerado das inovações tecnológicas, as quais cobraram mais tempo dos empregados e crescimento na diversidade de estruturas famílias. Exige-se agora que as empresas adquiram a consciência de que precisam de famílias funcionais para sobreviverem, tanto do ponto de vista dos seus trabalhadores como do ponto de vista da sociedade e dos clientes (Dulk e Peper, 2007).

O contexto de surgimento do conflito trabalho-família teve como base as mudanças na composição das famílias, nas responsabilidades dos membros e nas suas rotinas, bem como na importância que a carreira passou a ter. As mulheres passaram a desempenhar muito mais que o papel de mães e esposas, que implicou a procura dum equilíbrio socioprofissional.

1.2. Sobre o Serviço Nacional de Salvação Pública (SENSAP)²

Em Moçambique os primeiros bombeiros organizados em quartéis foram criados nos anos 1910-1920, na cidade de Lourenço Marques hoje Cidade de Maputo com a denominação de Corpo de Salvação Pública, os quais subordinavam-se as Camaras Municipais. Da década 30 à 70, foram criados os Comandos de Bombeiros nas cidades da Beira, Quelimane e Nampula.

Em 1989, pelo Decreto n^o 41/89 de 12 de Dezembro, é criado o Serviço Nacional de Bombeiros como uma instituição que presta Serviços Públicos e subordina-se ao Ministério do Interior. Pelo mesmo Decreto é extinto o Corpo de Salvação Pública.

Em 2009 através do Decreto-Lei n^o 3/2009 de 24 de Abril, é criado o Serviço Nacional de Salvação Pública como organismo público de natureza para-militar e extinto o Serviço Nacional de Bombeiros. De 2007 à 2011 foram criados os Comandos Provinciais de SENSAP de Gaza, Maputo Província, Inhambane, Tete e Niassa completando assim a cobertura dos serviços de bombeiros em todas as capitais provinciais.

Actualmente o SENSAP tem como âmbito de actuação, todo território nacional, e tem como missão a Prevenção de riscos, Socorro e Salvamento de pessoas e bens em caso de incêndios, acidentes e calamidades. O SENSAP é dirigido por um Comandante Nacional coadjuvado por um Director nomeado pelo Ministro que superintende a área de SENSAP. Organiza-se sob forma de Comando Nacional, a nível local organiza-se em Comandos Provinciais, Distritais e Quartéis.

O SENSAP tem como objectivos:

- a) A prevenção de riscos, o combate a incêndios e o Socorro e salvamento de pessoas e bens em casos de acidentes e calamidades;
- b) A realização de actividades inspectivas, fiscalizadora, coordenadoras e reguladora em material de salvação pública;
- c) Fomentar o espírito de voluntariado, com vista à participação das populações na prevenção, segurança e combate aos incêndios e outras formas de Socorro confiados aos corpos de bombeiros.

² Decreto-Lei n 3/2009 de 24 de Abril; Plano Estratégico do SENSAP (Citado em www.mint.gov.mz).

1.3. Problema de Pesquisa

O trabalho é a actividade vital oriunda do dispêndio de energia física e mental, que visa à produção de bens e serviços, contribuindo para a reprodução da vida humana e social, ou seja, não é uma acção isolada, é sim social, produzida nas relações humanas. O trabalho possui duplo sentido, podendo ser concreto (*work*) e abstracto (*labour*). Na dimensão concreta, o trabalho é genérico-social, uma vez que é uma actividade que produz valores de uso, capaz de satisfazer às necessidades humanas. A dimensão abstracta do trabalho está voltada para a realização das actividades alienadas, esvaziadas de significado humano e social (Marx e Engels, 1989; Barroco, 2001 citados por Ferreira, 2012). O trabalho é a condição de subsistência dos trabalhadores e, nessa óptica, os mesmos trabalham para sobreviver e sobrevivem para trabalhar, porém, não só do trabalho vive o Homem, esse tem como sua base a Família.

Encontramos a Família na construção de uma identidade social e como agente central na trajetória de vida das pessoas. Ela é a mola propulsora para a dignidade das pessoas, e o ambiente propício para o desenvolvimento da personalidade humana (Farias, 2004). Longenecker *et al.* (2007) acrescenta ainda que a família tem a função primária de cuidado e protecção de seus membros, contribui para o desenvolvimento de cada um deles, promove recompensas iguais, independentemente de suas limitações e capacidades.

Existe entre essas duas esferas um vínculo de difícil gerenciamento, na medida que, a incompatibilidade de papéis ou de interesses pode fazer ocorrer tensões que contribuem para desequilíbrio entre trabalho e família. Para Kirchmeyer (2000) citado por Charraz (2017) o equilíbrio trabalho-família é a distribuição uniforme de tempo, energia e empenho em todos os domínios da vida com o intuito de atingir a satisfação em ambos os domínios. Não havendo o equilíbrio, surge o conflito trabalho-família.

No contexto actual em que vivemos, caracterizado por crise económica e social, aumento de taxas de desemprego, instabilidade e precariedade do emprego, redução dos rendimentos de trabalho, bem como desequilíbrio das relações laborais em favor das entidades patronais, as possibilidades de conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional são dificultadas gerando, assim, conflito. Wilson *et al.* (2007) *apud* Silva & Rosseto (2010) destacam a existência de dois direccionamentos distintos, ligados de forma reciproca, envolvendo o conflito de papéis na relação trabalho e família. O primeiro deles é associado a

aspectos estruturais ou de desenvolvimento da família. Os conflitos surgem na família, têm impacto no comportamento e interferem nas responsabilidades relacionadas ao trabalho. O segundo indica que a dedicação dos papéis desenvolvidos no trabalho pode dificultar os papéis ligados a família, ou seja, o conflito pode ter a sua origem na família e interferir no trabalho, ou vice-versa, o que caracteriza a sua bidirecionalidade.

Além das mudanças no mercado de trabalho, importantes transformações aconteceram também no interior das famílias e no papel que as mulheres desempenhavam dentro delas. Em uma proporção crescente, as mulheres passaram a compartilhar com os homens o papel de prover renda, no entanto, os homens não assumiram de maneira equívale a corresponsabilidade pelas actividades domésticas³, o que faz com que as mulheres sejam as mais afectadas pelo conflito trabalho-família, e o foco do presente trabalho.

Segundo Quental e Wetzel (2002), o conflito trabalho-família apresentou predominantemente a partir da segunda metade do século XX, quando houve maior inserção da mulher no mercado de trabalho. Esse fenómeno deveu-se ao facto de que, ainda que a participação das mulheres no mercado de trabalho tivesse aumentado, elas continuavam sendo as responsáveis exclusivas ou principais pelas actividades domésticas. Em pleno século XXI, o senso comum pode sugerir que as mulheres trabalhadoras já superaram a dicotomia entre trabalho e família, porém, Skitmore e Ahmad (2003) *apud* Silva, Rebelo e Rosseto, (2010), indicam que as mulheres ainda enfrentam dificuldades para conciliar as demandas do trabalho com as demandas da família.

Na legislação moçambicana, mais propriamente, a Lei do Trabalho (Lei nº 23/2007, de 01 de Agosto) contempla algumas medidas de assistência à família, como por exemplo: os direitos especiais da mulher trabalhadora, licença por maternidade e paternidade. Porém, não cabe somente saber que o vínculo entre trabalho e família conduz a conflitos e serem adoptadas algumas medidas na generalidade, é preciso que cada instituição tome atenção especial para com os seus trabalhadores, de modo a facilitar ao trabalhador a conciliação da actividade profissional com a familiar, actividades essas que muitas das vezes tem um carácter mais delicado como é o caso da actividade de salvação-pública.

³ MANUAL de Capacitação e Informação sobre Género, Raça, Pobreza e Emprego: Módulo 4: equilíbrio entre trabalho e família / Organização Internacional do Trabalho. Brasília: OIT, 2012.

No caso das agentes do SENSAP, podemos nos deparar com o conflito no momento em que o exercício das suas funções (por exemplo, quando uma profissional é chamada na madrugada para atender a uma emergência) entra em choque com os papéis que elas exercem perante a família e vice-versa, ou seja, as pressões de um papel são incompatíveis com as pressões do outro papel. A título de exemplo temos o depoimento dado pela agente Ute Vilanculos (a quem tive o privilégio de entrevistar também) ao Jornal domingo, quando questionada “tem conseguido gerir a família, desempenhando esta função que exige muito de si?”⁴:

“Não tem sido fácil conciliar o trabalho e a família, sobretudo porque há momentos em que sou chamada ao serviço desprevenida.”

O conflito pode resultar em problemas laborais críticos para os trabalhadores, tais como, uma baixa satisfação no trabalho, aumento de intenções de mudanças de local de trabalho, baixa auto-eficácia no trabalho (Netemeyes, Boles e McMurrian, 1996), diminuição da eficácia, vigor, dedicação e absorção (Ferguson, *et al.*, 2012)⁵.

Ainda para o profissional, as consequências do conflito trabalho-família se manifestam na forma de problemas familiares, *stress* e outros problemas de saúde (Grant-Vallone e Ensher, 2011; Boyaret *al.*, 2003). As empresas, por sua vez, podem se deparar com altas taxas de absentismo e redução de produtividade e comprometimento dos empregados (Allard *et al.*, 2011; Beechler e Woodward, 2009; Ford *et al.*, 2007)⁶. Andrade (2011) citando Crouter *et al.* (1999) e Frone (2003), acrescenta como consequências ao nível do indivíduo, o desenvolvimento de depressão, baixa auto-estima, fraca saúde física e consumo de substância aditivas, ao nível da dinâmica familiar, insatisfação geral com a família e com a relação conjugal, fraca participação nas actividades familiares, ausência em momentos importantes da vida familiar e dificuldade de interacção com os filhos.

De acordo com Greenhaus e Beutel (1985) *apud* Andrade (2006), o exercício dos papéis de vida como os papéis profissionais e familiares estão interligados, conotando assim que, o conflito entre esses é bidireccional, ou seja, trabalho-família e família-trabalho. Significando

⁴ Disponível em <<http://www.jornaldomingo.co.mz>> Acessado em 03/06/2018.

⁵ CHARRAZ, A. (2017). **Conciliação entre o trabalho e a família**: Identificação das práticas organizacionais vigentes e contributos para a implementação de novas práticas de conciliação. Évora.

⁶ ARAUJO, B.; ROSA, A. & TURETA, C. (2012). Negociando as Fronteiras entre Trabalho-Lar no Contexto dos Negócios Internacionais: um Estudo com Mulheres Expatriadas. *In: XXXVI Encontro da ANPAD*. Rio de Janeiro.

que os aspectos negativos associados ao desempenho de um dos papéis de vida do sujeito não deixam de ter impacto no exercício do outro papel, problema esse que merece atenção dobrada, visto que, o desempenho de um dos papéis dificulta o desempenho do outro e suscita o conflito.

O conflito trabalho-família pode e deve ser considerado um sério problema que precisa ser bem administrado para garantir a estabilidade da organização mediante a sociedade, para que ela sobreviva às ameaças externas de mercado. A qualidade de vida no trabalho é uma variante também bastante importante para a autoestima de cada trabalhador, essa determina sua satisfação, sua eficiência, suas atitudes e seu comportamento. Sendo que, uma das maneiras mais seguras para lutar contra esse conflito é conhecendo as causas ou os factores por detrás da sua ocorrência. Como forma a fazer face a esse problema e como guia do presente trabalho a questão de partida que nos predispomos a responder é:

- Quais foram as principais causas do conflito na relação trabalho-família vivenciado pelas Agentes do SENSAP da Cidade de Maputo (2015-2017)?

Hipótese

- O tempo e a exaustão foram, os factores que mais conduziram a ocorrência do conflito trabalho-família vivenciado pelas agentes da SENSAP da cidade de Maputo entre os anos de 2015 a 2017.

Objectivos

Geral

- Analisar os principais factores que contribuíram para a ocorrência do conflito trabalho-família vivenciado pelas funcionárias do SENSAP da cidade de Maputo entre os anos de 2015 a 2017.

Específicos

- Apresentar a situação socioprofissional da mulher trabalhadora do SENSAP;
- Identificar as principais causas do conflito trabalho-família e métodos de superação;
- Aferir a influência do conflito no desempenho das trabalhadoras.

1.3.1. Delimitação do Tema

O presente estudo, cujo tema é “Análise das principais causas do conflito trabalho-família: o caso das Agentes do SENSAP da Cidade de Maputo (2015-2017) ”.

Como estudo de caso, olhamos para o Comando Provincial da SENSAP, visto que, esse foi o primeiro a existir em Maputo, é o maior e mais abrangente ao nível da província, acreditando ter as agentes mais antigas e com mais informação a fornecer. Onde se tomou em consideração apenas as relações de trabalho-família vivenciadas pelas mulheres dessa instituição, pois, esse conflito é mais vivenciado por mulheres. O período de 2015-2017 é marcado de uma forte atenção a esse tipo de serviço prestado pelo SENSAP, tendo relatos de mais entrevistas, porém, menos estudos.

1.4. Justificativa

Desde a antiguidade as organizações tendem a buscar atingir patamares cada vez mais altos de produtividade, para tal, é preciso que os seus trabalhadores sintam-se satisfeitos e desempenhem suas tarefas com maior eficácia. Contudo, o trabalhador depara-se com a tarefa difícil de conciliar a vida profissional da pessoal, o que vai influenciar no alcance da eficácia pretendida pelas organizações.

O tema conflito trabalho-família é relevante visto que, a família e o trabalho são pilares essenciais da vida e desempenham papéis muito importantes e distintos, porém, difíceis de conciliar, visto que, com a evolução económica e social, a vida profissional tornou-se cada vez mais exigente e as estruturas familiares mais desertificadas, havendo assim, uma pressão maior de ambos lados.

A escolha do tema foi motivada também pela curiosidade e interesse pessoal em aprender mais sobre essa área que representa uma das maiores preocupações do século XXI, mas que em contra partida as investigações são escassas, sobretudo em Moçambique.

Torna-se pertinente conhecer as causas, os factores ou antecedentes do conflito trabalho-Família, pois, pode auxiliar as organizações na elaboração e aplicação de políticas como forma de solucionar esse e no fomento de práticas voltadas ao equilíbrio entre esses dois universos, permitindo maior eficácia na aplicação de recursos, na criação de um ambiente organizacional mais estável e produtivo e na satisfação das necessidades da colectividade de forma contínua e cabal.

O trabalho tem como grupo alvo as “Mulheres”, pois, a distribuição do tempo despendido por mulheres e homens na esfera doméstica é desigual. Observando as horas de trabalho remunerado e afazeres domésticos de homens e mulheres, verifica-se que a maior jornada é desempenhada pelas mulheres, ou seja, as mulheres além de estarem no mercado de trabalho dedicam um tempo considerável a actividades domésticas fazendo com que essas tenham mais dificuldades em estabelecer o equilíbrio trabalho-família.

Quando nos deparamos com trabalhos de pesquisa ligados aos serviços prestados para a colectividade podemos notar a predominância de foco em médicos, professores e agentes de segurança pública, havendo assim, uma necessidade de dirigir os estudos para outros serviços. Por isso, no presente trabalho, o foco é nas agentes do SENSAP (vulgarmente chamadas de Bombeiras). A escolha por esse perfil profissional se deve ao facto de que as mulheres que atuam nessa área serem poucas e precisarem constantemente provar sua competência para serem reconhecidas e confiadas.

CAPÍTULO II: QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL

2.1. Teoria Base

As investigações sobre o conflito emergente das relações trabalho-família, verificam uma escassez de teorias que abordem de forma plena e clara, as causas, os efeitos até a necessidade da sua gestão. Porém, a fundamentação teórica normalmente mais associada a esse tipo de estudo provem das Teorias Organizacionais, e nesse caso utilizou-se a Teoria Geral dos Sistemas.

De acordo com Malhadas (2010) a Teoria Geral dos Sistemas foi desenvolvida pelo biólogo austríaco Ludwing Von Bertalanffy, observando a necessidade de se considerar o todo ao se estudar as partes porque, todas as coisas interferem em todas as coisas, da mesma maneira que acontece no corpo humano (cada célula afecta todo o corpo e é por ele afectado; cada um dos agrupamentos de células com funções específicas afectam os demais agrupamentos e assim por diante). Segundo essa teoria, em um sistema, entendido como um conjunto de elementos interdependentes ou um todo organizado:

- a) O todo possui qualidades que nenhuma das partes possui;
- b) As qualidades do todo se reflectem em cada uma das partes;
- c) O que acontece com o todo influencia cada uma das partes;
- d) O que acontece com cada parte influencia o todo e as outras partes;
- e) Cada uma das partes reflecte o todo e todas as interacções.

A Teoria Geral dos Sistemas encontra campo fértil nos estudos organizacionais justamente porque as organizações representam um lugar de intersecção entre vários mundos sociais distintos (vários outros sistemas). Eles possuem crenças e valores culturais próprios, seus membros têm interesses diversos e buscam objectivos diferentes (Berger, 1989). As organizações são um sistema no qual todas as unidades componentes são interdependentes e afectadas pelo ambiente no qual atuam, de acordo com Katz e Kahn (1987) todos os sistemas sociais, inclusive as organizações, consistem em actividades padronizadas de uma quantidade de indivíduos, o que leva a dizer que, diante de qualquer alteração ou intervenção que ocorra dentro desse sistema, estará instalado um conflito.

Para Bastos e Seidel (1992), a Teoria Geral dos Sistemas possibilita a análise em termos da dinâmica da organização, sua natureza inter-relacionada, interna e externamente, sua estrutura

e papéis desempenhados por seus membros, integrando a macroabordagem da Sociologia e a microabordagem da Psicologia no estudo das relações entre indivíduos, grupos, subsistemas, estruturas e ambiente externo. Onde para Katz e Kahn (1987) as origens e as consequências dos conflitos de papéis podem ser resumidas no facto de que as expectativas contraditórias de papéis provocam pressões, geralmente afectando a experiência emocional da pessoa, intensificando os conflitos internos, aumentando a tensão associada aos vários aspectos do trabalho, reduzindo a satisfação no trabalho e minando a confiança nos superiores e na organização como um todo. Esses apresentam ainda a tipologia de **conflito interpapéis** como aquele decorrente de serem as expectativas de um papel incompatíveis com as de outro desempenhado pelo mesmo indivíduo, como verificamos no presente estudo, em que a incompatibilidade é visível entre os papéis de dona de casa e de agente da SENSAP.

De acordo com essa teoria ao analisar o conflito trabalho-família, é preciso considerar a rede de influência (tanto do lado familiar como profissional), incluindo em um mesmo e abrangente sistema ou organismo aberto que Bertalanffy (2008) citado por Malhadas (2010) definiu como um sistema em troca de matéria com seu ambiente, apresentando importação e exportação, construção e demolição dos materiais que o compõem.

Fischman (1998) defende que a visão sistémica apresenta vantagens para o estudo do conflito, pois, através dela, é possível constatar situações em que o conflito no trabalho é consequente ou antecedente ao que ocorre na família, ou, inversamente, em que as desavenças no lar resultam de tensões no trabalho, podendo a partir dessa visão identificar e perceber quais foram as causas do conflito trabalho-família vivenciado pelas funcionárias do SENSAP, tendo em conta também que essa abordagem não negligencia sentimentos e emoções das pessoas que compõem sistemas, visto que, a compreensão de qualquer conflito não se torna satisfatória sem que se compreenda o jogo de emoções nele presente.

Muito embora procure responder às causas ou razões que conduzem ao conflito trabalho-família, esta teoria tem as suas limitações, visto que, não contempla variáveis moderadoras ao conflito, para além de não explicar como é que os indivíduos lidam com esses conflitos percebidos. Mas, estas limitações não tiram mérito a teoria, pois, as investigações com base nessa teoria tendem a explicar as causas ou razões do conflito e não necessariamente sugerir procedimentos que possam superar o conflito.

Os pressupostos desta teoria ajudam a compreender as causas do conflito trabalho-família, que não tem recebido a atenção necessária, considerando que o interesse nesse, significaria também de alguma forma, a busca pela melhoria das condições do trabalhador e do próprio trabalho em si, que conseqüentemente reflectiria no próprio desempenho das funcionárias. Tendo como base essa teoria, procurou-se explorar desde a identidade de um individuo, sendo que dessa identidade fazem parte os papéis sociais, até as exigências e interações de cada um desses papéis como parte de um sistema e saber qual exerce maior pressão sob as funcionárias do SENSAP. Assim como identificar e analisar as causas que conduzem ao conflito, considerando que na visão de Bastos e Seidel (1992), os indivíduos não podem ser vistos como pessoas interligadas, em sentido absoluto, mas sim como desempenhando papéis, conjuntos poderão estar inseridos em determinadas estruturas, em que a falha de uma das partes pode comprometer o todo, ou seja, o conflito vivenciado pelas funcionárias pode afectar não só o seu desempenho como o da SENSAP num todo.

A atenção depositada ao fenómeno do conflito varia entre as teorias organizacionais, desde as perspectivas, causas e forma de tratamento. A tabela que segue apresenta essas diferentes formas de abordar o fenómeno do conflito nas teorias organizacionais em síntese.

Tabela 1: Tratamento do Conflito nas Teorias Organizacionais

Questões	Escola Clássica	Movimento das Relações Humanas	Estruturalismo	Behaviorismo	Enfoque Sistémico	Enfoque Contingencial
É um fenómeno estudado?	Não é foco de estudo. Embora negado, existe a preocupação em evita-los.		Sim. É um processo social básico nas organizações.	Sim. É algo intrínseco aos processos decisórios.	Sim. É algo intrínseco às organizações.	Sim. É inevitável.
Conceito de conflito	Há identidade de interesses entre empregados e empregadores.		Conflito tratado como dilemas-a escolha de alternativas que implicam em perdas.	Colapso dos mecanismos decisórios.	Incongruência entre expectativas e desempenhos-papéis/ funções.	Produto dos processos de integração/diferenciação.
Tipos de conflitos estudados	–	–	Entre objectivos organizacionais; Organização X pessoal; Coordenação X comunicação; Disciplina X competência profissional; Planejamento X iniciativa	Individual; Organizacional; Interorganizacional.	Organizacional-entre sistemas De papel- maior destaque	Interdepartamental Como integrar estruturas diferenciadas

Determinantes do conflito	Erros do administrador ao não aplicar os princípios científicos.	Pouca atenção aos aspectos motivacionais dos indivíduos.	Ordem X Liberdade , organização formal e as pressões sobre os indivíduos – falta um ajustamento completo.	Factores organizacionais – ambiente Factores pessoais-objectivos, percepções	Factores organizacionais, pessoais e interpessoais	O processo de integração não é nacional e automático – que direcção tomar?
Consequências do conflito	Desagrega as organizações, provoca problemas, impede o desempenho óptimo.		Não são apenas negativas, são fontes de mudança	Provocam reacções: Solução do problema; Persuasão; Negociação; Política	Afectam o funcionamento sistémico via desempenho dos indivíduos	Geram dificuldades que devem ser superadas.
Formas de intervenção (prescrições)	A tarefa é eliminar o conflito através de medidas preventivas e profiláticas.		Especifica por tipo de conflito e contexto. A busca de soluções gera novos conflitos um processo dialéctico.	Não há prescrições. Depende do tipo de conflito e dos seus determinantes.	Os sistemas devem desenvolver mecanismos para equacioná-los. Não há prescrições.	Diversas estratégias. Há sempre a possibilidade de se encontrar a melhor alternativa.

Fonte: Bastos e Seidel (1992, p. 50).

2.2. Definição de Conceitos

Para a fácil interpretação do estudo, os principais conceitos definidos são: Família, Trabalho e Conflito Trabalho-Família.

2.2.1. Família

Com base na legislação Moçambicana é possível perceber Família como “o elemento fundamental e a base de toda sociedade”⁷, ou como “a célula base da sociedade, factor de socialização da pessoa humana”⁸.

Durante muito tempo a definição de família se restringiu à ideia de que o pertencimento familiar se efectivava somente pelo factor de consanguinidade. Assim, consideravam-se membros da família as pessoas que possuíam herança genética, ou seja, que tivesse ligação sanguínea. A modernidade trouxe consigo avanços significativos e novas formas de entendimento dessas relações. Existem, actualmente, diversos conceitos de família e uma das definições clássicas diz respeito a uma unidade nuclear, eventualmente ampliada por outros indivíduos que com ela possuam laços de parentesco ou de afinidade, que forme um grupo

⁷ Constituição da República de Moçambique (2018), título IV, capítulo III, artigo 119, ponto 1.

⁸ Lei n° 10/2004 de 25 de Agosto, título I, artigo 1, ponto 1.

doméstico, vivendo sob o mesmo teto e que se mantem pela contribuição de seus membros (Lopes; Delfino e Rodrigues, 2008).

No que concerne à família, e de forma geral segundo Edwards e Rothbard (2000) citados por Pereira (2012), pode-se definir como um elemento essencial da sociedade que é formada por indivíduos com laços biológicos, de casamento, laços sociais ou de adoção, sem objectivo de obter bens e serviços. Goldani (1993) vê a família como um conjunto de pessoas ligadas por laços de parentesco ou dependência domestica que vivassem no mesmo domicílio, ou pessoa que vivesse só em domicílio particular, considera também, como todo conjunto de no máximo cinco pessoas, que vivassem em domicílio particular sem estarem ligadas por laços de parentesco ou dependência domestica.

As definições acima expostas estabelecem uma interligação entre si, visto que, podemos evidenciar que, actualmente o que identifica a família não é nem a celebração do casamento nem o envolvimento de carácter sexual, abandonando o vínculo sanguíneo e o de casamento como a condição primordial para o surgimento de uma família, diverge dos outros Goldani por estabelecer o número máximo dos integrantes da família (5) e por considerar que esses devem viver todos no mesmo domicílio. Assim, no presente estudo, adoptamos a concepção de família como elemento primordial da vida de cada ser humano, que os uni por vínculos biológicos, afectivo, ou de casamento, sem fins lucrativos e que não precisem viver sobre o mesmo domicílio.

2.2.2. Trabalho

Inicialmente, Marx caracterizou o trabalho como uma interacção do homem com o mundo natural, de tal modo que os elementos deste último são conscientemente modificados para alcançar um determinado propósito, deste ponto de vista, o trabalho é a forma pela qual o homem se apropria da natureza a fim de satisfazer suas necessidades, ou seja, no processo de trabalho a actividade humana é materializada ou objectivada em valores de uso. Posto isso, devemos entender que a análise do trabalho, feita por Marx no capitalismo, parte da categoria valor, o trabalho deve ser analisado sob o aspecto social, junto com a forma valor, pois, ele é a substância do valor (Marx, 1885).

De acordo com Bordalo (2013) citando ainda Marx, o trabalho qualitativamente concebe-se como potencial, uma actividade vital que expressa os poderes e capacidades do homem. O trabalho é um processo em que o ser humano com sua própria acção, impulsiona, regula e

controla seu intercâmbio material com a natureza. Posteriormente Pereira (2012) citando Ferreira (2002) propõe uma definição abrangente que apresenta o trabalho como o conjunto de actividades humanas, retribuídas ou não, de carácter produtivo e criativo que, mediante o uso de técnicas, instrumentos, materiais ou informações disponíveis permite obter, produzir ou prestar certos bens, produtos e serviços.

Edwards e Rothbard (2000) citados por Pereira (2012) salientam que a definição de trabalho abrange uma actividade com uso instrumental em que o objectivo é o de fornecer bens e serviços de apoio à vida, que normalmente implica pertencer a uma organização/estrutura social que, de alguma forma, remunera o trabalhador pelas suas contribuições. Esta actividade engloba a obtenção de recompensas extrínsecas, mas também pode fornecer recompensas intrínsecas como satisfação ou auto-realização.

Com base nas definições expostas anteriormente, percebe-se que Marx tem como elementos de trabalho a interacção com a natureza e o valor de uso, porem, Ferreira propõe a retribuição e a não retribuição como elementos e Edwards junto de Rothbard acrescentam a inserção em uma organização como elemento do trabalho, podendo existir também recompensas intrínsecas. Assim, no presente estudo, trabalho é visto como a actividade que implica a adesão a uma organização que emprega e compensa materialmente o trabalhador pela sua contribuição (em actividades que pressupõem energia, habilidades e conhecimentos), de forma que esse possa beneficiar se disso para a sua sobrevivência.

2.2.3. Conflito Trabalho-Família

Importa primeiro expressar sobre o conflito em si, que de acordo com Berg (2012) vem do latim *conflictus*, que significa choque entre duas coisas, embate de pessoas, ou grupos que lutam entre si, ou seja, é um embate entre duas forças contrárias. Para Chiavenato (2008) conflito está ligado a divergência à discórdia, dissonância, controvérsia ou antagonismo, porém, a definição de Chiavenato (2003) mais se adequa ao estudo em causa, pois, nesse conflito significa a existência de ideias, sentimentos, atitudes ou interesse antagónicos e colidentes que podem se chocar (Carvalho, 2014).

Marchese *et al* (2002) argumentam que, no campo da Administração, o conflito entre trabalho e família tem sido objecto de vários estudos, onde constataram que o conflito é um constructo bidireccional que ocorre de duas formas: a) o trabalho interferindo com a vida em família

(trabalho-conflito na família) e b) vida familiar interferindo com as responsabilidades no trabalho (família-conflito no trabalho). Quental e Wetzel (2002) afirmam que os conflitos entre a vida profissional e vida pessoal são aqueles que criam múltiplos problemas que afectam diferentes membros da sociedade de diversas maneiras (citados por Silva; Rebelo e Rosseto, 2010).

Historicamente, verifica-se que a “paternidade” da definição do conflito trabalho-família⁹, pertence a Greenhaus e Beutell (1985, p.77), segundo os quais este é a “forma de conflito interpapel no qual as pressões exercidas pelos papéis do domínio do trabalho e da família são mutuamente incompatíveis, de modo a que a participação num papel torna mais difícil a participação no outro”. Os autores salientam a bidireccionalidade do constructo para se referir à interferência do trabalho na família, e da família no trabalho (Pereira, 2012). Assim, para o presente estudo, se adopta a definição de Greenhaus e Beutell, dado ao título de paternidade, fácil percepção e o facto dos outros em vasta literatura os citarem.

Em Perreia (2009) o conflito entre o trabalho e a família existe pelo facto de o tempo despendido nas actividades inerentes à um dos papéis, retirar tempo para as actividades do outro papel. Além disso existem ainda o facto de as exigências de um papel dificultarem a capacidade de resposta às exigências do outro papel, bem como o facto de o indivíduo não conseguir comportar-se conforme o esperado em cada papel.

A Família é essencial para a construção de uma sociedade, é formada por pessoas com laços biológicos, laços sociais ou de adopção, usando o trabalho como actividade que possibilita a obtenção de bens e serviços, e normalmente implica pertencer a uma organização.

Dentro da organização encontramos uma intersecção de crenças, valores e interesses diferentes que conduzem ao conflito, condicionando o desempenho dos membros e sua própria vida familiar, existindo uma necessidade de se considerar toda rede de influências para identificar as reais causas do conflito.

⁹ O hífen entre as palavras “trabalho” e “família” caracteriza a conexão entre as experiencias vividas nos dois domínios (Charraz, 2017).

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

Segundo Andrade (2007) metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento, sendo assim, neste capítulo são apresentados os caminhos seguidos para o desenvolvimento do estudo, concretamente referentes ao tipo de pesquisa, método de abordagem, método de procedimento, técnicas de pesquisa, população, amostra e as limitações do estudo.

3.1. Tipo de pesquisa

Quanto à natureza: a pesquisa é aplicada, isto é, aquela que objectiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais (Prodanov e Freitas, 2013). Onde, o interesse do presente estudo é a sua aplicação prática, procurando de algum modo que o conflito trabalho-família não interfira negativamente na prestação de serviços públicos.

Quanto aos objectivos: a pesquisa é descritiva, pois, é um estudo que faz a análise, registro e interpretação de factos sem a interferência do pesquisador, onde geralmente os dados são colectados pela aplicação de entrevistas, questionários e observação (Castilho, Borges e Pereira, 2014).

Quanto à abordagem do problema: a pesquisa é qualitativa. Qualitativa pois, segundo Prodanov e Freitas (2013) essa busca a interpretação dos fenómenos e a atribuição de significados, com base nessa foi possível interpretar as causas do conflito trabalho-família e atribuir seu significado para o desempenho das funcionárias do SENSAP.

3.2. Método de Abordagem

No presente estudo o método de abordagem que se usou é o método indutivo, que de acordo com Prodanov e Freitas (2013:28) é um “método responsável pela generalização, isto é, partimos de algo particular para uma questão mais ampla, mais geral”. Para Oliveira (1998) citado por Castilho, Borges e Pereira (2014), esse possibilita o desenvolvimento de enunciados gerais sobre as observações acumuladas de casos específicos ou proporções que possam ter validades universais, através deste método se estudou em concreto as funcionárias do Comando do SENSAP da Cidade de Maputo, acreditando na possibilidade de uma generalização com outros casos semelhantes.

3.3. Método de procedimento

Para o desenvolvimento do presente estudo o método de procedimento adoptado é o método monográfico, que, segundo Prodanov e Freitas (2013) citando Gil (2008), tem como princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes, podendo ser indivíduos, instituições, grupos, comunidades etc. Sendo as funcionárias do SENSAP da Cidade de Maputo (concretamente do Comando Provincial), o caso experimental a ser analisado na sua profundidade.

3.4. Técnicas e Procedimentos de pesquisa

A efectivação do presente estudo foi mediante a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, entrevista e questionário.

De acordo com Castilho, Borges e Pereira (2014) a pesquisa bibliográfica é baseada na consulta de todas as fontes secundárias relativas ao tema escolhido para realização do trabalho, ou seja, se recorreu ao material já escrito sobre Conflito Trabalho-Família, como livros, revistas, monografias, teses e artigos de internet. Recorreu-se também, aos documentos internos do SENSAP (dados dos recursos humanos e relatórios de desempenho), ou seja, fazendo uso da pesquisa documental, que Lakatos e Marconi (2001) definem como a colecta de dados em fontes primárias, como documentos escritos ou não, pertencentes a arquivos públicos, arquivos particulares de instituições e domicílios, e fontes estatísticas.

No desenvolvimento do estudo foram realizadas entrevistas para poder colher de forma profunda as opiniões e informações delicadas sobre dados internos a organização, sendo que os autores supracitados definem como o encontro de duas pessoas com o objectivo de obter informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversa natural ou programada de formas profissional. Foi aplicado um questionário às funcionárias do SENSAP, segundo os autores supracitados, o questionário é uma técnica de colecta de dados através de uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito, sem a presença do entrevistador. As perguntas foram encaminhadas em formulários próprios contendo como anexo uma carta explicando o objectivo, a natureza e a importância da pesquisa.

3.5. População e Amostra

Partindo do pressuposto de que População é para Gil (1999) o conjunto de elementos que possuem determinadas características, ou ainda em Marconi e Lakatos (2003, p.223) o “conjunto de seres animados ou inanimados que representam pelo menos uma característica em comum” e Amostra um subconjunto da população, uma parcela, conveniente seleccionada do universo a ser pesquisado. Para este estudo o tamanho da população (na sua exactidão) não foi possível ter, visto que, essa informação é considerada como sigilosa, tendo então de propor o número de 50 agentes como amostra.

Esse procedimento de amostragem é tido como aleatório, pois a selecção se faz de forma que todos os elementos do universo tenham a mesma possibilidade de serem escolhidos (Marconi e Lakatos, 1996), consiste na atribuição de um número único a cada elemento da população e depois seleccionar alguns desses elementos de forma casual (Gil, 2008).

Esta maneira permite a utilização de tratamento estatístico, que possibilita compensar erros amostrais e outros aspectos relevantes para a representatividade e significância da amostra. Para Steveson (1986), essa confere maior confiabilidade aos resultados obtidos, é possível extrair conclusões que podem ser generalizadas apesar de ser menos rápida e mais onerosa.

3.6. Limitações do estudo

Em primeiro lugar, encontrou-se dificuldade no acesso a obras nacionais sobre Conflito Trabalho-Família. Em segundo, dificuldades de acesso a alguns documentos da organização considerados convenientes para reforçar a problemática e a colheita de dados para a pesquisa (documentos considerados sigilosos).

Posteriormente a determinação do número 50 de agentes como amostra, a instituição com muito esforço só conseguiu disponibilizar 24 dos inquiridos e proporcionar 3 entrevistas com agentes dos recursos humanos. Sendo que, a disponibilidades das agentes para responder aos inquiridos, constituindo uma limitação, dada a natureza da actividade desenvolvida (sempre em turnos).

A inexistência de um Organograma oficialmente aprovado, o que limitou fazer uma análise mais detalhada da estrutura da organização, e perceber a sua interligação na questão da distribuição das funcionárias e saber em que nível o conflito é mais significativo.

CAPÍTULO IV: REVISÃO DA LITERATURA

A articulação entre os papéis de trabalho e família vem despertando a atenção de pesquisadores como Goode, desde 1960, até meados de 1970, a família era constituída de modo tradicional, ou seja, pai, mãe e filhos, e vivia certo distanciamento em relação ao trabalho, pois os modelos taylorista e fordista que determinavam os processos de produção das organizações faziam com que os papéis sociais e familiares ficassem distintamente marcados tanto no trabalho quanto na família (Clark, 2000; *apud* Accardo, 2013). Todavia, a relação entre essas duas esferas pode gerar dois resultados: a facilitação ou o conflito de papéis, em que, para Bandeira e Ipiranga (2017) embora a relevância da perspectiva facilitadora entre o trabalho e a família seja reconhecida, a visão dominante da interface entre esses dois domínios ainda é negativa.

Desde os anos 80 do século XX diversos estudos identificam a dificuldade na conciliação entre trabalho e família como sendo um factor que potencia o surgimento de problemas que se iniciam numa dimensão individual, ao nível do trabalhador e que facilmente se expandem a um âmbito mais alargado como a família e a sociedade. Os primeiros estudos surgem sendo designados por “estudos sobre famílias de duplo-emprego ou dupla-carreira” onde a temática central prendia-se com a análise do conflito entre o trabalho e a vida pessoal (Silva e Rosseto, 2010).

De acordo com Andrade (2011), o trabalho e a família eram encarados como domínios separados, existindo apenas uma ligação conceptual entre estas duas áreas de vida dos sujeitos. Posteriormente, surge a necessidade de se considerar que estes dois domínios são interdependentes¹⁰ e estão sob a influência dos papéis de género, dado que estes definem a divisão de papéis tanto na família como no trabalho. Deste modo Kanter (1977) elaborou uma primeira revisão de estudos sobre as interacções entre o exercício dos papéis profissionais e familiares na sociedade americana, contribuindo, de forma decisiva, para a divulgação desta temática enquanto domínio de investigação. Inaugura-se, assim, uma nova vaga de estudos, que se centram na identificação das determinantes sociais que orientam tanto a vida familiar como os contextos de trabalho e que tipificam as relações entre estes dois contextos de vida.

Kanter (1977) cunhou duas expressões para representar as interferências dos conflitos ocorridos na família e no trabalho. Para a autora existe o conflito no trabalho interferindo na

¹⁰ Deriva da concepção de que, da mesma forma que o trabalho pode prejudicar a família, esta também pode dificultar o cumprimento das tarefas de trabalho.

família (TIF) e conflito na família interferindo no trabalho (FIT), porém, é sabido hoje que o trabalho e a família não são domínios mutuamente exclusivos, enquanto o trabalho certamente afecta a vida familiar, o oposto também é verdadeiro, sendo a causa principal a incompatibilidade de papéis produzindo o conflito trabalho-família. Três anos após os estudos de Kanter, Greenhaus (1980) apresentou conflito trabalho-família formalmente (Accardo, 2013).

O artigo de Greenhaus e Beutell (1985) é um dos mais citados na literatura de conflito na relação trabalho e família, eles abordam as fontes de conflitos entre os papéis do trabalho e da família, discutem a natureza desses conflitos (Silva e Rosseto, 2010). Alguns estudos procuraram identificar a identidade entre trabalho e família de casais que trabalham fora (Aryee e Luk, 1996), identificar a ligação entre as características e a satisfação no trabalho e a coesão familiar (Stevens *et al*, 2002), identificar o relacionamento entre trabalho e família de casais na tomada e implementação de decisões (Wicker e Burley, 1991) citados por Silva e Brito (2013).

Em 1989 Greenhaus et al. examinaram as pressões do domínio de trabalho como fontes de conflito trabalho-família entre 119 casais de duas carreiras. Os dados fornecidos indicaram um forte apoio para a influência dos estressores do trabalho sobre duas formas de conflito trabalho-família: o conflito baseado no tempo e conflito baseado em tensão (as principais causas da hipótese do presente estudo). O feito sobre o conflito trabalho-família foi um pouco mais forte para as mulheres que para os homens. Pesquisas existentes sugerem que tanto o estresse no trabalho quanto o estresse familiar são interdependentes e interagentes (Frone, Russel e Cooper, 1992 citados por Accardo, 2013).

Para Janasz e Behso (2007), os conflitos na relação trabalho e família estão associados a características situacionais (conflito de papéis) e demográficas (horas trabalhadas, números de filhos), que podem resultar em aumento de *turnover*, absenteísmo, estresse, *burnout*, redução nos níveis de satisfação e de comprometimento e insatisfação na vida conjugal (Wilson *et al*, 2007).

Oliveira, Cavazotte e Paciello (2013) observaram duas perspectivas para a interface entre trabalho e família: a do esgotamento, focada na questão do conflito de papéis, e a facilitadora também chamada de enriquecedora. De acordo com a primeira perspectiva, as demandas relativas aos papéis desempenhados no trabalho e na família seriam, de alguma forma,

incompatíveis. Em outras palavras, o conflito ocorreria quando responsabilidades associadas a um domínio prejudicassem o desempenho de funções e actividades do outro. De acordo com a perspectiva enriquecedora, que vem recebendo crescente atenção na literatura, experiências e habilidades desenvolvidas num domínio poderiam ajudar no desempenho de actividades no outro.

Quanto aos estudos referentes especialmente aos moçambicanos, constatamos que o lugar da família na estrutura empresarial ou a ligação entre estes dois domínios (Trabalho-Família), na visão dos empresários, quando interrogados sobre o assunto, preferem negar essa associação, preferindo apresentar-se como «modernos», contratando exclusivamente no «mercado de trabalho», regendo-se por «relações de mercado» e estabelecendo «clara separação entre a empresa e a família» (Mira, 1996). Todavia, na prática a situação é completamente diferente, a maior parte dos empresários mantém, de facto, «uma grande articulação com as redes de parentes» e «a maior parte tem parentes seus a trabalhar nas empresas» e «praticamente todos afirmam que devem ser solidários com os parentes» (Feliciano, 1996)¹¹.

As primeiras pesquisas trataram do conflito trabalho-família principalmente como um constructo unidimensional, as pesquisas mais recentes sugerem que há reciprocidade na natureza da relação de modo que o trabalho pode interferir na família e a família pode interferir no trabalho. Para Accardo (2013) as investigações internacionais têm principalmente realizado pesquisas qualitativas nos últimos vinte e seis anos, sobre como conflitos no trabalho interferem na família, a literatura recente, de 2008 a 2012 apresenta um número significativo de estudos quantitativos sobre o conflito trabalho-família.

¹¹ GOMES, Ana. (2012). **A Lógica do Afecto**: cultura e gestão em África. Lisboa: Clássica Editora.

CAPÍTULO V: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

5.1. Situação socioprofissional da mulher trabalhadora do SENSAP

O exercício do papel profissional pelas mulheres tem-se mostrado indispensável na manutenção económica da família, visto que, grande parte das entrevistadas é casada, têm em média 33 anos, mais de um filho (e familiares que contam com sua ajuda financeira), encontram-se na problemática da casa própria, vivendo fora do centro da cidade (o que adiciona custos de transporte e dispêndio de mais tempo), factores que condicionam a gestão das obrigações familiares e profissionais.

É importante destacar que as profissionais do serviço de salvação pública compõem a administração pública directa e estão envolvidas no atendimento das necessidades da colectividade. Essas profissionais na sua maioria atuam em sistemas de escalas e podem ser accionadas em momentos de folga, caso haja alguma demanda eventual.

A literatura sugere que variáveis como idade e estado civil, moldam a relação entre a carreira profissional e a vida pessoal. Noor (2002) mostra que, caso haja a existência de filhos, as horas de trabalho da mulher crescem muito mais do que as dos homens, considerando-se que horas de trabalho representam a soma das horas despendidas no emprego formal e em casa.

Em algumas situações descritas pelas entrevistadas, como a de filhos recém-nascidos ou doentes, existe uma necessidade de maiores cuidados e atenção o que vem a requerer menos tempo de trabalho ou até mesmo não às deixa tranquilas para desempenhar suas funções profissionais.

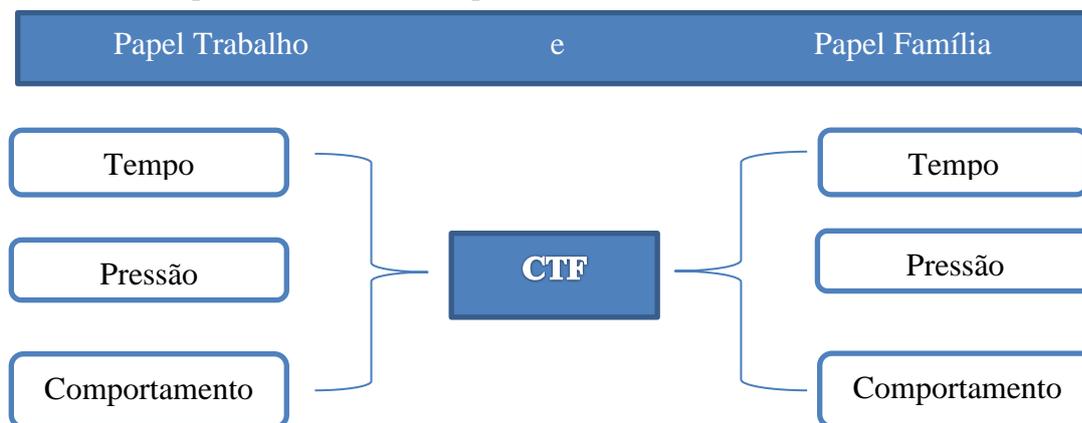
Quanto a questão da idade, Gordon e Whelan *apud* Martins *et al.* (2002) defendem que o jovem estará mais propensos a sacrificar a sua vida pessoal em favor de um avanço na carreira, enquanto um indivíduo de mais idade procura balancear melhor a sua vida profissional e familiar. Sobre a questão do estado civil, as pessoas que são casadas costumam dar mais valor a sua vida pessoal (Blau *et al. apud* Martins *et al.* 2002)

Os indicadores acima arrolados funcionam como células, todos exercem influência, menos responsabilidades dentro do lar proporciona mais tempo para a dedicação ao trabalho, um suporte emocional ajuda a realçar o sentimento de capacidade e eficácia por parte da mulher e dessa forma diminui o conflito família-trabalho e melhora o desempenho das funcionárias do SENSAP.

5.2. As principais causas do Conflito Trabalho-Família

Greenhaus e Beutell (1985) citados por Silva (2012) argumentam que o conflito entre trabalho e família existe quando o tempo dedicado às necessidades de um papel torna difícil satisfazer as necessidades do outro, reduzindo o tempo para a execução (*time-based conflict*); a pressão que é experimentada em determinadas tarefas (*strain-based conflict*) e que provoca cansaço, irritabilidade (etc.) afectado a realização das exigências do outro papel; e a incompatibilidade de comportamentos (*behavior-based conflict*) específicos requeridos por um papel tornam difícil a satisfação das necessidades do outro. :

Gráfico 1 : Papel do trabalho e o Papel da Família



Fonte: Adaptada de Greenhaus e Beutell (1985).

As entrevistadas percebem o conflito trabalho-família como existente, porém, possível de aguentar. Revelam que vivenciam o conflito em ambas esferas. Contudo, dos factores apresentados por Greenhaus e Beutell (1985), os apontados como principais causas do conflito na relação trabalho pelas agentes do SENSAP da cidade de Maputo são o tempo e a pressão (que leva exaustão). Pode-se constatar, que o tempo demandado e a pressão das tarefas de ambas esferas, não estão deixando as funcionárias atenderem de forma equilibrada as suas responsabilidades.

“Existe conflito sim na relação trabalho-família, pior para nós as mães, você deixa seu filho em casa precisando ir a escola, nem tem como arrumar ele porque esta na hora e tem que ir trabalhar” (TRH1).

5.2.1. Tempo

O tempo dedicado aos requerimentos de um papel torna difícil cumprir os requerimentos de outro, ou seja, múltiplos papéis podem competir pelo tempo de uma pessoa, tempo gasto em uma actividade dentro de um papel geralmente não pode ser dedicado a actividades dentro de outro papel, que conforme Greenhaus e Beautell (1985), pode assumir duas formas, a pessoa está fisicamente ausente de um domínio ou está mentalmente preocupada com outro domínio.

O tempo é um elemento que não pode ser gasto em duas instâncias simultaneamente. Os períodos de trabalho ocupam a maior parte útil do dia do trabalhador, e muitas vezes, despendem mais tempo levando trabalho para casa ou fazendo hora extra, interfere na sua actuação em outros papéis sociais que não sejam o papel profissional, podendo provocar situações desastrosas na relação do individuo com o âmbito familiar, como confere o estrato a seguir:

“... Fui criada em um contexto em que me ensinavam que a mulher não deve somente servir ao homem, que é preciso estudar e se formar... porém, em alguns momentos os homens não percebem isso, eu sinto na pele o machismo e o ciúme, eles fingem que aceitam mas não aceitam... o tempo chega a não ser suficiente e as tarefas são muitas para a mulher...” (TRH2).

Da mesma maneira, quando problemas pessoais tiram o trabalhador do posto de trabalho por demasiado tempo, o conflito tende a aumentar. Para Quental e Wetzel (2002) o tempo é a causa mais frequente de conflito entre trabalho e família. Podemos considerar ainda que, esse é um recurso limitado e dedicar muito dele em uma área de vida como o trabalho inevitavelmente irá reduzir a disponibilidade para outra área da vida, no caso, a família.

O tempo é uma variável determinante na relação trabalho-família e percebe-se que sua institucionalização no campo do trabalho leva a agente a procurar flexibilizar para sua vida pessoal, em função das demandas, das cobranças e até do investimento em sua qualificação. A expectativa notada é que o trabalho demandará cada vez mais tempo para a dimensão profissional e isso implicará no surgimento do CTF.

O conflito na relação trabalho-família emerge pela necessidade de maior dedicação de tempo e priorização do trabalho. A abdicação de tempo para suprir um dos lados é que causa o conflito, muitas vezes caracterizado pelas reclamações dos filhos, pela falta de priorização do

tempo para a família. Como relata a TRH3: “No primeiro ano foi mais difícil, tinha de trabalhar em turnos e lembro ainda das chamadas que recebia dos meus filhos de madrugada reclamando de medo e do escuro”.

A dinâmica de tempo está ligada também as eventualidades, pois, quando isso acontece toda a rotina acaba sendo prejudicada. As agentes têm de buscar gerir o tempo que tem para cuidar dos filhos e não atrasar ao serviço. No relato a seguir, a TRH1 explica como atrasos eventuais afectam as duas partes da sua vida:

“... Eu tenho de acordar as 5horas no máximo, fazer com que a minha criança seja obrigada a acordar cedo também, prepara-la para a escola e me preparar, isso não é fácil. Daí, se não consigo arrumar a criança até as 6horas enquanto entro as 7horas, começa já um conflito, precisando escolher entre preparar a criança ou atrasar ao serviço, ou seja, se atrasa alguma coisa, acaba atrasando tudo ...”

A incompatibilidade de tempo para o atendimento das demandas do trabalho e da família foi relatada como a maior causa geradora do CTF, porque ser membro de um determinado grupo pode tornar fisicamente impossível estar presente nos compromissos familiares, as agentes afirmam que muitas vezes não foi possível fazer parte de encontros familiares por causa do trabalho, ou seja, a inflexibilidade ou irregularidade dos turnos de trabalho e constantes horas extras, exercem influência na gestão do tempo entre essas duas esferas.

5.2.2. Pressão ou Exaustão

O desgaste da participação em um papel torna difícil cumprir os requerimentos do outro. Sintomas de exaustão como tensão, ansiedade, fadiga, depressão, apatia e irritabilidade, de um domínio, presumivelmente, reduz capacidade física ou mental e energia necessária para cumprimentamos das demandas do outro domínio (Greenhaus e Beautell, 1985). Percebemos no nível de pressão do trabalho que conduz a exaustão indica que a participação em um domínio pode produzir desgaste que atrapalha o desempenho em outro domínio.

“... Chego em casa duas horas depois de sair do trabalho e cansada, para além de tempo não há forças para dar assistência cuidadosa ao meu filho, saber como vai a escola, se tem algum TPC, as vezes é difícil, e não só ao filho, mas,

a família em geral... não é fácil sair daqui chegar em casa e prestar atenção em tudo, dificilmente a pessoa consegue...” (TRH1).

O tipo de trabalho que exercem também provoca situações de perigo na vida das agentes, levando as mesmas a vivenciarem situações de muita pressão e conseqüentemente exaustão, que naturalmente não ficam restritos apenas ao ambiente de trabalho, mas também provocam problemas na vida em família.

Um dos itens citados quando a pressão do trabalho que vai levar a exaustão é a sobrecarga sentida pelas mulheres, “A mulher não é só profissional, ela é também dona de casa, mãe e esposa, tem que gerir a casa e muitas das vezes os assuntos são muitos, e acabamos esquecendo muitas coisas” (AGB6).

Outros relatos apontaram que levar trabalho para casa, devido à grande demanda de actividades no trabalho, também provoca conflito. A análise sobre as causas do conflito na relação trabalho-família vivenciado pelas agentes do SENSAP fez emergir alguns significados, como o caso de poder financeiro e o machismo (trazido pela TRH2) que ajudam na compreensão do significado do conflito e as suas implicações, além de revelar que para algumas agentes o conflito é unilateral e, para outras é bilateral.

Greenhaus e Beautell (1985) defendem que a dedicação excessiva de tempo a um papel em particular também pode produzir sintomas de exaustão. Ou seja, esses factores tidos como as principais causas não funcionam ou não interferem de forma separadas, quando o volume do trabalho é excessivo e o tempo escasso, as agentes tendem a entrar em conflito.

A rede de influências deve ser considerada, na medida em que, não se pode resolver nenhum conflito entre duas áreas distintas sem ter em conta que uma provocará reflexos na outra. É comum que o conflito trabalho-família aconteça por falta de sintonia entre o contexto em que as agentes estão envolvidas (uma sociedade fortemente patriarcal), as emoções pessoais da agente, o nível de interacção entre a chefia e essas, bem como o tipo de trabalho exercido, sendo importante olhar para esses factores como parte de um sistema maior.

O método de sistema é uma das formas básicas para identificar não só as várias portas para as causas do conflito, mas também, para identificar alternativas de acção que abrangem a todos lados, visto que, o todo (SENSAP) possui qualidades e responsabilidades que singularmente (cada funcionária) não possui, porém, essas qualidades tendem a se reflectir no desempenho

de cada uma das funcionárias, tornando ainda mais importante a atenção para esse tipo de problema com vista a melhorar um serviço público (o de salvação pública). Esse método facilita também a actuação de melhoria e possível constatação por exemplo, em que o conflito é consequente ou antecedente ao que ocorre na família ou trabalho.

5.3. A influência do conflito e tentativas de conciliação

De acordo com Fu e Shaffer (2001) citado por Silva e Brito (2013), as pessoas que vivenciam conflitos na relação trabalho-família podem ter um aumento no risco de doenças, um desempenho inadequado com um parceiro ou parente, redução de satisfação em relação à vida e um desajuste no casamento, ratificando que algumas das implicações indicadas anteriormente afectam não apenas a vida das mulheres, assim como as suas relações no ambiente familiar e profissional.

A análise das entrevistas permitiu identificar que o desempenho de múltiplos papéis gera conflitos que influenciam a vida familiar e a vida profissional. Por um lado, as pressões do trabalho, os prazos impostos e o *stress* gerado pelo desempenho de uma profissão têm impacto na vida familiar. Sendo possível através do discurso das trabalhadoras identificar como consequências do conflito trabalho-família:

- Redução do tempo para a família e consequente cobrança por parte desses;
- Sobrecarga e consequente acúmulo de tarefas;
- *Stress*.

Grande parte das trabalhadoras tende a abdicar da sua vida familiar em função da vida profissional, sobretudo pela exigência de horários, prazos a cumprir, deslocações entre a casa e o local de trabalho, acabando por negligenciar o tempo dedicado à família, como é o caso da AGB3: “Nalgumas vezes deixo de comparecer à eventos familiares por causa do trabalho, ou mesmo, penso em questões profissionais mesmo depois de sair do trabalho”.

A influência do CTF não só se manifesta ao nível do bem-estar individual, como pode ter influência ao nível do desempenho das suas funções profissionais, pois, o que acontece com a funcionária em sua casa, acaba acompanhando ela até ao local do trabalho, evitando uma maior concentração e entrega as actividades, pondo em causa o sua produção, a produção do grupo e ainda mais grave um serviço público sem a qualidade necessária, e tratando de vidas esse é um grande risco que não estamos despostos a correr.

Para uma das agentes entrevistada, aprender a lidar com a natureza do trabalho é o meio para se tentar equilibrar a vida profissional e a vida familiar: “... Não é uma tarefa fácil, mas, tento sempre dar o meu máximo, não será a 100% mas melhorará algo...” (TRH1); “para conciliar a vida familiar e a vida profissional, devemos saber se organizar, fazendo programas e separando as tarefas” (AGB16).

Um dos objectivos do presente estudo também passava por verificar quais as políticas organizacionais de conciliação trabalho-família que as agentes consideram mais importantes e quais das políticas que não existindo na organização, as mesmas, gostariam que existissem. As análises permitiram verificar que a política mais referenciada é a Licença a Maternidade. Em relação às políticas que, não existindo as agentes gostariam que existissem foram:

- Criação de uma Escolinha próximo do posto de serviço (“a escolinha seria bem-vinda, seria um passo”.TRH5)
- Melhoramento das condições de assistência medica: (“Temos assistência médica mas pouco se faz sentir. Seria necessário avaliarem o nosso nível de satisfação, não há inquéritos de satisfação mas sim uma reunião geral no fim de cada ano, todavia, caso exista um problema temos as reuniões de departamento” TRH1).

5.4. A Importância da Acção dos Gestores dos Recursos Humanos

Segundo Bailyn (1997) citado por Costa (2012) os gestores deverão ver a conciliação entre o trabalho e a família não de forma individual, mas de forma sistémica e integrada como parte da organização e da cultura do trabalho, ou seja, o individuo é dissociável da relação trabalho-família, bem como as organizações não conseguem escapar quer das influências do meio envolvente, quer das influências da vida pessoal e familiar dos trabalhadores. Portanto, na questão da conciliação da relação trabalho-família não podem ser vistas essas esferas de forma independentes. Tendo em conta que essas beneficiam tanto a organização como as agentes.

A implementação de estratégias de conciliação entre a vida profissional e a vida familiar contribui para a promoção da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres, encontrando-se horários e condições flexíveis que permitam atender às necessidades familiares sem prejudicar as carreiras profissionais. Nalgumas vezes, as organizações mesmo

sem políticas escritas e divulgadas, tentam de alguma forma ajudar as funcionárias, mas chega a não ser tão eficiente, como relatam algumas delas:

“ O serviço não percebe, dificilmente os chefes percebem as dificuldades que enfrentamos, e não há nenhuma política ou tentativa de acompanhamento. Existe a dispensa de 3 dias no máximo, como vem no atestado, mas muitas vezes a criança ainda não esta melhor em 3 dias” (AGB22).

“Quando tenho uma emergência aviso ao meu chefe hierárquico e ele sempre autorizam a saída, mas com andar do tempo, ficamos com medo de estar sempre a pedir e transmitir a impressão d ser uma pessoa problemática” (AGB11).

Analisando as informações obtidas, percebe-se que devido às obrigações e tarefas do trabalho as funcionárias têm que reajustar seus planos familiares para atender a demanda do trabalho. Esse sentimento de não compatibilidade entre as exigências do trabalho e da família pode transbordar e conseqüentemente afectar a satisfação e o desempenho no trabalho.

“... e indo mais além isso afecta o desempenho da própria organização porque quando estou no serviço começo a pensar nos trabalhos que deixei em casa, fico preocupada, fico no serviço mais o pensamento esta em casa, pensar se meu filho esta bem” (TRH1).

Verificamos uma coerência quando analisamos a satisfação das funcionárias¹², porém, essa satisfação não é plena. As agentes sujeitas a entrevista sentem-se satisfeitas no seu local de trabalho, todavia, não faltaram agentes a afirmarem que ocasionalmente trocariam de profissão e que já assistiram colegas a pedir transferência.

“... Actualmente não é fácil conseguir emprego, abandonar, abandonar mesmo, nunca vi a acontecer, mas, pequenas reclamações sim” (AGB9).

¹² Segundo Locke (1976) citado por Costa (2012) a satisfação define-se como uma emoção positiva que o individuo identifica nas experiencias que o trabalho lhe proporciona.

“... Não pedem demissão, o que acontece muito é pedido de transferência, para comandos ou quartéis distritais mais perto da família, como forma e minimizar o conflito ou distanciamento...” (AGB27).

Segundo a OIT (2009), a implementação de práticas de conciliação trabalho-família, resultam em menos *stress* em decorrência de menos conflitos entre o trabalhador e as responsabilidades familiares um melhor ambiente de trabalho, no qual cada pessoa se sente apoiada, valorizada e necessária, o que facilita o trabalho em equipa e o torna mais eficiente promove uma moral mais alta e maior satisfação no trabalho, que se traduzem em um maior senso de compromisso, lealdade, produtividade e inovação por parte dos trabalhadores. De modo geral, a implementação de práticas de conciliação trabalho-família, resultam em:

- Motivação dos trabalhadores, gerando melhor comunicação na organização;
- Facilidade a introdução de novos métodos e tecnologias de trabalho;
- Fixação de recursos humanos qualificados, reduzindo os custos de recrutamento;
- Melhor desempenho.

As medidas que promovem a conciliação da relação trabalho e família exigem a organização de processos que facilitem o quotidiano, esses arranjos envolvem diversas opções, entre as quais alguns exemplos:

- Organização de trabalho com horário variável e trabalhos compartilhados;
- Serviço de cuidado e atenção a crianças, adultos e familiares doentes, como creches nas empresas ou subsídios para contratação de serviços externos;
- Serviços de informação e formação profissional como materiais informativos, informações sobre as políticas da empresa para responsabilidades familiares e de conciliação, palestras, cursos e *workshops*.

As acções dos gestores de recursos humanos têm de ser mais dedicadas e inclusivas, não só pelo bem das funcionárias, mas, para o bem de cada cidadão que em algum momento necessitará dos serviços prestados por essas. A cada dia que passa a administração pública tem novos desafios, e em algum momento a falta de confiança dos compatriotas, sendo necessário fazer todos os possíveis para resgatar essa confiança. Nesse processo cada funcionária é vista e reflecte o todo do serviço ao qual faz parte, zelar pelo psicológico dessas funcionárias significa no fim das contas zelar por um melhor serviço e pela vida de cada cidadão moçambicano.

CAPÍTULO VI: CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

6.1. Conclusão

Este trabalho procurou abordar a temática de conflito na relação trabalho-família, considerando a sua complexidade e multidimensionalidade. Equilibrar os interesses associados à carreira profissional e a vida fora da organização se tornou um processo mais difícil, o que leva as conclusões expostas a seguir.

O trabalho tem uma profunda influência na vida familiar, não só porque se trata do principal meio de subsistência das famílias e do modo de realização pessoal dos indivíduos, mas porque condiciona o modo de organização dessa. A entrada da mulher no mercado de trabalho repercutiu na relação mãe-filho e na dinâmica familiar, bem como, significou a dificuldade da mulher em conciliar as tarefas domésticas com o trabalho externo.

As principais causas que geram conflito na relação trabalho-família vivenciado pelas agentes do SENSAP são os factos de não conseguirem gerenciar a demanda de tempo e a pressão das tarefas o que vai conduzir conseqüentemente a exaustão. Ou seja, o tempo exigido por uma tarefa torna difícil a participação da agente numa outra tarefa, como também, a pressão existente para a realização de uma das tarefas que a pessoa tem de realizar dificulta a realização de uma outra tarefa, confirmando a hipótese.

A conciliação da vida profissional com a vida familiar, concede benefícios como a redução de custos, retenção dos melhores talentos, ao mesmo tempo atrai recursos humanos cada vez mais qualificados, melhora a imagem da instituição junto aos colaboradores e ao mercado externo, conseqüentemente fornece serviços públicos de melhor forma.

A modalidade mais frequente de conciliação do CTF é a licença de maternidade. A prática “Ausentar-se do posto de trabalho por uma emergência familiar com aviso de imediato” é também muito adoptada pela organização em análise. Em contrapartida, a modalidade mais solicitada “existência de Creches” é claramente não existente nessa organização.

A flexibilidade do tempo e das formas de trabalho, a criação de serviços de apoio à vida familiar e as licenças, são aspectos a melhorar tendo em vista a continuidade dos serviços públicos de melhor qualidade, tornando-os exemplares no que toca às questões sociais e aos valores e práticas da cidadania, atraindo os melhores profissionais.

6.2. Recomendações

Com base nos dados identificados durante o estudo, nas entrevistas e na literatura em geral sem deixar de lado o contexto, para a conciliação entre o trabalho e a vida familiar, recomenda-se:

- A criação de serviços de apoio familiar.
As pessoas fazem parte de uma família, são dotadas de sentimentos, preocupações que muitas das vezes são inerentes a sua própria vontade, acontece pelo simples facto de serem seres humanos e viverem em sociedade, tornando necessário lembrar desse detalhe quando são tomadas decisões na organização, quando existe um espaço para uma palestra, podendo o psicólogo organizacional ajudar a perceber e apoiar as funcionárias na gestão de suas preocupações.
- Formação em gestão e controle do tempo de trabalho.
Em algumas vezes o tempo parece muito curto porque na instrução de trabalho as funcionárias não são apresentadas a melhor forma de fazer seu trabalho em curto tempo (ensinam como fazer e não como fazer com base em tempo X), é necessário um controle sobre elas e apoio para melhor usar o tempo de forma a não as prejudicar posteriormente.
- A promoção da flexibilidade na organização dos tempos de trabalho.
Muitas das entrevistadas trabalham em turnos ou escalas, acreditamos que em casos que a funcionária não tenha como seguir a escalas predeterminada, seja possível negociar com as outras de modo a ajudar a colega e reatribuir uma escala que a ajude a gerir a situação que esteja a enfrentar.
- Aumento das estruturas de cuidado de criação de políticas de conciliação.
Seria de mais-valia a formação de uma estrutura que desse uma atenção especial ao problema do CTF, iniciando por uma investigação (com base em conversas com as funcionárias) de forma a perceber quais são as reais preocupações e como essas pensam sobre formas de melhoras as condições, posteriormente criar políticas, por em prática e monitorar os seus resultados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCARDO, E. (2013). **As relações entre conflito trabalho-família, bem-estar subjectivo e bem-estar no trabalho**. Dissertação em Psicologia da Saúde. Universidade Metodista de São Paulo.

AGUIAR, C. (2012). **Conflito Trabalho-Família e Comprometimento Organizacional: um estudo com trabalhadores de diferentes segmentos produtivos**. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Universidade Federal da Bahia.

ANDRADE, M. (2006). **Antecipação da conciliação dos papéis familiares e profissionais na transição para a idade adulta: estudo diferencial e intergeracional**. Tese de Doutorado apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

ANDRADE, M. (2007). **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 8ª ed., São Paulo: Atlas.

ANDRADE, M. (2011). Work-Life balance: condições de trabalho facilitadoras da integração do papel profissional e familiar. **Exedra**. Número especial.

ARAUJO, B.; ROSA, A.; TURETA, C. (2012). Negociando as Fronteiras entre Trabalho-Lar no Contexto dos Negócios Internacionais: um Estudo com Mulheres Expatriadas. *In: XXXVI Encontro da ANPAD*. Rio de Janeiro

BANDEIRA, E.; IPIRANGA, A. (2017). Me dei bem, mas me sinto culpada: o conflito trabalho-família vivenciado por mulheres empreendedoras. *In: XX SEMEAD Seminários em Administração/ ISSN 2177-3866*.

BASTOS, A.; SEIDEL, T. (1992). O Conflito nas organizações: a trajetória de sua abordagem pelas teorias organizacionais. **Revista de Administração**. vol. 27. n.º 3. p. 48-60. São Paulo.

BERG, E. (2012). **Administração de Conflitos: abordagem prática para o dia-a-dia**. Curitiba: Juruá.

BERGER, P. (1989). **Perspectivas Sociológicas: uma visão humanística**. Petrópolis: Vozes.

- BORDALO, K. (2013). **O Trabalho na Concepção de Marx**. Curitiba: PUCP.
- CARVALHO, M. (2014). **Gestão de conflitos**: um estudo de caso em uma empresa familiar do sector metalúrgico. Especialização em gestão pública. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.
- CASTILHO, A.; BORGES, N.; PEREIRA, V. (2014). **Manual de Metodologia Científica do ILES**. Itumbiara: ILES/ULBRA.
- CHARRAZ, A. (2017). **Conciliação entre o trabalho e a família**: identificação das práticas organizacionais vigentes e contributos para a implementação de novas práticas de conciliação. Évora.
- CHIAVENATO, I. (2003)/ (2008). **Introdução à Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7^a ed. rev. e actual. Rio de Janeiro: Elsevier.
- COSTA, J. (2012). **Práticas de Conciliação entre o Trabalho e a Família**: um estudo exploratório. Dissertação de Mestrado em Gestão. Universidade do Minho.
- DULK, L.; PEPPER, B. (2007). **Working Parents use of Work-Life Policies**: sociologia, problemas e práticas.
- EDWARDS, J.; ROTHBARD, N. (2000). Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying the relationship between work and family constructs. **The Academy of Management Review**.
- FARIAS, C. (2004). A família da pós-modernidade: em busca da dignidade perdida da pessoa humana. **Revista de Direito Privado**.
- FERREIRA, A. (2002). **Desigualdades de género no actual sistema educativo português**. Coimbra: Editora Quarteto.
- FERREIRA, J. (2012). **Sociologia do Trabalho**. Rio Grande do Sul: Unijuí.
- FISHMAN, H. (1998). **Terapia Estrutural Intensiva**: tratando famílias em seu contexto social. Porto Alegre: Artmed.
- GIL, A. (1999). **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas.

GOLDANI, A. (1993). As Famílias no Brasil Contemporâneo e o Mito da Desestruturação. **Cadernos Pagu**, n.º 1.

GOMES, Ana. (2012). **A Lógica do Afecto: cultura e gestão em África**. Lisboa: Clássica Editora

GREENHAUS, J.; BEUTELL, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. **Academy of Management Review**.

GREENHAUS, J.; SINGH, R. **Work-Family Linkages**: a sloan work and family encyclopedia entry. Disponível em: <<http://www.bc.edu/bc-org/avp>>.

GUERREIRO, M.; LOURENÇO, V.; PEREIRA, I. (2006). **Boas Práticas de Conciliação entre Vida Profissional e Vida Familiar**. 4ª ed. revs. actual. Lisboa: CITE.

KANTER, R. (1977). **Work and Family in the United States**: a critical review and agenda for research and policy. New York: Russell Sage Foundation.

KATZ, D.; KAHN, R. (1987). **Psicologia Social das Organizações**. São Paulo: Atlas.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. (2001). **Metodologia Científica**: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis. 6ª ed., São Paulo: Atlas.

LONGENECKER, J. *et al.* (2007). **Administração de Pequenas Empresas**. 13ª ed., São Paulo: Thomson Learning.

LOPES, K.; DELFINO, P.; RODRIGUES, P. (2008). **O Menor Infractor e a Relação Familiar**. Disponível em <http://www.redepsi.com.br/portal>.

MALHADAS, M. (2010). Conflitos organizacionais à luz da teoria geral dos sistemas. *In: Vírus*. n.º 3. São Carlos: Nomads. Disponível em: <http://www.nomads.usp.br/virus03/submitted/layout.php?item=6&lang=pt>.

MANUAL de Capacitação e Informação sobre Género, Raça, Pobreza e Emprego. Módulo 4: equilíbrio entre trabalho e família / Organização Internacional do Trabalho. Brasília: OIT, 2012.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. (2003). **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas.

MARTINS, L.; EDDLESTON, K.; VEIGA, J. Moderators of the Relationship Between Work-Family Conflict and Career Satisfaction. **Academy of Management Journal**. v.45. number 2. p.399-409, 2002.

MARX, K. (1985). **O Capital**: crítica da economia política. Tradução por Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural.

NOOR, N. Work-Family Conflict, Locus of Control, and Women's Well-Being: Tests of Alternative Pathways. **The Journal of Social Psychology**. v.142(5). p.645-662. 2002.

OIT. (2009). **Melhores empresas**: locais de trabalho que apoiam a conciliação trabalho-família. Lisboa: Autor.

OLIVEIRA, L.; CAVAZOTTE, F.; PACIELLO, R. (2013). **Antecedentes e Consequências dos Conflitos entre Trabalho e Família**. vol. 17. n.º 4. pp. 418-437. Rio de Janeiro. Disponível em: www.anpad.org.br/rac.

PARASURAMAN, S.; GREENHAUS, J. **Integrating Work and Family**: challenges and choices for a changing world. Westport, CT: Praeger Publishers, 1997.

PEREIRA, A. (2009). **Burnout e o Conflito Trabalho-Família/ Família-Trabalho em Profissionais de Enfermagem**. Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia. Universidade do Porto.

PEREIRA, S. (2012). **O Equilíbrio Trabalho/Família nos Advogados**: Diferença de Género. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Centro Regional das Beiras/Viseu.

PRODANOV, C.; FREITAS, E. (2013). **Metodologia do Trabalho Científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho académico. 2ª ed., Novo Hamburgo: Feevale.

QUENTAL, C.; WETZEL, U. (2002). Equilíbrio Trabalho-Família e Empreendedorismo: a experiência das mulheres brasileiras. In: **Encontro da associação nacional de pósgraduação e pesquisa em administração**. Salvador: ANPAD.

SILVA, A; BRITO, Q. (2013). Factores Mediadores na Relação Trabalho-Família de Casais Empreendedores. **Revista de Gestão do Unilasalle**. Canoas. vol. 2. n.º. 2. P. 09-30/ISSN 2316-5537. Disponível em <http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/desenvolven>.

SILVA. A.; ROSSETO. C. (2010). Os Conflitos entre a Prática Gerencial e as Relações em Família: uma abordagem complexa e multidimensional. **RAC**, Curitiba, vol. 14, n.º 1, art. 3, pp. 40-60. Disponível em <http://www.anpad.org.br/rac>.

SILVA. A.; REBELO, C.; ROSSETO. C. (2010). Fontes e Consequências dos Conflitos na Relação Trabalho-Família de Mulheres-Gerentes. *In: VI Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD*. Florianópolis.

STEVESON, W. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Harbra, 1986.

SOUZA, E. (2007). **Um Estudo sobre a repercussão do Conflito Trabalho-Família e Família-Trabalho na Satisfação no Trabalho e na Família e sua Consequência na Satisfação do Hóspede: o caso da rede hoteleira de Porto de Galinhas**. Dissertação de Mestrado em Administração. Faculdade de Boa Viagem/Recife.

Anexos

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE

Faculdade de Letras e Ciências Sociais

Tema: Análise das principais causas do conflito na relação trabalho-família: o caso das Agentes do SENSAP da Cidade de Maputo (2015-2017).

Bem-vinda e obrigada por colaborar com o estudo. O presente questionário insere-se num projecto de investigação de licenciatura que procura analisar alguns elementos da sua experiência na interacção trabalho-família. Solicitamos que leia atentamente cada uma das questões e responda a todas, pois só assim será possível que as suas respostas sejam um real contributo para este estudo.

Durante o preenchimento do questionário tenha em consideração que não existem respostas certas ou erradas, mas por favor responda-as da forma mais sincera e espontânea possível. Os dados recolhidos serão tratados estatisticamente e servem apenas para os fins da investigação, pelo que garantimos o anonimato e a confidencialidade das suas respostas. A sua participação é muito importante, desde já obrigada pela sua colaboração.

Dados Pessoais	
Idade: (anos)	
Estado Civil	Solteiro Casado / União de Facto Divorciado / Separado Viúvo
N. de Filhos:	
Habilitações Literárias:	
Ensino Básico	Ensino Secundário
Licenciatura	Pós – Graduação / Mestrado
Doutoramento	
Zona de Habitação:	
Ano de Ingresso no SENSAP:	
Actividade ou posição no SENSAP:	
Horário de trabalho:	
Turnos:	

	Sempre	Frequente mente	Ocasional mente	Raramente	Nunca
Consegue lidar com a relação trabalho-família					
A vida profissional ocupa mais tempo					
Falto a eventos familiares por causa do trabalho					
Falto ao trabalho por conta de assuntos familiares					
Atrapalho me no trabalho por causa de assuntos familiares					
Perco a paciência em assuntos familiares por causa de assuntos profissionais					
Penso em questões profissionais mesmo depois de sair do trabalho					
Considera o seu horário flexível para lidar com responsabilidades com a família					
Sinto que não tenho tempo suficiente para as minhas tarefas em casa, devido ao tempo que tenho de despender no trabalho					
Chego em casa sempre desgastada para fazer as tarefas familiares					
Tenho tempo suficiente para cumprir com ambas responsabilidades					
Me sinto afastada da família					
É difícil manter o tipo de relação que eu gostaria de ter com meu marido e filhos					
Aceito Jornada reduzida em troca de reeducação salarial e mais tempo com a família					
Tenho Licença para cuidar de um familiar					
Pode ausentar-se para uma emergência familiar sem aviso prévio					
Tem formação em gestão de tempo e stress					
Trocaria de profissão					