



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**VANESSA CARDOSO CASTELANI**

**A MOTIVAÇÃO DO TRABALHO: O Serviço Social inserido na  
identificação e gestão motivacional**

  
**Teresa Kleba Lisboa**  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE/UFSC

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL  
DEFENDIDO E APROVADO  
EM: 17/02/04

**FLORIANÓPOLIS**

**2004**

**VANESSA CARDOSO CASTELANI**

**A MOTIVAÇÃO DO TRABALHO: O Serviço Social inserido na  
identificação e gestão motivacional**

**Trabalho de conclusão de Curso,  
apresentado como requisito  
parcial para a obtenção do título  
de Bacharel em Serviço Social,  
Departamento de Serviço Social,  
Centro Sócio-Econômico,  
Universidade Federal de Santa  
Catarina.  
Orientadora: Prof<sup>a</sup> Kátia de  
Macedo Rebello**

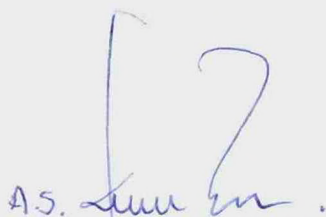
**FLORIANÓPOLIS**

**2004**

**VANESSA CARDOSO CASTELANI**

**A MOTIVAÇÃO DO TRABALHO: O Serviço Social inserido na  
identificação e gestão motivacional**

**Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito  
parcial para obtenção do título de Bacharel no Curso de Serviço Social,  
do Departamento de Serviço Social, do Centro Sócio-Econômico, da  
Universidade Federal de Santa Catarina.**



---

**Presidente da banca orientadora  
Kátia de Macedo Rebello  
Assistente Social**

---

**1<sup>o</sup> Examinadora  
Rita de Cássia Gonçalves  
Assistente Social**

---

**2<sup>o</sup> Examinadora  
Alete Simone Fabregas  
Assistente Social**

**Florianópolis, fevereiro de 2004.**

“Os indivíduos sempre partiram de si mesmos, partem sempre de si mesmos. As suas relações são as relações do processo real de suas vidas. Como chegam a ocorrer que suas relações atinjam a autonomia contra eles? Que os poderes de suas próprias vidas se tornem onipotentes contra eles? Isto decorre, responde Marx, do fato de que, com a divisão do trabalho, a apropriação privada e o antagonismo das classes, se instaurou um profundo divórcio entre os homens e as suas condições objetivas de existência, metamorfoseadas em poderes cegos que os subjugam: trata-se da alienação no sentido histórico da palavra”.

LUCIEN SÉVE



## AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus pela oportunidade que me deu e pelo caminho que me ajudou a traçar nesta vida. Agradeço também pela família que me deste que não somente neste momento, mas em toda a minha vida me apoiaram e incentivaram para chegar aonde cheguei. Pai Dante, Mãe Zilda, Sanlio e Liége meu coração é de vocês.

Não poderia esquecer de meu guardião eterno que me acompanhou em todos os momentos, me mostrando os caminhos a serem buscados e percorridos.

As minhas colegas Ana, Luciane, Marta, Marlise, Guacira e demais, um muiiiiiito obrigado pela força e pela amizade que tivemos e continuaremos a ter, pelas angustias sofridas juntas a cada apresentação de trabalho, pelas cervejas e batatas fritas que compartilhamos e por estes quatro anos juntas.

Á guerreira Shayene, agradeço somente pela presença, estando junto sempre que precisávamos, sempre disposta a ir e vir para facilitar nossas vidas.

A professora Kátia Macedo agradeço pelo apoio e incentivo dado no momento da finalização do curso sempre acreditando nas nossas capacidades.

A todas as professoras do curso de Serviço Social muito obrigado por existirem tornando possível esta nossa formação profissional.

Obrigada a todos amigos que sempre estiveram dispostos a me agüentar nestes anos, com minhas discussões sobre sociedade, política e teorias por mim inventadas.

**A todos, muito obrigada !!!**

## RESUMO

A questão “motivação do trabalhador” é algo que vêm crescentemente sendo estudado por organizações que buscam qualidade nos serviços prestados.

Partindo das teorias motivacionais de autores consagrados buscou-se analisar questões que proporcionam a satisfação dos trabalhadores do Hospital Nereu Ramos no que se refere ao desempenho pessoal e profissional.

Neste contexto identificou-se a presença dos profissionais de Serviço Social na busca por melhorias da qualidade de vida no trabalho conforme apresentação do estudo de caso, realizado nos departamentos de Recursos Humanos – Setor Pessoal e Serviço Social do Hospital Nereu Ramos de Florianópolis.

Ao perceber que o bom ambiente de trabalho não depende somente das condições físicas oferecidas pelas organizações, mas que devem ser observadas as condições de relacionamento entre as hierarquias, incentivos aos trabalhadores, reconhecimento dos esforços e todo o desenvolvimento destes trabalhadores dentro das organizações considera-se que a intervenção profissional dos Assistentes Sociais neste campo tem contribuído e se constituído relevante na viabilização dessas condições.

## ABSTRACT

The question “motivação of the worker” he is something that comes increasingly being studied for organizations that search quality in the given services. Leaving of the motivacionais theories of consecrated authors one searched to analyze questions that provide to the satisfaction of the workers of the Nereu Hospital Branches as for the personal and professional performance. In this context was identified to it presence of the professionals of Social Service in the search for improvements of the quality of life in the in agreement work presentation of the study of case, carried through in the departments of Human resources? Personal sector and Social Service of the Nereu Hospital Branches of Florianópolis. When perceiving that the good environment of work does not only depend on the physical conditions offered by the organizations, but that the conditions of relationship between the hierarchies must be observed, incentives to the workers, recognition of the efforts and all the development of these workers inside of the organizations is considered that the professional intervention of the Social Assistants in this field has contributed and if constituted excellent in the viabilização of these conditions.



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. O TRABALHO: considerações sobre o contexto dessa atividade humana.....	11
2.1. Conceito de Trabalho.....	11
2.2. Aspectos do Trabalho.....	15
2.3. O Sentido do Trabalho.....	19
3. A MOTIVAÇÃO: uma questão fundamental para a qualidade de vida no trabalho.....	23
3.1. Teorias Motivacionais do processo comportamental.....	24
3.1.1. Teoria de Maslow: A satisfação a partir das necessidades.....	24
3.1.2. Teoria de Herzberg: a satisfação a partir do enriquecimento do cargo...26	
3.2. As Organizações e o Setor de Recursos Humanos buscando as condições motivacionais aos trabalhadores.....	29
3.2.1. Saúde e qualidade de vida do trabalhador – uma condição motivacional.....	32
3.2.2. O Clima Organizacional: Propiciando a Motivação aos Trabalhadores.....	35
4. O SERVIÇO SOCIAL INSERIDO NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES MOTIVACIONAIS DO TRABALHADOR.....	41
4.1. A Historicidade do serviço social nas instituições.....	41
4.2. O Profissional de Serviço Social na Instituição: contribuindo para o processo motivacional.....	50
4.2.1. Contextualizando a instituição.....	52
4.2.2. Apresentação do Estudo: resultados e análise.....	60
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
6. REFERÊNCIAS.....	74
7. ANEXOS.....	75

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela I . Organizações- modelo tradicional x atual (Cremasco, 2003) .....	18
Tabela II. Pessoas coisificadas ou dignificadas (Palominos, 1997) .....	37
Tabela III. Processo histórico do Serviço Social em organizações de 1960 à 1987 (Rey,1993).....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Abraham Maslow .....	24
Figura 2. Frederick Herzberg .....	26
figura 3. Hierarquia de Maslow.....	38
Figura 4. Busca pela motivação .....	39
Figura 5. Processo evolutivo do trabalhador - Palominos (1997).....	39

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Perfil dos profissionais entrevistados – sexo.....	61
Gráfico 02. Perfil dos profissionais entrevistados - idade .....	61
Gráfico 03. Perfil dos profissionais entrevistados - setores.....	62
Gráfico 04. Perfil dos profissionais entrevistados - escolaridade .....	62
Gráfico 05. Dados econômicos dos entrevistados - renda.....	63
Gráfico 06. Dados pessoais dos entrevistados – preocupações .....	63
Gráfico 07. Dados pessoais dos entrevistados - saúde .....	65
Gráfico 08. Dados pessoais dos entrevistados – acidentes de trabalho .....	65
Gráfico 09. Dados pessoais dos entrevistados - saúde .....	66
Gráfico 10. Dados pessoais dos entrevistados – relacionamento.....	67
Gráfico 11. Dados pessoais dos entrevistados - relacionamento .....	67
Gráfico 12. Dados pessoais dos entrevistados- problemática no trabalho.....	68

# 1. INTRODUÇÃO

O trabalho enquanto atividade produtiva vem sofrendo modificações em seu conceito, sentido e aspecto. Sua relação com uma idéia que o colocava como uma atividade penosa e de tortura vem sendo transformada, mas para muitos trabalhadores ainda segue o conceito de tortura. Isto porque o trabalho prioritariamente se desenvolveu na humanidade voltado para o lucro sem considerar as outras necessidades do ser humano.

O trabalho com certeza possui um sentido que ultrapassa sua condição lucrativa indo em busca de um sentido de desenvolvimento humano, de relações humanas e de satisfação pessoal.

Muitas mudanças ocorreram no mundo do trabalho e essa transformação tende a continuar no decorrer dos anos sempre em busca de dar um sentido maior a realização desta atividade produtiva ao qual os homens dedicam boa parte de suas vidas.

O que podemos afirmar é que o homem trabalha para ir em busca de suas satisfações.

Observando a procura pela dita “satisfação dos trabalhadores” alguns estudiosos renomados definiram as necessidades humanas buscando esclarecer a relação entre o homem e o trabalho e seu objetivo na realização desta atividade produtiva.

Uma das mudanças ocorridas no mundo do trabalho foi à percepção de que a motivação é uma das grandes forças impulsionadoras do ser humano. O trabalhador precisa ter estímulo para buscar a satisfação de suas necessidades e conseqüentemente modificar seu comportamento, se motivando no trabalho e qualificando sua



produtividade. É com esta idéia que algumas políticas internas foram sendo implantadas em diversas organizações favorecendo o fluxo natural da motivação das pessoas.

A questão motivacional é constituída como condição essencial para um bom desempenho profissional no trabalho e está relacionada também com as condições de trabalho oferecidas pelas organizações. O setor de Recursos Humanos se coloca normalmente como responsável pela gestão do pessoal, capacitando e prestando apoio aos funcionários. Partindo deste ponto desenvolveu-se um estudo de caso que desencadeou na pesquisa sobre a importância da motivação no trabalho.

O estudo de caso realizado no Hospital Nereu Ramos, referência no estado de Santa Catarina no tratamento de doenças infecto-contagiosas e pneumologia possibilitou uma breve análise das condições dos trabalhadores desta instituição.

O desempenho do projeto (anexo I) formulado pelos setores de Recursos Humanos contou com o apoio do setor de Serviço Social e Setor de Pessoal sendo desenvolvido por uma estagiária de Serviço Social que buscou prestar um atendimento individualizado aos funcionários que se encontravam em licença tratamento de saúde, afastamentos freqüentes ou faltas injustificadas sempre seguindo o objetivo do projeto.

O interesse por parte da instituição no profissional de Serviço Social se deu através da percepção da qualificação do Assistente Social, o qual possui conhecimentos teórico-metodológicos que facilitariam o desenvolvimento do projeto observando a diversidade dos problemas enfrentados pelos trabalhadores atendidos.

Através da realização de entrevistas aos funcionários atendidos pelo projeto conseguiu-se mapear algumas questões que levaram a formulação e execução deste trabalho que se baseia em concretizar a importância da motivação no trabalho para ambas as partes, empregados e empregadores.

## **2. O TRABALHO: considerações sobre o contexto dessa atividade humana**

### **2.1. Conceito de Trabalho**

A palavra trabalho originou-se do latim vulgar “tripalium” e “tripaliare”, que significa tortura, embora seja, às vezes associada a “trabaculum” que era um instrumento feito de três paus aguçados, com pontas de ferro, no qual os antigos agricultores batiam os cereais para processá-lo. Da utilização desse instrumento como meio de tortura originou-se a palavra trabalho, que por muito tempo, significou padecimento, cativo e castigo.

O trabalho visto por Kurz apud Menegasso (2000), tornou-se uma atividade compulsiva e incessante, a servidão tornou-se liberdade e a liberdade, servidão.

Pode-se observar que no decorrer da história o modo de produção antigo baseava-se no trabalho dos escravos, o feudal no trabalho dos servos da gleba e o capitalista no trabalho do empregado assalariado.

Karl Marx definiu trabalho como sendo:

“A atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação natural para satisfazer necessidades humanas, condições universais do metabolismo entre o homem e a natureza, condição natural eterna da vida humana e, portanto, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes, igualmente comum a todas as suas formas sociais”. (Guareschi, 1993).

Ramos (1989) definiu trabalho como sendo a prática de um esforço subordinada às necessidades objetivas inerentes ao processo de produção em si.

Na bíblia, o trabalho é apresentado como uma necessidade que leva a fadiga e que resulta de uma maldição: “Comerás o pão com o suor de teu rosto” (Gn. 3,19).



Segundo Menegasso (2000), em decorrência deste princípio bíblico temos o sentido de obrigação, dever e responsabilidade. A equiparação entre o trabalho e sofrimento não é o de simples cansaço; representa, também, uma condição social.

Ainda hoje, muitas pessoas relacionam o trabalho à tortura, pois se encontram desmotivados e se sentem obrigados a desempenhar atividades que trarão como benefício somente o sustento de si mesmos e de seus dependentes. Trabalham para manter suas necessidades físicas, como alimentação e moradia seguindo o conceito de trabalhadores assalariados.

Na história da atividade produtiva o trabalho desenvolve-se na humanidade voltado prioritariamente para o lucro adaptando o homem ao serviço sem considerar as suas necessidades e bem-estar e este conceito se segue no decorrer dos anos em muitas organizações.

Para o homem dos tempos modernos “tempo é dinheiro”, a lógica do capitalismo perpassa cultura. Podemos dizer que esta lógica apoderou-se de todas as esferas da vida e da existência humana. (Menegasso, 2000).

O lucro é visado tanto pelo trabalhador quanto pelo empregador, ambos buscam satisfazer suas necessidades. A diferença entre o empregador e o empregado esta na satisfação de necessidades básicas e necessidades pessoais.

Boa parte da população não consegue, através do trabalho, suprir suas necessidades básicas, englobando o vestuário, lazer, alimentação, transporte, moradia e etc., vivendo sobre condições mínimas de sobrevivência.

A exploração da mão de obra dos trabalhadores, através do processo do capitalismo vêm influenciando bruscamente a busca pela motivação no trabalho. Não há como se pensar no trabalho como meio de crescimento pessoal quando este nem mesmo supre suas necessidades básicas.

Sendo assim, como acreditar numa identificação do trabalho como provedor de conhecimentos, desafios e auto-realização?

De forma geral, os trabalhadores têm dificuldades em perceber o valor de seu próprio trabalho o que acaba sendo conveniente ao empregador o qual em muitos casos utiliza-se desta crença para desvalorizar e explorar a mão de obra.

A competitividade no mercado do trabalho e o desemprego são fatos que vêm sendo utilizados como meio a pressionar os trabalhadores, forçando-os a acreditar que são recompensados pelo trabalho que executam. E assim os empregadores continuam sempre em busca de melhorias na produtividade e conseqüentemente no lucro que adquirem.

Com a visão da competitividade e do desemprego o trabalhador se vê afunilado e sem perspectiva deixando de lado seus direitos enquanto empregado.

Muitos trabalhadores se submetem a trabalhos explorativos quando observam todo o meio em que estão inseridos, como a falta de empregos e profissionais mais qualificados, ou seja, a dita competitividade do mercado. Com isso, acreditam não haver possibilidades de melhorar suas condições.

Desemprego, competitividade e crise financeira são fatos que dão margem para que os empregadores utilizem ainda, como processo “motivador”, castigos e ameaças para conseguirem que seus trabalhadores efetivem uma produtividade maior e mais qualificada.

É fato, que o trabalhador não é visto como o centro de toda a produtividade, mas como um complemento dela, gerando assim a adaptação do homem aos serviços. Mas a verdade é que o homem é responsável por toda a produção, pois as empresas não podem ser definidas como máquinas, já que estas são criadas e conduzidas por pessoas.



Esta consciência é reprimida a fim de assegurar aos empregadores toda a lucratividade adquirida com a produção e continuar transpassando para consciência dos trabalhadores que estes são bem recompensados pelas atividades que executam.

Em meio a isto, podemos dizer que os trabalhadores estão em busca de mudanças, retificando conceitos pré-estabelecidos como “adaptar o homem ao serviço” para “adaptar os serviços aos homens”, observando suas necessidades de auto-realização, estima, saúde física e psicossocial.

No entendimento de Guareschi (1999) observando a historicidade do trabalho, ocorreu uma evolução na maneira de motivar as pessoas a trabalharem. Na medida em que os trabalhadores foram tomando consciência de sua dignidade e do valor de seu trabalho, as relações principiaram a mudar e negociações mais justas entre capital e trabalho começaram a acontecer. Com diferentes variantes e com características distintas, essas negociações perduram até hoje.

Muito se tem discutido acerca das necessidades dos trabalhadores, postas hoje como um direito adquirido, mas muitas empresas insistem em desfazer estas conquistas.

O que vemos atualmente é um crescente número de empresas interessadas em acompanhar as evoluções do mundo inteiro e conseqüentemente no mundo do trabalho, onde os trabalhadores são considerados o bem mais precioso que uma empresa possui e merecedor de cuidados. Mas este interesse pelos trabalhadores não seria gratuito.

Muitos estudiosos estão apresentando a importância de se manter um profissional motivado em seu trabalho, observando-se que o profissional motivado produz mais e qualifica seus serviços.

O conceito de trabalho permeia definições que vão além da força física empregada a ação produtiva. Envolve toda a prática, ações, conhecimentos, envolvimento, habilidades e necessidades dos seres humanos que desempenha a produtividade.<sup>1</sup>

O trabalho ainda segue o conceito de tortura por boa parte dos trabalhadores, mas há quem busque a satisfação pessoal através dos serviços que desempenha, se unindo aos estudos realizados sobre as necessidades do ser humano e aos direitos postos aos trabalhadores, que deveriam garantir a todos a satisfação de suas necessidades.

## 2.2. *Aspectos do Trabalho*

O trabalhador ao exercer suas funções sofre influências adversas do meio social ao qual esta inserido. Destas influências surgem aspectos econômicos, políticos, sociais e culturais. Em meio a estas determinantes podemos especificar no trabalho aspectos como cooperação, comunicação, divisão de tarefas x trabalho em equipe, influências e condições postas pelo mercado de trabalho atual, sendo estas questões que atualmente estão sendo apontadas a fim de determinar e melhorar as condições de vida dos trabalhadores e com isto influenciar nas estratégias utilizadas pelos empregadores para alcançar a dita “qualidade”.

O trabalho é definido como sendo uma atividade originalmente social baseada na cooperação entre os indivíduos que supõe uma divisão técnica das funções do trabalho, bem como é uma ação sobre a natureza, ligando entre si os participantes, mediados pela comunicação.

---

<sup>1</sup> GUARESCHI, Pedrinho A. Grisci; Carmem Lígia Iochins. **A fala do trabalhador**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.



É visto também como uma atividade social observando-se a necessidade de comunicação entre os trabalhadores de todo o corpo funcional das empresas. A capacidade de comunicação de cada indivíduo é fundamental em todos os aspectos da vida, incluindo os aspectos profissionais. Seguindo este pensamento podemos considerar que é através da comunicação que surgem outros aspectos do trabalho como a cooperação e a divisão das funções. Cada um destes aspectos são dependentes um dos outros no que diz respeito ao funcionamento de empresas ou organizações e vem sendo discutidos atualmente por diversos autores.

A comunicação pode ser definida como um processo onde informações são trocadas e entendidas por duas ou mais pessoas, normalmente com o intuito de motivar ou influenciar o comportamento dos indivíduos.

Por meio da comunicação, uma pessoa convence, persuade, provoca expectativas e induz a comportamentos e é através desta que empresas estabelecem tipologias de consentimento, formando congruências, equalização, homogeneização de idéias e integração de propósitos.

Podemos concluir que a comunicação estabelecida dentro das empresas é uma importante ferramenta na busca de eficácia e produtividade e poderá decidir sobre a forma de participação do funcionário bem como da eficiência dos programas empresariais.

Muitos dos problemas organizacionais têm sua origem na comunicação. Relacionamentos entre os setores, retenção de informações, incompreensão de mensagens, etc. O que deve ser observado é que a comunicação interna de uma empresa é uma ferramenta que pode e deve ser utilizada para enviar mensagens

---

destinadas a motivar, estimular, diferenciar, promover, premiar e agrupar os integrantes de uma organização.

O mundo contemporâneo exige cada vez mais a adoção de padrões de conduta ética que valorizem o ser humano, a sociedade e meio-ambiente e conseqüentemente dos trabalhadores. A comunicação exerce um papel relevante e estratégico nesta área.<sup>2</sup>

Através da comunicação se dão outros procedimentos indispensáveis no mundo do trabalho como o trabalho em equipe e a cooperação que possibilitam um trabalho organizado em divisão de tarefas, favorecendo e qualificando os serviços desempenhados.

O trabalho, obviamente, é realizado por um indivíduo. Mas os seres humanos descobriram há muitos anos atrás de que muito mais podia ser realizado se o trabalho de dois ou mais indivíduos fosse combinado em série ou em paralelo. Assim, através de sucessivos refinamentos, homens e mulheres trabalhando em conjunto, mais ou menos sistematicamente, foram capazes de trazer o mundo ao estágio em que hoje se encontra.

No passado, empresas ou organizações baseavam-se nos princípios da divisão do trabalho. Algumas limitações deste modelo buscaram um novo conceito organizacional que consiste em substituir o trabalho individual por trabalho em equipe, sendo que o trabalho em equipe depende arduamente da comunicação mantida entre os integrantes da mesma. O trabalho em equipe já é uma exigência no mercado de trabalho.

---

<sup>2</sup> Referências tomadas no site [www.forvm.org.br](http://www.forvm.org.br)



Solange B. R. Cremasco (2003) comparou os modelos tradicionais e atuais de organizações e concluiu:

<b>MODELO TRADICIONAL</b>	<b>MODELO ATUAL</b>
Postos de trabalhos individualizados	Indivíduos organizados em equipes.
Trabalhos especializados	Trabalhos polivalentes
Trabalhadores controlados por supervisores	Trabalhadores auto-controladores
Linha de montagem	Grupos autônomos, células, ilhas

**Tabela I. Organizações- modelo tradicional x atual (Cremasco, 2003)**

O trabalho em equipe é determinante, pois o objetivo a ser alcançado depende da satisfação psicológica do indivíduo bem como das relações humanas.

Solange coloca ainda como vantagens do trabalho em equipe:

- as equipes têm mais fontes de informação;
- a equipe é mais criativa;
- o trabalho em equipe incrementa a aprendizagem;
- satisfação das pessoas quando participam de um processo de decisão;
- os membros da equipe aprendem mais sobre si próprios.

O trabalho em equipe no momento atual permeia definições que vão em busca da motivação do ser humano no trabalho. A cooperação advinda deste modelo de trabalho em equipe além de permitir uma interação entre os funcionários, obriga-os a manter contato com todos os envolvidos na produção, permite que o ser humano enquanto ser de necessidades, consiga, através do desempenho de suas atividades, suprimir parte destas necessidades que permitiram a ele encontrar meios para a satisfação pessoal e profissional.

Seguindo os aspectos advindos do trabalho, um outro ponto a ser colocado são as influências postas pelo mercado de trabalho.

O ser humano ao trabalhar sofre influências de condições objetivas, do modo como está organizado, como está dividindo sua realização, qual é a sua complexidade, como é supervisionado, como se apresenta sua rotina, quais as pressões a que está submetido e quais são as recompensas e castigos; e condições subjetivas, como a satisfação pessoal na realização. (Dias, 1999)

De Masi (1999) observava que o atual sistema de organização do trabalho é incapaz de utilizar, de forma possível, os recursos humanos de que dispõe. No momento atual temos de um lado trabalhadores hiper ocupados, que dedicam ao trabalho todo o tempo de suas vidas, e de outro lado os desempregados totalmente excluídos do mundo da produção, portanto, da sociedade civil, pois o trabalho é considerado o único passaporte para a cidadania.

Os aspectos colocados são parte integrante da vida do ser humano. Como anteriormente descrito, o trabalhador passa boa parte de sua vida no trabalho e por isso faz-se indispensável o conhecimento destes aspectos para irmos em busca de melhorias nas condições de vida do ser humano. A vida do trabalhador depende dos meios ao qual esta inserido, ou seja, de todo o meio social que o rodeia.

### **2.3. O Sentido do Trabalho**

Várias são as definições colocadas quando investigamos o sentido do trabalho em seu contexto geral, sabendo que o valor dado ao trabalho depende não somente da valorização que o damos, mas também de toda uma cultura estabelecida ao longo de nossas vidas.



Sobre uma perspectiva antropológica filosófica, o sentido do trabalho é definido com a finalidade de realização de uma obra, transformação da natureza, formação e desenvolvimento do sujeito. (Kaufmann, 2002).

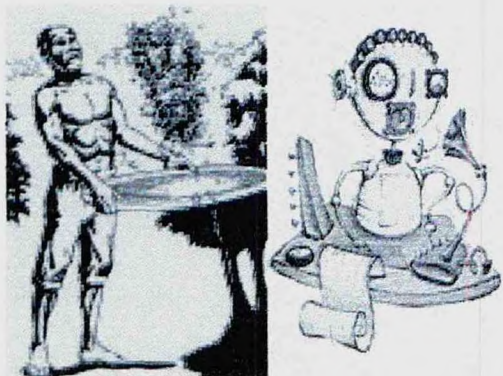
O indivíduo ao trabalhar busca saciar suas necessidades físicas, mentais, realização pessoal e coletiva e conseqüentemente busca seu reconhecimento enquanto trabalhador.

Se o trabalho é o principal responsável pela satisfação das necessidades humanas e qualidade pessoal, este tem um peso importantíssimo na vida de cada indivíduo. A qualidade pessoal determina o processo de qualidade em geral, pois não haverá qualidade se não houver comprometimento, auto-estima equilibrada e desempenho adequado.

Com o pensamento de Karl Marx (Guareschi, 1993) que definiu trabalho como sendo "... a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação natural para satisfazer necessidades humanas...", podemos concluir que o trabalho e o indivíduo são dependentes um do outro, pois a qualidade pessoal é à base da qualidade no trabalho e o trabalho é o principal provedor das necessidades do indivíduo.

Segundo Rocha (2002) "o trabalho ocupa um espaço central na vida das pessoas. No entanto, na maioria das vezes, estabelece-se uma ligação paradoxal entre as pessoas e suas relações de trabalho. Pode ser ao mesmo tempo uma atividade penosa, um fardo, uma doença, sofrimento e uma atividade prazerosa que dá sentido a vida, identidade pessoal, crescimento, desenvolvimento. A concepção de trabalho foi evoluindo ao longo da história, desde mera condição de sobrevivência (satisfação das necessidades básicas) até a condição de realização (atividade central, vital e essencial)".

Esta diferenciação se dá no sentido que o trabalho tem para a vida de cada indivíduo, necessidades básicas ou necessidades de realização pessoal.



Muitas pessoas buscam através de seus trabalhos ter realizações pessoais, mas isto nos tempos de hoje não é algo fácil de ser alcançado. Vivemos num mundo capitalista onde o mercado de trabalho busca lucrar, lucrar e lucrar, não observando as necessidades de seus empregados. Como conquistar a realização pessoal em meio a estas turbulências ao qual estão inseridos os trabalhadores ?

Os trabalhadores não conseguem identificar o sentido do trabalho, pois o único proveito que adquirem através deste, muitas vezes, é somente a satisfação de suas necessidades básicas, quando satisfeitas. Mas é em busca da satisfação de nossas necessidades que realizamos nossas atividades produtivas.

Se o trabalho influencia diretamente na vida dos indivíduos e boa parte dos esforços destes trabalhadores se direcionam aos interesses das empresas, o trabalhador deveria ser reconhecido, considerando que “... o ser profissional se constitui hoje no maior patrimônio que uma instituição possui e que sua saúde tanto mental como física é essencial para o rendimento e crescimento desta, é imprescindível ter-se em vista que o equilíbrio deste funcionário é resultado da alimentação incessante das suas potencialidades como a motivação para a vida e ao trabalho...”. (LEMOS, I. F, 2002).

Quando produzimos algo, inconscientemente esperamos gratificações, e estas nos entusiasmam a produzir mais e cada vez melhor. É um processo de natureza humana. Seria difícil trabalharmos bem e estimulados onde só somos criticados e onde



nossas necessidades não são satisfeitas. Elogios não são a única forma de mostrar a um trabalhador sua importância e eficiência, mas como dito anteriormente, o seu equilíbrio depende da alimentação incessante de suas potencialidades.

É preciso ter em mente que os problemas enfrentados pelos trabalhadores, sejam estes pessoais ou funcionais, afetam a qualidade dos serviços prestados e por isso é imprescindível a criação de espaços para a realização de trabalhos que promovam a auto-estima dos funcionários, orientações, esclarecimentos, que estimulem o entrosamento e a cooperação entre todos de uma equipe.

Um desempenho profissional qualificado depende do quão motivado está o funcionário. A motivação pode ser considerada como um esforço e tenacidade para a prontidão do exercício profissional. É de extrema importância a criação de condições motivacionais suficientes para melhorar a qualidade de vida, promovendo o estímulo a integração social, reconhecimento, aquisição de novos desafios, além do bom relacionamento entre os funcionários.

Os trabalhadores precisam buscar a identificação do sentido do trabalho e juntamente com os órgãos empregadores buscar a satisfação de suas necessidades sejam estas pessoais quanto funcionais.

### **3. A MOTIVAÇÃO: uma questão fundamental para a qualidade de vida no trabalho**

A questão da motivação vem sendo um tema muito estudado por diversos profissionais nas mais diversas áreas, todos buscando, em interesse comum, melhorar a qualidade de vida dos seres humanos.

A palavra motivação é definida como sendo “um conjunto de fatores psicológicos (consciente ou inconsciente), de ordem fisiológica, intelectual ou afetiva, os quais agem entre si e determinam a conduta de um indivíduo”.

Psicólogos acreditam que a motivação esteja ligada a uma concentração de energia, estimulada por desejos ou necessidades próprias ao ser humano, que gera tensão ou motivo para uma ação.

Cientistas e especialistas no comportamento humano, através de pesquisas definiram a motivação como um conjunto de necessidades ao qual buscamos satisfazer.

O período de 1957 em diante, com as teorias comportamentais de Maslow e Herzberg marca a origem e desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho. Neste período, evidencia-se que a compreensão do comportamento organizacional fundamenta-se no comportamento individual das pessoas, tornando-se necessário o estudo da motivação humana. Como marco fica a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow (fisiológica, segurança, sociais, estima, auto-realização); a teoria dos dois fatores de Herzberg (higiênicos ou insatisfacientes e motivacionais ou satisfacientes). (Rocha, 2002)

A motivação é considerada um sentimento muito importante para o desenvolvimento, na tentativa de promover o equilíbrio e o bem-estar das pessoas.

As teorias de Maslow e Herzberg buscam identificar e conceituar os tipos de necessidades humanas ligadas à satisfação do ser humano e a motivação para a vida.

Faz-se indispensável a compreensão de que cada um de nós tem dentro de si uma infinidade de carências que geram necessidades, que dão o estímulo à motivação em busca dos fatores de satisfação. Mas como jamais haverá a satisfação plena de todas as necessidades e carências, a motivação é inesgotável e deve ser continuamente estimulada.

### 3.1. *Teorias Motivacionais do processo comportamental*

#### 3.1.1. **Teoria de Maslow: A satisfação a partir das necessidades**



**Figura 1. Abraham Maslow**

Abraham Maslow foi um dos precursores com sua teoria da motivação humana relacionando as necessidades humanas numa hierarquia de necessidades humanas básicas.

Maslow apud Rodrigues (1994 p.40) diz que:

“[...] as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada: toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades”.



A “Hierarquia das necessidades” de Maslow é composta por cinco necessidades fundamentais: (Maslow apud Rodrigues, 1994).

- Necessidades fisiológicas: alimentos, água, oxigênio e abrigo, sendo esta a principal necessidade segundo Maslow.

- Necessidade de segurança: onde o indivíduo busca assegurar as necessidades fisiológicas satisfeitas e permitir sua continuidade no futuro.

- Necessidade social: tendo as necessidades fisiológicas e de segurança satisfeitas, o indivíduo sente a necessidade de ser aceito, de pertencer, de ser incluído num grupo, ou seja, necessidade de companheirismo, relações de amizade com outros, comunicação humana.-

- Necessidade de Estima: desejo de uma auto-imagem positiva. Necessidade do indivíduo de respeitar e ser respeitado por seus semelhantes, sendo essencial para sua saúde mental, física e para seu bem estar.

Maslow chamou as quatro primeiras necessidades de “necessidades Deficitárias”

A quinta necessidade descrita por Maslow chamou-se de “crescimento” ou “auto-realização”

- Necessidade de crescimento (Auto-realização): refere-se ao desejo do homem de crescer, de desenvolver o máximo de sua potencialidade, para tornar-se aquilo que ele é capaz de ser. Maslow descreveu a “auto-realização” como um estado muito raramente obtido de alcance da perfeição humana, pois um alto nível de auto-realização dificilmente será mantido. A auto-realização individual está sempre no processo de encontrar novos objetivos, novos desafios ou novos significados de auto-expressão – a busca do eu total.

### 3.1.2. Teoria de Herzberg: a satisfação a partir do enriquecimento do cargo



Figura 2. Frederick Herzberg

A teoria de motivação de Frederick Herzberg após uma revisão e análise das teorias e pensamentos relacionados com o comportamento do indivíduo no trabalho, levantou a hipótese dos “dois fatores”. Essa hipótese sugeria que os dois fatores que produzem satisfação no trabalho são distintos daqueles que produzem a insatisfação. O autor em sua hipótese considera que “o oposto da satisfação com o trabalho não seria a insatisfação, mas nenhuma satisfação com ele e igualmente o oposto da insatisfação seria nenhuma insatisfação com o trabalho”. (Herzberg apud Rodrigues, 1994, p. 03).

Os dois fatores que influenciam o comportamento humano são:

- Fatores higiênicos: apenas evitam a insatisfação no trabalho e quando satisfeitos não elevam a satisfação, mas deve ser mantido continuamente para não gerar a insatisfação. Chamou-os de higiênicos porque são preventivos, fatores que previnem a insatisfação, sendo insuficientes na produção da motivação. (Herzberg apud Campos; 2001).

Os fatores higiênicos compreendem (Herzberg apud Rodrigues; 1994):

- A política e a administração da empresa;
- As relações interpessoais com os supervisores;
- Supervisão;

- Condições de trabalho;
- Salários;
- “Status”;
- Segurança no trabalho.

- Fatores motivadores: estão sob o controle das pessoas e diretamente relacionados com o cargo e as atividades que executam. (Herzberg apud Campos, 2001).

Estes fatores abrangem (Herzberg apud Rodrigues, 1994, p. 57):

- Realização;
- Reconhecimento;
- Próprio trabalho;
- Responsabilidade;
- Processo ou desenvolvimento.

Herzberg apud Campos (2001), coloca como tarefa às organizações, cuidar para que sejam satisfeitos os fatores higiênicos, evitando a insatisfação e tornando mais fácil a busca para atingir os fatores motivacionais.

Herzberg apud Rodrigues (1994) propõe-se então que os fatores motivacionais sejam implantados nas organizações a partir do dito enriquecimento de cargo que proporcionará a utilização eficiente do trabalhador, sendo esta contrária à racionalização do trabalhador como meio para aumentar a eficiência.

Herzberg apud Rodrigues (1994, p. 59) diz que:

“O enriquecimento do cargo proporciona oportunidades para o desenvolvimento psicológico do empregado, ao passo que a ampliação do cargo



simplesmente torna um cargo estruturalmente maior”.

São apresentadas 10 medidas fundamentais para que seja operacionalizado o enriquecimento do cargo segundo Herzberg apud Rodrigues (1994, p. 61-2), são elas:

1. Escolher os cargos nos quais o investimento, feito em engenharia industrial, não encareça demais as modificações, as atitudes sejam más, a higiene esteja ficando muito dispendiosa e a motivação faça diferença no desempenho;
2. Encarar esses cargos com a convicção de que podem ser modificados;
3. Fazer um “brainstorm” para elaborar uma lista de modificações que possam enriquecer os cargos, sem se preocupar com suas viabilidades;
4. Fazer triagem na lista, eliminando sugestões referentes à higiene e não à real motivação;
5. Fazer outra triagem na lista, eliminando generalidades;
6. Fazer mais uma triagem na lista, eliminando quaisquer sugestões de lastreamento horizontal, ou seja, que reduz a contribuição do funcionário, ao invés de lhe proporcionar uma oportunidade para se desenvolver no desempenho de suas funções habituais;
7. Evitar a participação direta de funcionários no enriquecimento de cargos;
8. Nas primeiras tentativas de enriquecimento de cargos, fazer uma experiência controlada;
9. Estar preparado para uma queda no desempenho do grupo experimental nas primeiras semanas;
10. Esperar que os supervisores de primeira linha demonstrassem algumas apreensões e hostilidades para com as mudanças que estão sendo feitas.

Em relação aos recursos a serem aplicados em projetos com vista ao enriquecimento de cargos Herzberg considera que:

“[...] se apenas uma pequena parcela do tempo e do dinheiro que agora são aplicados à higiene fossem gastos em atividades de enriquecimento de cargos, o resultado em satisfação pessoal e lucros econômicos representariam um dos maiores dividendos já auferidos até o momento pelas empresas e a sociedade pelos seus esforços para obter gerência do pessoal”. (HERZBERG apud RODRIGUES, 1994: 62).

### **3.2. *As Organizações e o Setor de Recursos Humanos buscando as condições motivacionais aos trabalhadores.***

Segundo Carla (Woyciekoski, 2003) a motivação é uma das grandes forças impulsionadoras do comportamento humano. É ela quem irá determinar os níveis de desempenho pessoal e profissional obtidos. A motivação profissional na empresa está diretamente relacionada com sentimento de pertença, produtividade e valor, atribuídos internamente (pelo próprio sujeito) e externamente (pela empresa, chefia, colegas, sociedade, etc).

A busca por profissionais talentosos tem sido uma das grandes preocupações das empresas na atualidade. Sem profissionais talentosos de nada adianta estratégia, tecnologia ou idéias inovadoras. Então, cada vez mais surge a necessidade de um novo perfil profissional. As empresas estão a procura de pessoas íntegras, criativas, motivadas, eficientes, visionárias e compreensivas. Pessoas estas, portadoras de habilidades interpessoais, com coragem para lidar com desafios e com as constantes e progressivas mudanças do mundo moderno globalizado.

A grande sacada é apostar no potencial humano. E as empresas estão pagando para ver. Através de investimentos em treinamento de pessoal, elas esperam um retorno, que aliado ao gerenciamento administrativo e programas de qualidade, tem tudo para dar bons frutos e resultados.

Carla (Woyciekoski, 2003) coloca ainda que:

“... as empresas precisam estar atentas, se suas políticas internas favorecem a promoção e o fluxo natural de motivação das pessoas, ou se essas boicotam esse mesmo processo. Portanto, o papel da organização é de suma importância na obtenção de um bom nível de motivação entre seus colaboradores”.



É necessário que haja uma razão para haver motivação. Portanto, filosofia, metas e objetivos bem claros contribuem significativamente para o seu desenvolvimento e otimização de resultados. Funcionário motivado e produtivo é aquele que está no lugar certo, ou seja que ocupa uma função capaz de explorar e estimular suas potencialidades, bem como fornecer-lhe reconhecimento (através de um salário compatível, planos de crescimento, benefícios e, é claro, aliado a um reconhecimento genuíno por parte da empresa que ressalve o seu valor). Além disso, é necessário estar atento ao cultivo de um clima organizacional, propício para o desenvolvimento de boas relações que promovam comunicação, qualidade e produtividade. Habilidades pessoais de superiores devem ser capazes de detectar talentos (bem como aproveitá-los) e estimular a autonomia e criatividade, sempre.

A eliminação de elementos estressantes também deve ser observada, tais como falta de organização, higiene e segurança no ambiente de trabalho, pois podem roubar energia que pode ser mais bem aproveitada. Sendo assim, empresa e os colaboradores devem estar dispostos a correr riscos, a encarar desafios, para poderem assim, juntos ficarem envolvidos e motivados com o processo do qual fazem parte. A empresa não é uma entidade acéfala<sup>3</sup>, isolada. Ela é composta de sujeitos e por isso, deve levar em conta esta condição. Somente as pessoas podem agregar valor, através de seu trabalho, conhecimento, visão e experiência de vida. Sem as pessoas de nada adiantaria, pois é com elas que se trabalha e para elas.

Observando a importância que o clima organizacional, filosofia, objetivos e metas que uma empresa possui em relação a todos os trabalhadores que nela realizam suas atividades produtivas, podemos considerar o setor de Recursos Humanos um dos setores mais importantes para qualquer organização.

---

<sup>3</sup> Entidade sem chefes, sem orientador, sem responsável, sem uma organização propriamente dita.



Mendes, presidente da Associação Paulista de Administradores de Recursos Humanos (APARH) coloca que :

"O profissional de RH nas empresas não está conscientizado do papel da gestão de qualidade de vida nas organizações. Para ele, não há investimento em qualidade de vida das pessoas nas empresas. São atitudes “marketeiras”, que não estão introjectadas na filosofia da empresa. (Mendes, 2003).

Com as rápidas mudanças que estão ocorrendo, econômicas, políticas e culturais, o conceito de trabalho está sendo redefinido, trazendo com isso grandes transformações nas funções da área de RH. Os profissionais de recursos humanos, que quiserem enfrentar estes novos desafios, precisarão desenvolver novas competências e habilidades que atendam às incertezas e turbulências do mundo dos negócios. Agora, ao invés de estarem somente associadas ao domínio de técnicas específicas, as competências do RH ampliaram-se, envolvendo atributos mais subjetivos do saber e do conhecimento. Sob essas condições, os especialistas de RH precisam criar novos parâmetros de ações, para adaptar as pessoas, no presente, às incertezas do futuro.

Nesse contexto de crescente globalização e competitividade, as organizações têm buscado formas concretas e objetivas de adaptação às transformações do meio ambiente. No entanto, é interessante observar, quanto a isso, que as capacidades e habilidades do especialista de RH, necessárias para atuar nas novas estruturas empresariais, nem sempre são identificadas com mesma clareza. Uma das mais importantes competências do profissional de RH na atualidade será possuir a flexibilidade suficiente para intervir adequadamente nas diferentes realidades organizacionais vivenciadas por ele. Agora, não basta o saber e o saber-fazer. Há necessidade do querer fazer. Neste aspecto, o perfil psicológico do indivíduo é um fator preponderante. (Woyciekoski, 2003)

Chiavenato, analisando a questão dos talentos humanos coloca:

“As pessoas estão deixando de ser meros recursos produtivos para ser o capital humano da organização. Cada pessoa tem a sua personalidade própria e expectativas que precisam ser identificadas e atendidas. Cada qual tem conhecimentos, habilidades e competências que constituem aspectos importantes da vantagem competitiva da organização. Isto está provocando uma forte adequação das práticas de recursos humanos às diferenças individuais das pessoas envolvidas”. (Chiavenato, 2002).

A questão motivacional por se constituir em condição essencial para o desenvolvimento de um bom desempenho profissional no trabalho está diretamente relacionada com o contexto das condições de vida do trabalhador. Dessa forma a qualidade de vida dos trabalhadores remetem preocupações com que Herzberg conclui como fatores higiênicos na questão das condições e segurança no trabalho e Maslow enquadrado na necessidade de estima na sua classificação da “hierarquia das necessidades”.

### **3.2.1. Saúde e qualidade de vida do trabalhador – uma condição motivacional.**

Atualmente os temas “qualidade”, “segurança” e “motivação no trabalho” vem tomando uma conotação mais abrangente no que tange a preocupação com os trabalhadores.

Sabe-se que esta busca pela saúde dos trabalhadores se correlaciona com a necessidade de melhorias para os órgãos empregadores, observando as diversas citações de estudiosos que colocam o bem estar dos profissionais como ponto mister na qualidade da produtividade por eles desempenhada.



As leis só serviram para consolidar o dever dos órgãos empregadores quanto aos seus empregados.

Já é visível que muitas empresas estão desenvolvendo programas e projetos referentes à qualidade de vida dos profissionais. São oferecidos serviços aos funcionários como creches, atendimento psicológico, festas de confraternização, capacitação e etc.

Sabemos que para que haja uma verdadeira efetivação dos direitos dos trabalhadores seria necessário que os órgãos empregadores se transpusessem os atuais abonos oferecidos. Seria necessário atender o profissional em suas necessidades físicas, psíquicas e sociais.

“O trabalho é importante para o bem-estar e a saúde das pessoas, não podendo esquecer que é trabalhando que passamos maior parte de nossas vidas. Ter saúde significa vivenciar um bem-estar psicológico e social, entendo o social como uma qualidade nas relações que as pessoas mantêm com as outras e o seu meio ambiente, considerando também o ambiente de trabalho, conforme indicação da Organização Mundial de Saúde” (OMS). (Rocha, 2002: 53)

Buscar uma segurança eficiente, que permita ao profissional se dedicar ao máximo, afastando-o dos riscos encontrados no decorrer do desempenho de suas atividades, construir um ambiente de trabalho propício a um convívio social harmonioso, estimular o profissional a buscar sua auto-realização e elevação da auto-estima, efetivar um pagamento justo, observando as atividades realizadas bem como as necessidades de lazer, alimentação, vestuário, moradia, educação, transporte e acesso aos bens e serviços essenciais.

Um profissional constitui um conjunto de necessidades que devem ser atendidas para que este profissional desempenhe suas atividades buscando os interesses dos empregadores e para isto é necessário que a organização busque a promoção,



proteção e recuperação de seus trabalhadores, bem como tudo o que envolva a motivação para o trabalho e a qualidade de vida deste profissional. O médico René Mendes (Mendes, 2003) coloca que:

Ao falarmos em qualidade de vida qual palavra vem à nossa mente? Sem dúvida, pensamos logo em saúde. Mas o termo, como o usamos no dia-a-dia, não consegue traduzir todos os aspectos que o conceito de qualidade de vida contempla, segundo René, presidente da Associação Nacional de Medicina do Trabalho e médico especialista em saúde pública um dos palestrantes da terceira plenária nacional do evento sobre qualidade de vida no trabalho realizada no FEA/USP. "Confundi-se saúde com medicalização, com medicina. Saúde é mais do que isso. É algo necessário para nossa existência, vital também para a qualidade de vida no trabalho", declarou René.

O médico René apresentou ainda uma nova definição de saúde, proposta pela Organização Mundial de Saúde: condição em que um indivíduo ou grupo de indivíduos é capaz de realizar suas aspirações, satisfazer suas necessidades, mudar ou enfrentar o ambiente. "Ou seja, a saúde é um recurso necessário para a vida diária e não um objetivo de vida", enfatizou.

Então, como se consegue saúde? "Promove-se saúde proporcionando-se condições de vida decente, boas condições de trabalho, educação, cultura física, lazer e descanso". Mas, segundo ele, no Brasil há um grande investimento para tratar da doença e não da saúde. "Trabalhar com qualidade de vida não é centrar-se nas doenças, ainda que se tente preveni-las. Por isso, é necessário que se revise as posturas do programa de promoção da saúde".

Se as condições de trabalho são fatores geradores da qualidade de vida das pessoas, é preciso entender que o conceito de trabalho saudável não é o contrário de trabalho insalubre. "Além de não causar doença o trabalho também pode trazer a

saúde". Mendes acredita que, para isso, deve-se aplicar conceitos e estratégias da promoção da saúde em geral, mas tomando o trabalho como um fator determinante de saúde ou de doença.

"Se temos a consciência de que as atuais condições de vida no trabalho são inaceitáveis é preciso levar adiante um reposicionamento da promoção de saúde no trabalho, mantendo a prevenção de doenças comuns, mas também analisando sinceramente a forma como o trabalho está organizado e, com competência, reestruturando-a".

Referenciando o pensamento de René que se direciona a importância da promoção da saúde dos trabalhadores podemos relacionar a motivação a saúde dos empregados, pois sabemos que a motivação no trabalho promove mudanças nos indivíduos e os impulsionam a buscar a realização das necessidades fisiológicas, necessidade de segurança, necessidade social, necessidade de estima e as necessidades de auto-realização descritas por Maslow (Maslow apud Rodrigues, 1994).

O professor da FEA/USP Arnaldo Nogueira, ressaltou a importância do trabalho: "É necessário ter parâmetros, critérios para acompanhar a qualidade de vida no Brasil. O Brasil ainda está com sua dívida social elevada. A situação do trabalho, por exemplo, é inaceitável. Poderíamos traçar um caminho mais efetivo para a mudança dessa realidade."(Mendes, 2003).

### **3.2.2. O Clima Organizacional: Propiciando a Motivação aos Trabalhadores**

É fato que a construção de um clima organizacional favorável, observando-se todas as necessidades dos trabalhadores é um dos aspectos motivacionais que devem



ser visados pelas empresas que buscam qualificar e tornar mais produtivas suas empresas.

Dos trabalhadores dependem toda a produtividade e qualidade dos serviços desenvolvidos pela empresa. É ele quem produz os bens e/ou serviços, quem presta atendimentos aos usuários e quem dá qualidade à produção. Por esta razão o elemento humano é o bem mais precioso de uma organização. Sua participação é imprescindível, visto que é o trabalhador que conhece a fundo as atividades que desempenha, assim como as falhas e melhorias necessárias para a qualificação dos serviços.

Segundo Holanda (1996, p 10) as pessoas quando ouvidas e estimuladas a expor suas idéias propiciam um maior comprometimento com as soluções propostas, pois acreditam terem participado delas. Com isso, além de obterem um maior comprometimento, estimulam o desenvolvimento do trabalho em equipe, educam a habilidade de ouvir, facilitam a descentralização e fortalecem o processo de decisão.

A participação efetiva dos trabalhadores nas decisões e atividades desempenhadas é fundamental para o comprometimento, envolvimento e sentimento de satisfação no trabalho. Ela se efetiva na medida em que os trabalhadores se consideram parte da empresa.

Outro ponto colocado por Holanda (1996, p.11) que favorece o clima organizacional e sua produtividade está ligado à estrutura hierárquica. Empresas que possuem poucos níveis em sua estrutura hierárquica facilitam a participação, autonomia e decisão de seus servidores na medida que facilitam a agilidade na tomada de iniciativas e ações eficazes.

A estrutura hierárquica de uma empresa define a relação formal e informal que se estabelece entre os trabalhadores e dirigentes e conseqüentemente a quem estes deveriam responder e obter respostas de seus serviços. A qualidade desta relação



contribui para estabelecer um processo consolidado de confiança, desenvolvimento de maior autonomia, maior competência e responsabilidade, próprios do processo de delegação (administração de tarefas), processo este fundamental, visto que se define num sistema de confiança.

Holanda (1996, p 13) aponta ainda que a empresa que quer ser produtiva tem que educar e treinar permanentemente seu corpo funcional.

“Empresas que investem na capacitação e no desenvolvimento de seus empregados estão constantemente fomentando, de maneira inteligente, o conhecimento, que constitui no cerne de evolução, transformação e produtividade das organizações (Holanda, 1996, p.14)”.

Segundo Palominos (1997) as empresas devem estar atentas à diferenciação de dois tipos de pessoas. Pessoas coisificadas e pessoas dignificadas que tem algumas características:

<b>VALORIZAÇÃO</b>	<b>PESSOA COISIFICADA</b>	<b>PESSOA DIGNIFICADA</b>
Dimensão	participa	compromete-se
Percepção	dependente	independente
Ação	heterogenia	autônoma
Ciclo vital	menor	maior
Concepção	coisas	pessoas
Visão	preço	dignidade

**Tabela II. Pessoas coisificadas ou dignificadas (Palominos, 1997)**

Segundo Paulo Gaudêncio apud Palominos (1997) a pessoa que se sente dignificada pela empresa em que trabalha é capaz de se comprometer com as tarefas realizadas e funções desempenhadas, agindo de forma independente e autônoma, o que é um sinal de modernidade.

Todas as organizações, sem exceção, tem três grandes desafios pela frente, observando as colocações de Palominos (1997):

- Manter estruturas cada vez menores;

- Aperfeiçoar os processos administrativos e produtivos;
- Oferecer aos clientes produtos e serviços com qualidade e preços adequados aos diferentes perfis sócio-econômicos do mercado.

Concluindo seu pensamento coloca que, para isto, é preciso aplicar o aprimoramento contínuo indistintamente em métodos, processos, produtos, pessoas e ambientes.

No caso específico do aprimoramento contínuo das pessoas, deduz que o caminho nos conduz ao plano dos comprometimentos. O comprometimento da organização com os empregados deixa claro aquilo que a empresa deseja ser e obtém como decorrência natural o comprometimento do empregado.

Para Palominos (1997) o ambiente de trabalho deve ser um lugar de crescimento pessoal, aprendizagem e responsabilidade e que esta nova abordagem do indivíduo dentro das organizações é o estímulo a automotivação.

Seguindo as palavras de Maslow, “O homem é um animal que sempre deseja”, devemos lembrar que o homem busca a satisfação de suas necessidades e a satisfação o leva a se motivar e buscar a satisfação de outras.



figura 3. Hierarquia de Maslow

“A insatisfação do homem, tem na falta da qualidade de vida no trabalho, a causa primeira. E o homem insatisfeito não coopera, não se envolve nos objetivos da organização onde atua. [...] promover e investir na qualidade de vida no trabalho é crucial para a empresa ter o retorno em comprometimento e, conseqüentemente, em melhorias da produtividade e competitividade.” (Vieira, 1996)

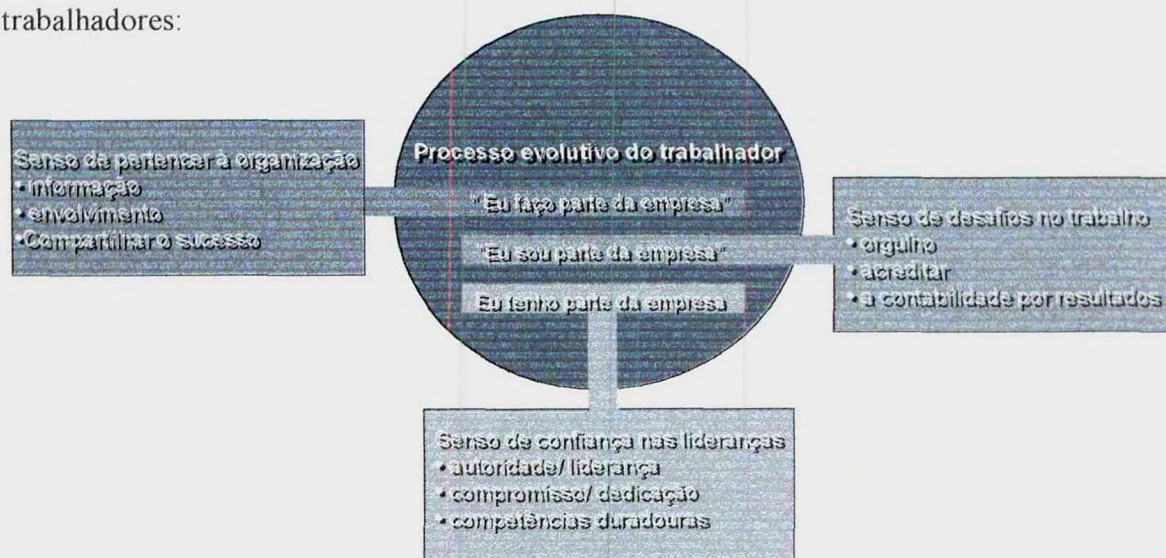




**Figura 4. Busca pela motivação**

O conceito de trabalho como fonte de realização propõe uma estrutura ideal para o gerenciamento de um sistema de trabalho, baseado no fato de que uma organização se constitui num conjunto de objetivos de pessoas. Pessoas que compartilham e apóiam a visão de futuro do líder da organização e assumem responsabilidades no planejamento e execução de projetos de melhorias.

O trabalho, segundo Palominos (1997) passa por um processo evolutivo que compreende três fases distintas e prevê as conseqüências dadas a esta evolução dos trabalhadores:



**Figura 5. Processo evolutivo do trabalhador - Palominos (1997)**



Débora Dias Gomes (2002) confirma que as modernas organizações descobrem na qualidade do capital humano um fator decisivo para o seu sucesso. Quanto mais positivo for o ambiente de trabalho, maior será a realização individual e os resultados organizacionais.

Esses são os diferenciais fundamentais na atmosfera cada vez mais dinâmica em que vive o mundo moderno. Junto com uma boa estrutura de trabalho, com um sistematizado processo de educação e treinamento, é mister que se estabeleçam diretrizes para a melhoria do ambiente interno de uma instituição. Isso porque já foi constatado claramente que o que incomoda as pessoas no sistema de trabalho não é a responsabilidade, nem as atribuições. O que aniquila a atmosfera é a "raiva", o mau humor, a fofoca, o autoritarismo, a falta de informação e de objetivos claros, e ainda o deficiente sistema de desenvolvimento das pessoas.

O contexto das relações de trabalho no universo das condições abordadas no que se refere a atuação do setor de Recursos Humanos seja á nível da qualidade de vida e saúde do trabalhador e do clima organizacional vêm conferindo um espaço de atuação qualificada para a intervenção de profissionais, entre essas a do Serviço Social.

## **4. O SERVIÇO SOCIAL INSERIDO NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES MOTIVACIONAIS DO TRABALHADOR**

### **4.1. *A Historicidade do serviço social nas instituições***

Historicamente o Serviço Social tem sofrido mudanças em seu referencial teórico, incluindo estas mudanças no que tange sua atuação em empresas e instituições.

Estas evoluções dadas ao Serviço Social acompanham as mudanças ocorridas no cenário nacional, especialmente no que se refere às relações de trabalho nas organizações.

Segundo estudos realizados por Rey (1993), nas décadas de 60 a 70, na atuação do assistente social, predomina a tentativa de harmonizar as relações de trabalho entre capital e trabalho, adaptando os empregados às condições de trabalho oferecidas e buscando uma adaptação da empresa às necessidades dos empregados.

Na década de 80, ocorre uma tendência à ruptura com esta postura mediadora do serviço social, influenciada pelas correntes introduzidas com o Movimento de Reconceituação no Serviço Social<sup>4</sup>, advindo do contexto sócio-político-económico do país. Fica clara a opção política de transformação da sociedade capitalista em socialista.

Em 1987, autores procuram desmistificar o papel de “militância política” para o assistente social na empresa, situando a sua real dimensão no contexto empresarial e introduzindo a prática participativa junto aos trabalhadores. Estes autores propuseram uma ação voltada para o incremento do processo produtivo na empresa,

---

<sup>4</sup> Movimento ocorrido nos países da América Latina, nos anos 60, que buscava construir uma base teórico-metodológica própria para o Serviço Social, principalmente rejeitando as influências religiosas e estrangeiras o contexto dos países subdesenvolvidos. O impacto do Movimento de Reconceituação foi no sentido de propor um novo Serviço Social



observando que dos resultados e de uma maior participação dos trabalhadores se tornaria viável ocorrer mudanças na realidade.

Rey (1993) apresenta alguns aspectos na tabela a seguir, colocando os principais referenciais teóricos sobre o Serviço Social na empresa, proposta básica, processo metodológico e outras características observadas no decorrer da profissão, identificando a atuação do Serviço Social de 1960 a 1987.

REFERENCIAL	PROPOSTA BÁSICA	PROCESSO METODOLÓGICO	CARACTERÍSTICAS
1960 – I ciclo Europeu de Estudos sobre Serviço Social de empresa. Bruxelas apud Rey (1993).	O Serviço Social como força equilibradora entre a comunidade (empresa) e as necessidades dos empregados.		Voltado para a: Adaptação dos indivíduos às condições de trabalho; - Adaptação da empresa às necessidades dos empregados; - Prevenção de problemas sociais.
1971- Grupo de estudos de Serviço Social do trabalho GESSOT apud Rey (1993).	Melhorar a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador.	* Investigação diagnóstica: - levantamento de necessidades/variáveis; - verificação da relevância dos fenômenos; - hipóteses; determinação das formas de atuação. * Intervenção: - planejamento; - implantação; - avaliação.	Preocupação em definir: - níveis de atuação (micro e macro); - setores de atuação (atendimento às necessidades básicas e às de relações sociais); - aplicação da metodologia (investigação diagnóstica e intervenção).
1977 – Diagnóstico Social da empresa VERGARA & JARA apud Rey (1993)	Harmonizar as relações entre capital e trabalho. Adaptação dos empregados às condições de trabalho e adaptações da empresa às necessidades dos empregados.		Preocupação em definir os problemas específicos que competem ao assistente social abordar na empresa.



REFERENCIAL	PROPOSTA BÁSICA	PROCESSO METODOLÓGICO	CARACTERÍSTICAS
1979 – Serviço Social na Empresa: utopia ou realidade – Grupo META apud Rey (1993)	<p>Ser um agente facilitador para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- melhora as relações interpessoais na empresa;</li> <li>-humanizar as condições de trabalho; maximizar o grau de satisfação dos trabalhadores;</li> <li>- estabelecer um clima harmônico ao desenvolvimento individual, grupal, organizacional.</li> </ul>		<p>A perspectiva fundamental que integra a proposta é a do equilíbrio de forças na organização, através de redução de tensões (problemas) humano sociais. Visa elevar a satisfação das pessoas e do desenvolvimento organizacional.</p>
1982 – Teoria do Serviço Social de empresa: objeto e objetivos RICO apud Rey (1993).	<p>Romper com a questão do equilíbrio de forças, buscando progressivamente a alteração das relações de trabalho.</p> <p>Postura transformadora, elevando o nível de consciência da classe trabalhadora para assumir a gestão da empresa e das instituições sociais.</p>		<p>Reflexão acerca da perspectiva até então existente na literatura para o Serviço Social de empresas.</p> <p>Influência das correntes dialéticas (Idealistas e materialistas) introduzidas com o Movimento de Reconceituação.</p> <p>Crítica a postura mediadora, que busca o equilíbrio das relações entre empregados e empregador, a chamada “Escola de Relações Humanas”.</p>

REFERENCIAL	PROPOSTA BASICA	PROCESSO METODOLÓGICO	CARACTERÍSTICAS
<p>1982 – Por uma nova presença do Serviço Social na empresa CANÔAS apud Rey (1993)</p>	<p>Construção de uma nova sociedade Prática transformadora, política, cultural e econômica junto ao proletariado. Romper com a ação modernizadora, ahistórica, de adaptação humana a estruturas imutáveis e próprias do capitalismo.</p>	<p>Método dialético, em fases que se processam: - investigação diagnóstica; - planejamento da execução ou intervenção; - avaliação</p>	<p>Perspectiva engajada com a classe trabalhadora. Ênfase nas questões políticas, com forte tendência à transformação da sociedade de capitalista para comunista. Crítica a prática que objetiva o ajustamento social do trabalhador ou desenvolvimento das relações humanas (integração ao sistema)</p>
<p>1985 – O Feitiço da ajuda: as determinações do Serviço Social na empresa MOTA apud Rey (1993)</p>	<p>Postura política para a ação profissional, que incorpore na sua problemática a defesa dos interesses dos trabalhadores, e junto com estes colabore na construção de um mesmo projeto de classe.</p>		<p>Crítica a ação de caráter promocional na empresa, a postura mediadora, pois entende que o reconhecimento e atendimento das necessidades dos trabalhadores são mecanismos de dominação política utilizados pela empresa. Ênfase nas questões políticas.</p>



REFERENCIAL	PROPOSTA BÁSICA	PROCESSO METODOLÓGICO	CARACTERÍSTICAS
<p>1987 – Serviço Social Organizacional: Teoria e prática na empresa FREIRE apud Rey (1993)</p>	<p>Atuação em uma perspectiva dialética processual (histórico estrutural). Abordagem organizacional, baseada na metodologia do Serviço Social aplicado ao Desenvolvimento de Comunidades e teorias de desenvolvimento Organizacional.</p>	<p>Momentos Inter relacionados, que ocorrem em aproximação sucessivas da realidade, em hipérbole (espiral e ascendente):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aproximação I – pré-contato, contato global e organizacional I;</li> <li>- Interpretação diagnóstica;</li> <li>- Aproximação II – conclusão, seleção de alternativas e organização II;</li> <li>- Programação;</li> <li>- Execução e acompanhamento do programa de ação;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>	<p>Abordagem com ênfase na participação tanto de representantes de trabalhadores como de todos os níveis hierárquicos da estrutura da empresa.</p> <p>Não tem preocupação com a militância política. A transformação da realidade deve ser construída coletivamente, ou seja, não há um alvo predeterminado.</p>

REFERENCIAL	PROPOSTA BÁSICA	PROCESSO METODOLÓGICO	CARACTERÍSTICAS
<p>1987 – O serviço Social na era dos serviços KARSCH apud Rey (1993)</p>	<p>Visão do Serviço Social como “serviço”: a sua utilidade está para o processo produtivo; participa da produção da riqueza. Desempenha funções administrativas, de coordenação, informação e interpretação de diretrizes, influenciando decisões maiores no que tange ao trabalhador.</p>		<p>Analisa a concepção do serviço na sociedade moderna e a burocracia que nela se instala, procurando inserir o serviço social através de sua utilidade para a organização: a sua função no processo coletivo de trabalho. Desmistifica as propostas de reconceituação do Serviço Social, que idealizam o papel do assistente social em um “dever ser” profissional, e assumem o teor da opção política em um discurso que associa o trabalho profissional a todas as demais práticas sociais, consideradas práticas “Luta dos diversos organismos da sociedade civil” e portanto, práticas coletivas organizadas.</p>

Tabela III. Processo histórico do Serviço Social em organizações de 1960 à 1987 (Rey,1993)



Os anos 90 são marcados pela inauguração da década de qualidade, onde para todos os setores produtivos de bens e serviços há uma verdadeira campanha para que as culturas gerenciais sejam substituídas pela cultura da qualidade que são firmadas pela visível multiplicação de empresas de consultoria na área de “qualidade”; meios de comunicação promovendo seminários, debates, cursos e longas matérias sobre o “grande fenômeno da Qualidade Total”.

Empresas e instituições buscam redefinir as políticas de recursos humanos, integradas ao conjunto de demais políticas e estratégias organizacionais. O principal eixo deste redirecionamento consiste na implementação de novas modalidades de gestão da força de trabalho, permitindo assim um novo comportamento produtivo do trabalhador, baseado na confiabilidade e no envolvimento do mesmo com os objetivos da empresa.

Diversas modificações foram constatadas no decorrer da atuação profissional do assistente social, mudanças que foram sendo tomadas partindo das necessidades de cada época, reformulando estratégias, procedimento, teorias e a atuação em si.

Seguindo com a análise histórica da atuação profissional do serviço social, alguns estudos mais aprofundados foram realizados em épocas cujo enfoque social surgia de necessidades sociais postas pela sociedade.

Os estudos sobre o processo de trabalho realizado pelo Serviço Social surgem em especial em meados da década de 90. Estes estudos buscavam analisar as transformações ocorridas no processo de trabalho, explicitadas pela flexibilização, precarização, fragmentação e terceirização do trabalho.

Segundo Mota (1998) os estudos realizados significam um novo patamar atingido pelo Serviço Social na apreensão do processo de reestruturação produtiva na sua

totalidade e particularidade, subsidiada pelas pesquisas que buscam desvelar, na sociedade brasileira, seja sua base material, seja no campo das idéias.

Na esfera de produção ocorreram mudanças radicais sendo visíveis os impactos impostos pela nova onda de tecnologia de base microeletrônica que penetrou amplamente, diretamente ou indiretamente, em todos os setores da economia, configurando um novo paradigma de produção industrial.

Mota (1998) coloca que “estas tendências levam a conclusão de que os impactos sobre a composição e perfil da força de trabalho implicam níveis médios muito mais elevados de qualificação. Trata-se de qualificar um novo tipo de trabalhador, cujo perfil melhor se enquadre aos objetivos empresariais de gestão da força de trabalho para aumento da produtividade; enfim um trabalhador capacitado para a polivalência, a multifuncionalidade e o comprometimento com a empresa”.

A qualificação da força de trabalho, além de enfatizar a qualificação técnica, busca a participação e o envolvimento dos trabalhadores através da mobilização das subjetividades para obter o consentimento passivo na construção de um consenso.

Mota apud Mota (1998) descreveu que:

“As estratégias utilizadas pelo grande capital, para redefinir socialmente o processo de produção de mercadorias, a rigor, evidenciam as reais necessidades do processo de reestruturação produtiva: a integração passiva dos trabalhadores à nova ordem do capital, isto é, a adesão e o consentimento do trabalhador às exigências da produção capitalista”. (Mota, 1998. P.10).

Segundo Burawoy apud Mota (1998) “os trabalhadores enfrentam a perda de seus postos não como indivíduos, mas como consequência das ameaças que incidem sobre a viabilidade econômica das empresas. É isto que permite às gerências impor o regime



hegemônico, apoiando-se em seus procedimentos de coordenação de interesses para comandar o consentimento ao sacrifício”.

Mota (1998) coloca ainda que as análises sobre os impactos sofridos com as mudanças no processo produtivo sinalizavam mudanças nas funções e ocupações como segmentação da força de trabalho, redução do emprego regular, tendência ao desassalariamento da força de trabalho e precarização das relações de trabalho. As transformações no mundo do trabalho apresentam também questões atuais como a exclusão que não se comparam às antigas categorias de exploração e que instiga a emergência de uma nova “questão social”.

Os desafios colocados ao assistente social são decorrentes da transformação no “mundo do trabalho” que provocaram alterações no mercado de trabalho e nas condições de trabalho. As reflexões sobre estas alterações passam inegavelmente pela compreensão das demandas e necessidades sociais.

#### **4.2. *O Profissional de Serviço Social na Instituição: contribuindo para o processo motivacional***

Acreditamos que a motivação no trabalho seja um ponto mister na busca de melhorias na qualidade de vida de cada indivíduo.

O indivíduo possui em seu cerne, necessidades fisiológicas, sociais, de estima, segurança e de auto-realização que precisam ser trabalhadas, afins de que cada um possa alcançá-las, obtendo os direitos estabelecidos pela Constituição Federal de 1988 que coloca a saúde como direito de todos e responsabilidade não só do Estado, mas de todos os órgãos empregatícios e da sociedade, lei 8.080 de 19 de setembro de 1990 (anexo III).

Muitas empresas e instituições vêm mostrando interesse em cuidar de seus trabalhadores não só para cumprir com as leis estabelecidas, mas também buscando qualidade nos serviços prestados pelos empregados, pois já é dada a constatação de que o trabalhador motivado produz mais e qualifica seus serviços.

O trabalhador pode ser considerado o bem mais precioso que uma empresa possui, pois é ele que produz os bens e serviços que proporcionam ao empregador a aquisição de seu lucro. Face a isso, é indispensável que o empregador cumpra com a lei que determina, ser a empresa também responsável pela saúde de seus empregados, “saúde esta” que engloba uma saúde física, psíquica e social de cada indivíduo.

Lembrando que na atualidade o Serviço Social tem se inserido nas mais diversas áreas de sua competência, que o incluem também no setor de Recursos Humanos dentro de empresa, instituições e organizações, buscamos analisar questões já apontadas sobre a motivação no trabalho.

Observando a teoria de Maslow, que defende a satisfação a partir das necessidades, então, o que gera a motivação humana são as próprias necessidades humanas, que estão organizadas numa hierarquia de valor, ou seja, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra.

A motivação pode ser considerada como um esforço e tenacidade para a prontidão do exercício profissional. É de extrema importância a criação de condições motivacionais suficientes para melhorar a qualidade de vida, promovendo o estímulo a integração social, reconhecimento, aquisição de novos desafios, além do bom relacionamento entre os funcionários.

O assistente social dentro de empresas ou instituições pode contribuir muito nos processos de trabalhos por meio de sua participação nos programas de qualidade de vida



que se constituem como desafios para as organizações pela complexidade das variáveis envolvidas: saúde, segurança e o bem-estar das pessoas.

#### **4.2.1. Contextualizando a instituição**

No dia 06 de janeiro de 1943, foi inaugurado o Hospital Nereu Ramos com 60 leitos para pacientes com tuberculose e 40 leitos para outras doenças infecciosas e parasitárias, sendo o atendimento para adultos e crianças.

Em 1953 e 1961 devido ao aumento de casos de tuberculose o serviço foi ampliado.

A primeira cirurgia cardíaca realizada no Estado foi no Hospital Nereu Ramos em 1960.

Em 1971 deixou de ser administrado por irmãs de caridade e foi incorporada à FHSC, assumindo a condição de Centro de Referência Estadual em Doenças Infecto e Parasitárias.

Em 1974 foi inaugurada a unidade de cuidados intensivos que funcionou até 1983. Em 1979 o HNR deixou de atender crianças. Para que não ficassem leitos desativados e espaço ocioso, foram sendo criados outros serviços.

Em 1980 foi criado o serviço de Pneumologia com 10 leitos femininos e 16 leitos masculinos.

Em 1985, com o início da epidemia da AIDS, o Hospital destinou 04 leitos de atendimento para estes pacientes, já em 1987, com grande demanda de pacientes, o número de leitos aumentou para 11 e foi criado o ambulatório de infectologia.

Em 1995 foi credenciado pelo ministério da Saúde o Hospital Dia com 06 leitos.

Em 01 de dezembro de 1997 foi reconhecido como Centro de Referência Estadual no tratamento de Portadores HIV/AIDS e em janeiro de 1998 foi designado Centro de Referência em doenças Pulmonares/Tisiologia. Ainda em 1998 foi designado Centro de Referência em Imunobiológicos especiais e foi reativada a unidade de terapia intensiva.

Em 1999 foi criado o serviço de reabilitação pulmonar.

Atualmente foi inaugurado o centro cirúrgico do hospital, contando com uma equipe de cirurgiões conceituados em Santa Catarina em cirurgias torácicas.

O Hospital Nereu Ramos, referência no Estado de Santa Catarina no tratamento de doenças Infecto Contagiosas e Pneumologia há 61 anos vêm prestando valiosos serviços à comunidade catarinense, atendendo aos grandes problemas de saúde pública do nosso Estado.

O HNR é considerado um hospital de porte médio, contando atualmente com 147 leitos ativados, assim distribuídos:

Serviço de doenças infecto-parasitárias/AIDS	Internação - 36 leitos Hospital Dia - 20 leitos Assistência Domiciliar Terapêutica - 15 leitos
Serviço de outras Doenças Infecto-Parasitárias	Internação - 12 leitos
Serviço de Pneumologia	Internação - 38 leitos
Serviço de Tisiologia	Internação - 20 leitos Internação em Apartamentos - 12 leitos
Serviço de Ambulatório Pneumologia/ Infectologia	Média de 800 atendimentos/mês



As unidades disponíveis no Hospital Nereu Ramos se subdividem em áreas especializadas:

Pavilhão	Pneumologia
Ala V	Infectologia/AIDS
Tisiologia	Tuberculose
Dip	Doenças infecto-contagiosa
Egy	Particulares
UTI	
Hospital Dia	Infectologia/AIDS

O Hospital Nereu Ramos atende pacientes procedentes de todo o Estado de Santa Catarina e demais estados. Uma grande parcela dos pacientes atendidos, tanto a nível ambulatorial, quanto de internação são procedentes de Florianópolis, São José, Palhoça, Biguaçu, Tijucas e todo Oeste Catarinense.

Existe um acordo da Secretária da Saúde com os médicos da instituição, onde a estes é permitido internarem pelo SUS, seus pacientes particulares desde que cumpra o “sobrevisto” referente às internações encaminhadas por emergências ou ambulatórios.

O hospital também possui apartamentos particulares que atende os pacientes conveniados ou que escolham utilizar deste serviço, mas a demanda usuária é pequena visando à imensa utilização por pacientes do SUS.

O Hospital Nereu Ramos possui ainda órgãos vinculados aos serviços que presta:

LACEN- Laboratório Central de Saúde Pública
Instituições Asilares de Santa Catarina
Hospitais do Estado de Santa Catarina
SC- Transplantes
Policlínica de Referência regional - PRR
CEPON- Centro de Pesquisas Oncológicas
IAP- Instituto Anatomia Patológica
HEMOSC- Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina
Regionais de Saúde
Centro de tratamento para dependência química em Santa Catarina
Unidades de referência para tratamento da tuberculose em SC
Centro de Referência para Imunobiológicos Especiais (CRIE)
Ambulatórios de DST / AIDS em Santa Catarina
Centros de Estudos
Serviço Médico de Urgência - SAMU

Compreende ainda serviços de apoio como:

- Laboratório
- Radiodiagnóstico
- Ultrassonografia
- Broncofibroscopia
- Espirometria
- Nutrição e Dietética



- Lavanderia e Costura
- Ambulatório
- Eletrocardiografia
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Centro de Estudos
- Farmácia
- Serviço de Reabilitação Pulmonar
- Serviço Social
- Serviço de Desenvolvimento de Recursos Humanos

O Serviço Social enquanto setor foi implantado no Hospital Nereu Ramos em 1969. Anteriormente realizava um trabalho paternalista e assistencialista passando a ser mediador e facilitador.

Há uma defasagem no Serviço Social, pois de quatro assistentes sociais somente duas estão realizando o atendimento aos pacientes, ficando difícil estender este atendimento para novos programas que qualificariam mais a atuação do serviço social.

O Assistente Social no hospital tem autonomia para implementar projetos, programas, ou seja, tem liberdade de expressão e ação.

O atendimento prestado pelo setor de Serviço Social do HNR atua com os pacientes portadores de doenças infecto-contagiosa, pulmonar crônica e patológica ficando os funcionários ao encargo do Recursos Humanos.

O serviço social trabalha no intermédio entre família e paciente, juntamente com os voluntários que colaboram com o serviço social, doando material higiênicos, roupas, realizando trabalhos manuais com os pacientes, elevando a auto-estima destas pessoas que às vezes passam meses internadas.

Os pacientes atendidos pelo serviço social encontram-se em necessidade materiais e problemas de ordem psico-socio-econômica, como problemas de desemprego, retorno familiar, pacientes de outras cidades, moradores de rua, apoio emocional e viciados<sup>5</sup>.

A atuação do serviço social pode ser dividida em dois perfis:

- Paciente da Pneumologia (50 a 80 anos) maioria masculino que vem de uma situação econômica estável.
- Paciente da Infectologia (20 a 45 anos) maioria do sexo masculino embora o número de mulheres seja bem significativo, vivem em situação precária, geralmente são usuários de drogas, moradores de rua. A maioria não contribui com o INSS, 60% tem vínculo familiar desgastado.

Com relação à dinâmica da instituição podemos dizer que todos os setores do hospital tem chefia, a política de ação é feita em conjunto com os outros seguimentos. Através de reuniões entre as chefias são discutidas e implantadas atividades no hospital.

Os trabalhos realizados no momento com os pacientes, por parte do serviço social são:

- Trabalho de atendimento individual com o paciente;
- Acompanhamento ao trabalho realizado pelos voluntários;
- Trabalho com a comunidade para encaminhamentos;

---

<sup>5</sup> Entrevista com a Assistente Social Roseli – HNR – 2002.



- Trabalho com pacientes a domicílio na observação do tratamento medicamentoso;
- Trabalhos com as famílias, realizado dentro do hospital.

No momento, o serviço social possui parcerias informais, com hospitais, albergues, prefeituras e ONGS. Tem acesso aos recursos oferecidos por estas instituições. Somente o transporte é uma parceria legal com a prefeitura onde requisitam ambulância das mais variadas localidades para o transporte de pacientes internados.

O serviço social, numa visão setorial, tem como política de ação atuar como facilitador do paciente, família e comunidade para que ele permaneça o menor tempo possível e seja visto como pessoa e não paciente.

O setor de Recursos Humanos do Hospital Nereu Ramos é responsável pela divulgação de treinamentos dados aos funcionários, homologação de projetos, realização de seminários, palestras e cursos que visem o aprimoramento dos servidores, é responsável pela questão dos estagiários da mais diversas áreas que realizam pesquisas, realiza festas para os funcionários e aniversariantes do mês. Encaminha os funcionários para realizarem exames. Utilizam serviço da secretaria da justiça e cidadania, prefeitura e previdência.

Devido ao grande número de trabalhadores do Hospital Nereu Ramos estarem em constante afastamento do trabalho o que vem caracterizar problemas no atendimento ao paciente, o setor de Recursos Humanos assinalou ao serviço social a necessidade de realizar um projeto para identificação e acompanhamento a esses trabalhadores.

Apesar de desenvolver sua intervenção mais dirigida ao atendimento ao paciente e familiares e diante desse quadro de má assiduidade em crescimento, o serviço social em parceria com o setor de Recursos Humanos iniciou este trabalho com o objetivo principal de identificar aspectos relevantes ao desempenho profissional dos trabalhadores do Hospital, as principais questões que estariam levando a desmotivação para o trabalho.

O Hospital Nereu Ramos ou especificamente os setores de Serviço Social, Setor Pessoal e Recursos Humanos da instituição, observando as carências e necessidades de seus trabalhadores desenvolveram um projeto (anexo I) baseado em prestar atendimento aos trabalhadores em Licença Tratamento de Saúde e aos que vinham apresentando seguidamente atestados de saúde ou faltas frente à instituição. O projeto buscava uma resposta para os constantes afastamentos destes trabalhadores das mais diversas áreas da instituição.

O desenvolvimento do projeto contou com a atuação de uma estagiária de Serviço Social que baseava-se em prestar atendimento aos trabalhadores afastados, bem como avaliar as questões que os colocavam em tratamento, através da realização de entrevistas, visitas domiciliares e acompanhamentos mensais.

No decorrer da implantação do projeto houve a construção de um questionário que tinha por objetivo descrever o perfil dos trabalhadores atendidos e mapear os motivos pelo qual os afastamentos se procediam. O questionário permitiria a realização de uma análise causal dos fatores que estavam levando os trabalhadores a adoecerem ou se ausentarem do desempenho de suas atividades profissionais.

O objetivo do atendimento era concretizar questões como a importância de atendermos as necessidades de cada trabalhador que vão desde a saúde, necessidade de estima e reconhecimento pelo esforço de seu trabalho como também atender as



necessidades externas à instituição bem como identificar as condições motivacionais desses trabalhadores no contexto da instituição para posteriormente serem trabalhadas e melhoradas dentro da instituição a favor dos profissionais.

O projeto procedeu um atendimento direto aos funcionários, onde foram aplicados questionários, realizados encaminhamentos diversos a profissionais como psicólogos, médicos e advogados bem como visitas domiciliares para firmar os estudos de casos realizados.

O projeto foi aplicado num período de seis meses e concretizou algumas questões esclarecedoras que possibilitaram a visualização de outros fatores que deveriam ser trabalhados pela instituição que busca uma melhor qualidade de vida aos seus trabalhadores.

A missão do Hospital Nereu Ramos:

“Promover a Saúde, prestando assistência de qualidade para atingirmos a excelência no atendimento aos portadores de doenças infecciosas e pulmonares, atuando como centro de referência para o Estado de Santa Catarina, visando o bem estar do indivíduo, família e comunidade”. (Hospital Nereu Ramos, 2004).

#### **4.2.2. Apresentação do Estudo: resultados e análise**

No período de 06 de março a 06 de agosto de 2002, foram atendidos 23 trabalhadores, sendo estes encaminhados ao projeto pelo Setor de Pessoal do Hospital Nereu Ramos, responsável pela parte administrativa dos funcionários, como recolhimento dos atestados e conferência dos cartões ponto.

O questionário referente ao estudo foi aplicado a 16 dos 23 funcionários atendidos, o que permitiu a realização de uma análise de dados.

O perfil dos profissionais atendidos:

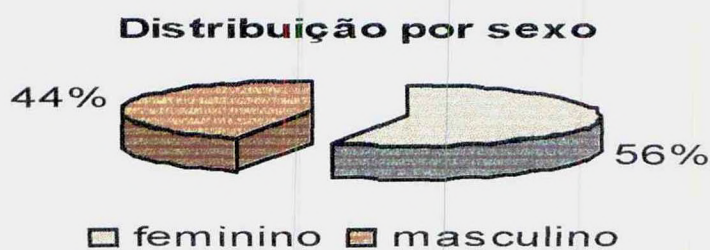


Gráfico 01. Perfil dos profissionais entrevistados – sexo

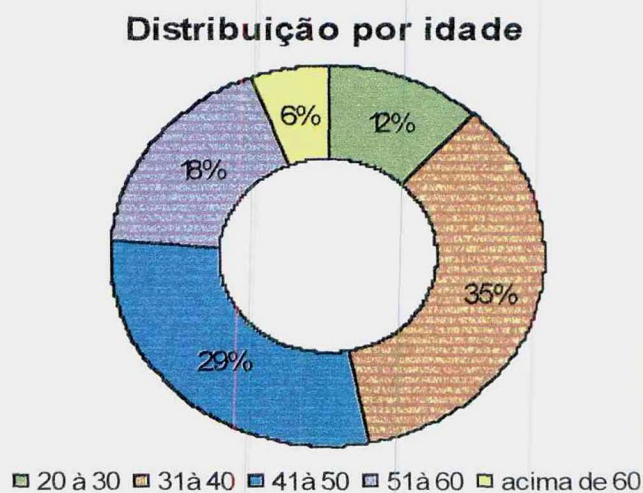


Gráfico 02. Perfil dos profissionais entrevistados - idade



### Distribuição por setores

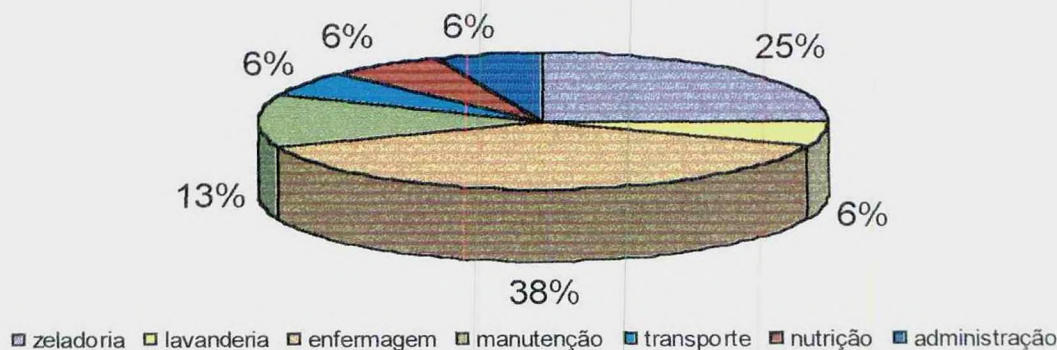


Gráfico 03. Perfil dos profissionais entrevistados - setores

### Grau de escolaridade

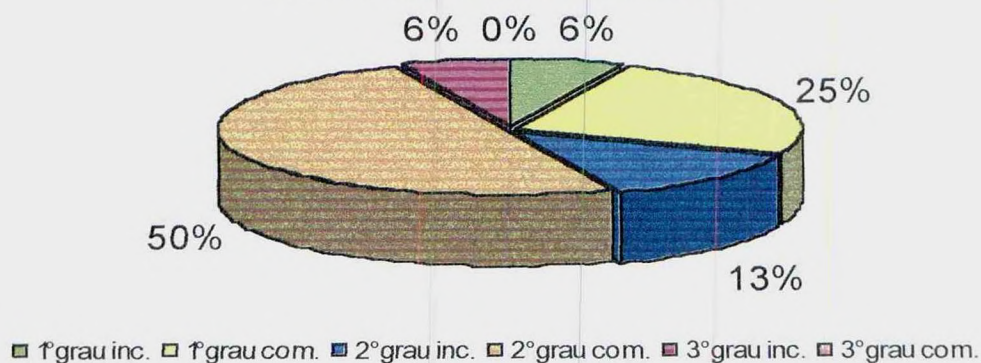
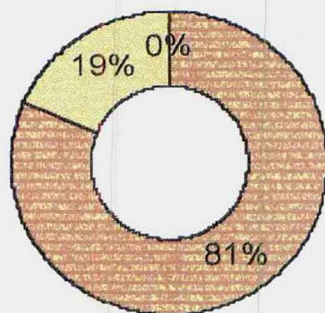


Gráfico 04. Perfil dos profissionais entrevistados - escolaridade

O perfil dos trabalhadores do Hospital Nereu Ramos atendidos pelo projeto coloca a diversidade, concluindo que os afastamentos se dão em diversas áreas independente da idade, gênero, cargo exercido ou grau de escolaridade, afeta a todos os trabalhadores de um modo geral.

Seguindo com a análise dos questionários aplicados no desenvolvimento do projeto mostraremos os resultados obtidos vinculados à situação socioeconômica dos funcionários:

## Renda mensal em salários mínimos

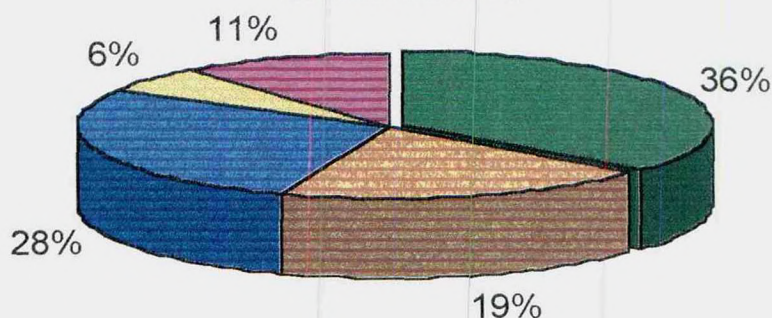


■ 2 à 4 ■ 4 à 6 ■ acima de 7

**Gráfico 05. Dados econômicos dos entrevistados - renda**

A renda dos trabalhadores atendidos pelo projeto em geral é de 2 à 4 salários mínimos, o que se converte em preocupação para estes trabalhadores a situação econômica em que os mesmo se encontram. A situação financeira dos trabalhadores é uma das maiores preocupações pois é através de sua renda que buscam saciar suas necessidades básicas como alimentação, vestuário, transporte, etc.

## Situações que geram preocupações aos trabalhadores



■ econômica ■ familiar ■ saúde ■ habitação ■ relacionamentos

**Gráfico 06. Dados pessoais dos entrevistados – preocupações**



As necessidades do ser humano estão relacionadas as suas angustias. Vemos no gráfico 6 que a preocupação maior fica com a questão econômica pois esta gerencia a maioria das outras situações. O salário que recebemos pelo desempenho de nossas atividades é considerado um ponto essencial na motivação no trabalho, não sendo o único mais o principal, pois é através do dinheiro que recebemos pelo nosso trabalho que suprimos nossas necessidades fisiológicas como alimentação, moradia, vestuário, etc.

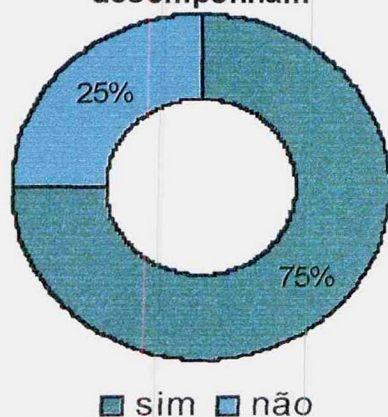
Outra questão colocada pelos trabalhadores atendidos pelo projeto como situação que gera preocupação fica a cargo da saúde.

A saúde é outro fator que se interliga as demais necessidades do ser humano, junto à saúde temos também as necessidades de cada um poder viver aquilo que gostaria nos campos pessoais, emocionais, profissionais, escolares, espirituais e político. E, ainda, cada um ter condições e forças para enfrentar os desafios do cotidiano.

As sensações de desconforto que cada um sente dentro de si mesmo e as perturbações que temos com as preocupações com família, casa, comida e trabalho também afetam nossa saúde, mesmo quando não chegam a causar algum tipo de doença.

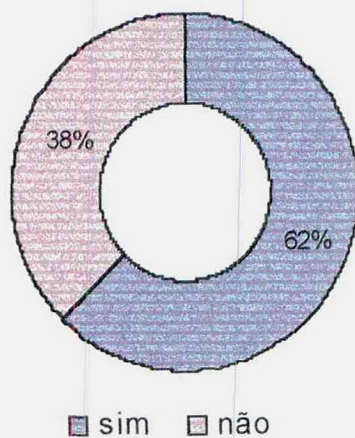
Com relação a saúde dos trabalhadores obtivemos resultados mais referentes ao ambiente de trabalho, observando os riscos que os profissionais das mais diversas áreas sofrem no dia a dia de execução de suas atividades.

**Trabalhadores que apresentam ou apresentaram problemas de saúde relacionado com o trabalho que desempenham**



**Gráfico 07. Dados pessoais dos entrevistados - saúde**

**Trabalhadores que já sofreram acidentes de trabalho**



**Gráfico 08. Dados pessoais dos entrevistados – acidentes de trabalho**



### Doenças apresentadas pelos trabalhadores relacionadas ao ambiente de trabalho

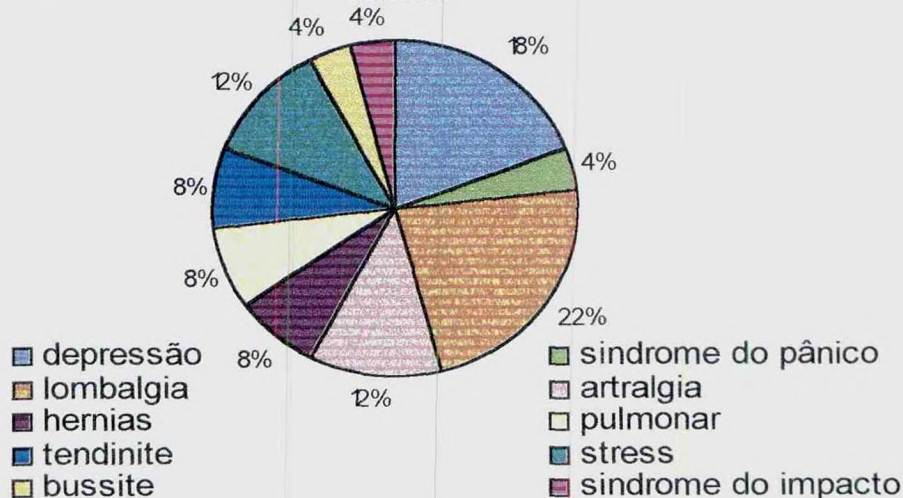


Gráfico 09. Dados pessoais dos entrevistados - saúde

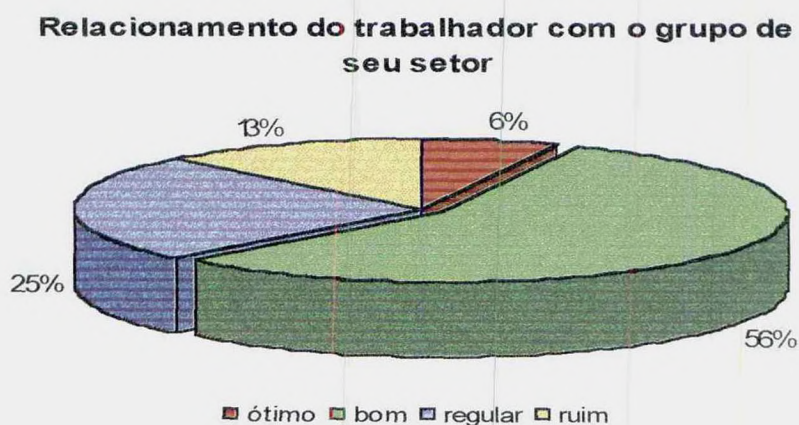
Os profissionais ao executarem suas atividades estão sujeitos a apresentar diversos problemas de saúde que devem ser observados pela instituição empregadora, pois advém do desempenho e esforços para tornarem sua produtividade qualificada. O não atendimento necessário a estes trabalhadores no seu momento de improdutividade atestada gera conflitos que desmotivam o ser profissional frente à instituição. Muitos dos trabalhadores entrevistados no projeto mostraram-se revoltados com a imparcialidade e abandono no momento em que necessitavam de apoio e acolhimento.

A saúde influencia diretamente na produtividade e na motivação destes trabalhadores, se suas necessidades de reconhecimento pelo que já desempenharam não são respeitadas o trabalhador tende a se afastar dos objetivos da instituição entrando num processo de recusa, já que foi esquecido pelos seus dirigentes.

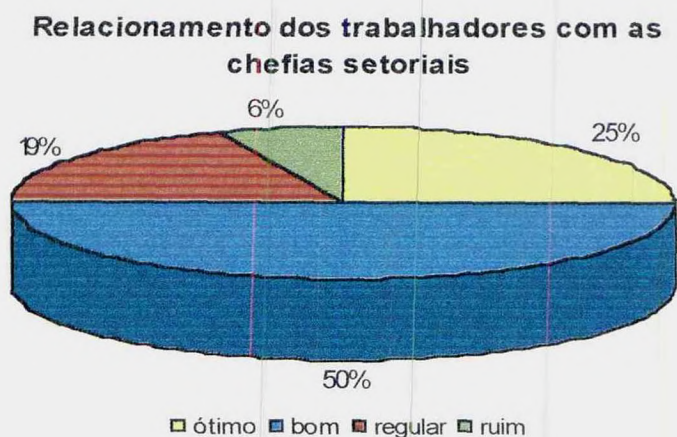
Observando o papel importantíssimo que uma chefia ou colega de trabalho presta frente aos trabalhadores buscamos analisar na entrevista que realizamos no projeto, o ambiente de trabalho nos direcionando prioritariamente para a questão do relacionamento

entre os trabalhadores da instituição. Sabemos que a situação colocada anteriormente como situação que gera preocupação estava relacionada a todo o tipo de relacionamentos que o ser humano possui, mas nos ateremos neste momento somente aos relacionamentos dados no ambiente de trabalho.

A colocação dos funcionários se baseou em analisar o ambiente de trabalho no que tange o relacionamento do trabalhador entrevistado com o grupo do seu setor e seu relacionamento com as chefias da instituição.



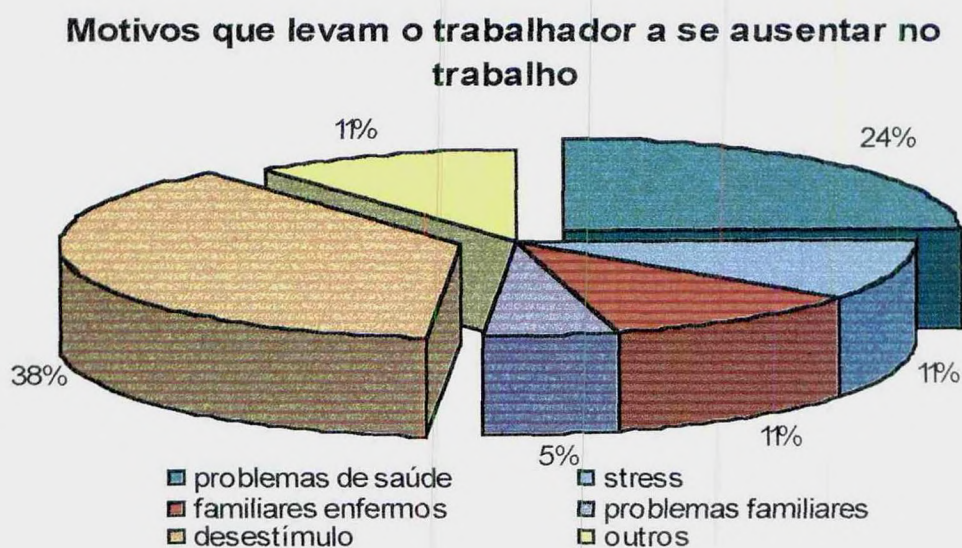
**Gráfico 10. Dados pessoais dos entrevistados – relacionamento**



**Gráfico 11. Dados pessoais dos entrevistados - relacionamento**



Como já colocamos anteriormente o projeto em questão se destinou aos trabalhadores que se encontravam em Licença Tratamento de Saúde ou apresentavam seguidamente atestados médicos. Para concluir a análise realizada finalizaremos com a questão da frequência colocando alguns dos motivos que levam ao trabalhador a se ausentar no trabalho. Os motivos são variados, mas a verdadeira finalidade desta questão é colocar que os trabalhadores sofrem influências do meio social e estas acabam desencadeando problemas frente à instituição.



**Gráfico 12. Dados pessoais dos entrevistados- problemática no trabalho**

Os motivos que mais desencadeiam problemas frente à instituição onde os trabalhadores desempenham suas atividades produtivas estão ligados à saúde deste trabalhador e ao estímulo no trabalho. Estes dois fatores são essenciais para que o trabalhador busque um desempenho qualificado de suas atividades, ele precisa gostar do

que faz para fazer bem e buscar melhorar cada vez mais. Precisa ter saúde para continuar a desempenhar as atividades com qualidade desde que tenha também qualidade em sua vida.

É essencial que a instituição realize e se organize para trabalhar com estas questões, buscando cuidar de seus trabalhadores os colocando como o bem mais precioso que possuem. Deve buscar motivá-los para que estes melhorarem suas atividades e qualifiquem seus serviços, assegurando assim os principais objetivos da instituição e dos seus trabalhadores.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da história o trabalho teve consonância de tortura para boa parte dos trabalhadores do mundo. Esta concepção eclodiu com o trabalho escravo e hoje se segue com o trabalho assalariado que muitas vezes não supre as necessidades fisiológicas dos indivíduos, como alimentação, moradia, transporte e vestuário, o que firma a indicação de que o trabalho, para muitos, instiga unicamente a luta pela sobrevivência e conseqüentemente torna-se algo penoso.

As buscas incessantes por melhores condições de vida colocam o homem num constante sacrifício, onde tempo é dinheiro, onde o trabalho assume muitas vezes, o papel principal na vida de muitas pessoas. Por necessidade financeira ou de auto-realização o homem assume uma vida cotidiana baseada em trabalho e só trabalho.

O valor dado ao trabalho se difere de trabalhador para trabalhador, mas a base esta na busca por conquistas financeiras e realizações pessoais o que coloca o homem numa redoma culturalmente transpassada onde temos que trabalhar muito e buscar crescer profissionalmente, trabalhando, trabalhando e trabalhando.

O mundo capitalista ao qual estamos incluídos, ou “excluídos”, não permite que os valores dados ao trabalho tenham a mesma consonância para ambos, empregados e empregadores. Uns buscam saciar suas necessidades básicas enquanto outros buscam com o trabalho realizações pessoais, grandes conquistas.

O sentido dado pelo trabalhador à realização de suas atividades produtivas influencia diretamente na motivação do profissional. O sentido do trabalho, como dito anteriormente, historicamente é relacionado com tortura, mas ainda assim existem trabalhadores que buscam no trabalho um sentido de crescimento, de realização, de

conhecimento e socialização passando a ser algo prazeroso e compensatório. Isto se firma observando o estudo de caso realizado onde boa parte dos trabalhadores entrevistados declarou ser desmotivador no trabalho questões como intrigas com colegas, desconsideração por parte das chefias da organização, falta de cuidados aos funcionários que adoecem, de reconhecimento pelos esforços realizados e falta de oportunidade para participarem nas decisões relacionadas aos serviços que desempenham.

A motivação para os profissionais é algo que vêm sendo encarado nos últimos tempos como algo essencial para a qualidade dos serviços executados. Alguns estudiosos definiram as necessidades dos trabalhadores e concluíram ser indispensável à visão do homem num todo, um ser munido de necessidades que vão além das atendidas por muitas organizações.

Segundo Maslow apud Rodrigues (1994) as necessidades dos trabalhadores vão além das necessidades fisiológicas, buscam através do trabalho saciar suas necessidades sociais e de estima onde o homem procura ter atendidas suas necessidades de aceitação perante a sociedade, inclusão, companheirismo, relações de amizade, projeção de uma auto-imagem positiva, respeito mútuo, bem como necessidades de crescimento pessoal, novos objetivos e desafios para a vida.

Outro estudioso conceituado no que diz respeito à motivação no trabalho é Herzberg apud Rodrigues (1994) trazendo a teoria da motivação e a definindo em dois fatores, higiênicos e motivadores, não se diferindo das necessidades relatadas por Maslow, mas se direcionando para as organizações como fatores a serem trabalhados por aqueles que buscam a motivação de seus contribuidores.

Muitas organizações atualmente vêm apresentando interesse e investindo na questão da motivação de seus trabalhadores. Este interesse vem sendo estimulado pela



força dos trabalhadores, mas sendo aceito muitas vezes visando o interesse das organizações nas condições marqueteiras que possam ser lançadas como organização socialmente correta ou ainda organização cidadã que busca o bem de seus trabalhadores.

O importante é que os trabalhadores vêm conquistando um espaço ainda pequeno, mas crescente, que os coloca como algo a mais que meros recursos produtivos das organizações, mas sendo visados enquanto seres humanos trabalhadores que buscam saciar suas necessidades através de suas ações produtivas.

Faz-se necessário que as empresas visualizem seus funcionários como o bem mais precioso e conseqüentemente assumam que estes trabalhadores são merecedores de cuidados, que é preciso ir além, buscar políticas dentro das empresas que desenvolvam projetos diretos e direcionados para os profissionais, focando estes seres num todo, saúde mental e física, necessidades básicas e realizações pessoais.

O ambiente de trabalho saudável não depende somente das condições físicas oferecidas pelas organizações, devem ser observadas as condições de relacionamento entre as hierarquias, incentivos aos trabalhadores, reconhecimento dos esforços e todo o desenvolvimento destes trabalhadores dentro das organizações.

Se a organização busca qualidade nos serviços que presta deve lembrar que o trabalhador motivado produz mais e qualifica seus serviços e que ter o trabalhador como aliado e obstinado a colaborar com o crescimento possibilitará maior interação e objetividade dentro da empresa.

Todo trabalhador busca algo com suas ações produtivas cada qual com objetivos diferentes, mas devemos lembrar ainda que nesta incessante busca pela qualidade de vida o ser humano busca, além de suas condições financeiras, estar inserido num meio social que lhe reconheça enquanto trabalhador e ser humano.

O serviço social ao longo de sua trajetória teve espaço para trabalhar com questões ligadas aos trabalhadores e suas organizações. Desde 1960 são registradas algumas das ações realizadas pelos assistentes sociais na busca pelos direitos dos trabalhadores.

O Serviço Social, dentre seus desafios profissionais, deve buscar identificar o conjunto de necessidades (políticas, sociais, materiais e culturais) do capital e do trabalho, refazer o caminho entre a demanda e as suas necessidades fundantes, ou seja, às necessidades sociais que plasmam o processo de reprodução social.

O assistente social possui conhecimentos teórico-metodológicos que permitem ao profissional não só atuar nas organizações na área de Recursos humanos e outras áreas, como desenvolver projetos, estudos de casos, prestar assistência social aos trabalhadores, realizar terapias de grupo, encaminhamentos para profissionais especializados, dentre outras funções, que colaborariam não somente para os trabalhadores como também para toda a produtividade das organizações e sua ação profissional se vincula ao interesse do empregado bem como do empregador.

Á instituição fica como proposta a implantação de um projeto contínuo que trabalhe a questão da motivação de seus funcionários - observando a ciência dos dados coletados e análise realizada - pois faz saber-se que na busca pela qualidade dos serviços, missão descrita pelo Hospital Nereu Ramos (Pg. 60), é indispensável que os trabalhadores tenha oportunidade para ter atendidas suas necessidades enquanto seres humanos.



## 6. REFERÊNCIAS

- GUARESCHI, P. A. G. **A FALA DO TRABALHADOR**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.
- RAMOS, A. G. **A NOVA CIÊNCIA DAS ORGANIZAÇÕES**: Uma reconceituação da riqueza das nações. RJ. Ed. FGV, 1989.
- DIAS, R. **SOCIOLOGIA & ADMINISTRAÇÃO**. SP: Ed. Alínea, 1999.
- DE MAIS, D. **DESENVOLVIMENTO SEM TRABALHO**. 2ª ed. SP: Ed. Esfera, 1999.
- CAMPOS, R. A. **POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS E OS FATORES INTERVENIENTES NA MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO**: Uma visão dos dirigentes de RH das universidades federais brasileiras. Florianópolis, 2001. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.
- RODRIGUES, M. V. C. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**: Evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
- PALOMINOS, Roberto. **NEM ACASO, NEM MILAGRES**: a gestão do compromisso. SP: Ed. Gente, 1997.
- HOLANDA, Fátima. **LIDERANÇA PARA COMPETITIVIDADE**. RJ: Ed. Qualitymark, 1996.
- VIEIRA, Adriane. **A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL**. Fpolis: Ed. Insular, 1996.
- LEMONS, I. F; SALVON, J. J. **ATENDER QUEM ATENDE**: Cuidar de quem cuida. Secretaria de Estado da Saúde: Projeto. Fpolis, 2002.
- GOMES, Débora Dias. Disponível em:  
<http://www.ddeducacao.com.br/artigos/parque.asp> Acesso em 18 de agosto de 2003
- MOTA, A. E. **A NOVA FÁBRICA DE CONSENSOS**: Ensaio sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Editora Cortez, 1998.

CREMASCO, Solange B. R; Cremasco, Marco A. **UMA REFLEXÃO SOBRE O TRABALHO EM EQUIPE**. Disponível em:  
<http://www.asee.org/international/INTERTECH2002/580.pdf>. Acesso em 18 de agosto de 2003.

MENDES, René. Disponível em:  
[http://www.fia.com.br/ADMPAUTA/139/M13\\_4\\_QVT\\_RENE\\_MENDES.HTM](http://www.fia.com.br/ADMPAUTA/139/M13_4_QVT_RENE_MENDES.HTM).  
Acesso em 08 de maio de 2003.

WOYCIEKOSKI, Carla. Disponível em:  
<http://www.rh.com.br/ler.php?cod=3083&org=2>. Acesso em 08 de setembro de 2003

REY, Beatriz Fortes. **O SERVIÇO SOCIAL EM ORGANIZAÇÕES**. POA: Ed. PUCRS, RS, 1993.

**BÍBLIA SAGRADA**. 28. ed. Petrópolis:Vozes, 1994.

MENEGASSO, Maria Ester, **O TRABALHO, A OCUPAÇÃO E O EMPREGO**: uma perspectiva histórica. Revista de Negócios. FURB, vol. 5 – nº 1, 2000.

Disponível: [http://www.forvm.org.br/RR%20Alunos/rr\\_410.pdf](http://www.forvm.org.br/RR%20Alunos/rr_410.pdf). Acesso em 24 de outubro de 2003

ROCHA, C. S; Fritsch, R. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**: conceitos e práticas complementares. Serviço Social & Sociedade. Revista Quadrimestral de Serviço Social, Ed. Cortez, Ano XXIII n 69, março de 2002.

KAUFMANN, Josej Nicolas. **TURBULÊNCIAS NO MUNDO DO TRABALHO**. Quais são as perspectivas? Serviço Social & Sociedade. Revista Quadrimestral de Serviço Social, Ed. Cortez, Ano XXIII n 69, março de 2002.

**HOSPITAL NEREU RAMOS**. Disponível em:  
<http://www.prtadigital.com.Br/~ced.wpm/nereu.html>. Acesso em 05 de fevereiro 2004.



## 7. ANEXOS

# **ANEXO I**



**Unidade/Diretoria :** Hospital Nereu Ramos

**Projeto/ Atividade** que envolverá estagiário(s): Serviço de Apoio Individualizado aos Servidores do H.N.R.

**Justificativa para o desenvolvimento do Projeto/Atividade:** Considerando que o Serviço de Desenv. Recursos Humanos consta apenas com 01 Enfermeiro e 01 Técnico Administrativo e desenvolve atividades junto aos servidores, necessitando muitas vezes de atendimento individualizado como: orientações, encaminhamentos a perícia, visita domiciliar e encaminhamentos a serviços comunitários, pensamos que um acadêmico de Serviço Social, poderia nos auxiliar nestas atividades, e colocar em prática seus conhecimentos teóricos.

**Descrição do que se pretende atingir com o Projeto/Atividade:** Pretendemos prestar um serviço que atenda as necessidades dos servidores, visando auxiliá-los no desenvolvimento pessoal o que consequentemente resultará em benefícios à instituição onde realizam suas atividades.

**Funções/Atribuições do estagiário:** Atendimento individualizado a servidores que estão apresentando dificuldades no trabalho, em função de problemas de ordem social e saúde como: Depressão, Alcoolismo, D.P O C. e outros.  
Encaminhamento à serviços comunitários.  
Visitas domiciliares, Criação de grupos de apoio

**Forma de Avaliação dos Resultados do Projeto/Atividades:** Através da avaliação das atividades desenvolvidas.  
Relatórios trimestralmente.

## **ANEXO II**







COMO VOCÊ ANALISA SEU AMBIENTE DE TRABALHO:

RELACIONAMENTO DO GRUPO DE SEU SETOR:

ÓTIMO  BOM  REGULAR  RUIM

CHEFIA X FUNCIONÁRIOS:

ÓTIMO  BOM  REGULAR  RUIM

ESTA SATISFEITO COM A CATEGORIA E OS SERVIÇOS QUE EXERCE:

SIM  NÃO  TALVEZ

SOBRE SUA SAÚDE:

VOCÊ APRESENTA OU APRESENTOU ALGUM PROBLEMA DE SAÚDE  
ACIONADO COM SEU TRABALHO NO HNR NOS ÚLTIMOS 2 ANOS:

SIM  NÃO  TALVEZ

CREVA-OS: \_\_\_\_\_

JÁ SOFREU ALGUM ACIDENTE DE TRABALHO:

SIM  NÃO

QUAL O TIPO: \_\_\_\_\_

FAZ USO DE PSICOTRÓPICO:

SIM  NÃO

COM RELAÇÃO A FREQUÊNCIA AO TRABALHO:

TEM SE AUSENTADO QUANTAS VEZES POR MÊS: (últimos 2 anos)

NENHUMA  1 À 2  3 À 4  5 À 10

QUAIS SÃO OS MOTIVOS QUE O LEVAM A SE AUSENTAR:

PROBLEMAS DE SAÚDE  DOENÇAS FAMILIARES

STRESS  PROBLEMAS FAMILIARES

DESESTÍMULO  OUTROS \_\_\_\_\_



OPINIOES PESSOAIS:

O QUE VOCÊ GOSTARIA QUE FOSSE IMPLANTADO PARA MELHORAR SEU AMBIENTE DE TRABALHO? (sugestões para cursos)

RELATOS PESSOAIS RELACIONADOS A SUA SITUAÇÃO SOCIO/ECONÔMICA:

TA \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  VISITA DOMICILIAR  ENTREVISTA LOCAL  
realizada por: \_\_\_\_\_



## **ANEXO III**

## **LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

### **DISPOSIÇÃO PRELIMINAR**

Art. 1º Esta lei regula, em todo o território nacional, as ações e serviços de saúde, executados isolada ou conjuntamente, em caráter permanente ou eventual, por pessoas naturais ou jurídicas de direito Público ou privado.

### **TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º O dever do Estado de garantir a saúde consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.

§ 2º O dever do Estado não exclui o das pessoas, da família, das empresas e da sociedade.

Art. 3º A saúde tem como fatores determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do País.

Parágrafo único. Dizem respeito também à saúde as ações que, por força do disposto no artigo anterior, se destinam a garantir às pessoas e à coletividade condições de bem-estar físico, mental e social.

**Lei 8.080 de 19/09/90.** DISPONÍVEL EM:

[http://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8080\\_190990.htm](http://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8080_190990.htm). Acesso em: 20 de fevereiro de 2004