

Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde

ABSENTEÍSMO NO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DO HOSPITAL CRISTO
REDENTOR

Maria Ironi da Silva Oliveira

Orientadora: Alexandra Jochims Krueel, MSc

Porto Alegre, 2009

MARIA IRONI DA SILVA OLIVEIRA

ABSENTEÍSMO NO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA DO HOSPITAL
CRISTO REDENTOR

Projeto de pesquisa apresentado como pré-requisito de conclusão de Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde. Parceria da Fundação Oswaldo Cruz com o Grupo Hospitalar Conceição.

Orientadora: Alexandra Jochims Kruehl, MSc

Porto Alegre, 2009

Dedico este trabalho ao meu esposo, minha filha e aos meus familiares pelo incentivo, apoio e compreensão nos momentos de tristezas e alegrias e, em especial a minha orientadora Alexandra pela dedicação nesta etapa, que estou vencendo.

“Ver é aprender
Ouvir é aprender
Falar é aprender
Tocar é aprender
Fazer algo acontecer...
É APRENDER!!!”
(Maurice Talleyrand)

RESUMO

Este trabalho apresenta um projeto para a compreensão aprofundada do absenteísmo no Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Cristo Redentor - SND/HCR, do Grupo Hospitalar Conceição. O absenteísmo é um tema tradicional para a Gestão de Pessoas, traz problemas às empresas e é de difícil solução, devido a sua complexidade e às ações que devem ser preventivas. A fundamentação teórica apresenta temas como organização do trabalho, condições de trabalho, motivação e satisfação. Propõe-se uma pesquisa de abordagem qualitativa e exploratória descritiva, apoiada em dados obtidos através de uma pesquisa piloto, coletados em um questionário. Os instrumentos para a coleta de dados serão observações e entrevistas semi-estruturadas. Os dados serão analisados através de análise de conteúdo. Os resultados e as sugestões serão divulgados interna e externamente ao serviço e ao Grupo Hospitalar Conceição.

Palavras-chave: absenteísmo, organização do trabalho, condições de trabalho, motivação.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Organograma do setor.....	16
Figura 2 – Organograma das atribuições básicas do setor.....	17

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DORTS	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
GHC	Grupo Hospitalar Conceição
HCR	Hospital Cristo Redentor
LERS	Lesões por Esforços Repetitivos
SIPAGEH	Sistema de Indicadores Padronizados para Gestão Hospitalar
SND	Serviço de Nutrição e Dietética
SUS	Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	APORTE TEÓRICO.....	11
	2.1 Absenteísmo.....	11
	2.2 Organização e condições do trabalho.....	12
	2.3 Motivação e insatisfação no trabalho.....	14
3	CONTEXTO INSTITUCIONAL: O serviço de nutrição e dietética do Hospital Cristo Redentor-SND/HCR.....	16
4	DELINEAMENTO METODOLÓGICO.....	19
	4.1 Coleta de dados.....	21
	4.2 Análise de dados.....	22
	4.3 Aspectos éticos.....	22
	4.4 Divulgação.....	22
	4.5 Cronograma.....	23
	4.6 Recursos e orçamento.....	23
5	REFERÊNCIAS.....	24

1 INTRODUÇÃO

O absenteísmo é um tema tradicional na Gestão de Pessoas, devido aos problemas que este gera nas empresas, como aumento de custos e redução de produtividade e qualidade. O absenteísmo é considerado como ausência no trabalho, excluindo-se os motivos de férias, horas de treinamento e licenças (maternidade, saúde a partir de 15 dias de afastamento e por interesse sem remuneração). Suas causas podem estar ligadas a fatores como organização e condições de trabalho, ao quais afetam a motivação e a satisfação do trabalhador, podendo gerar prazer ou sofrimento a ele.

A relação entre o trabalho e o ser humano está em constante movimento e esse prazer ou sofrimento trazem implicações ao bem-estar e ao desempenho do funcionário no ambiente de trabalho.

A Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 1994), abordagem escolhida para este projeto, destaca a importância do trabalho na vida do sujeito, analisando os aspectos que podem favorecer a saúde ou a doença do trabalhador. Ao considerar a relação entre bem-estar e trabalho, aponta para a organização e as condições do trabalho, no que tange aos efeitos que podem exercer sobre o funcionamento do trabalhador.

Assim como várias empresas, o GHC enfrenta uma realidade de absenteísmo, especialmente causada por doenças relativas ao trabalho, em função das características específicas das atividades profissionais, como mão de obra intensiva, atividade ininterrupta, trabalho noturno e em turnos, trabalhos em equipes, exposição a riscos biológicos, físicos, químicos e ergonômicos (PEREIRA; BORBA; AZAMBUJA, 2004). Dezenas de trabalhadores faltam ao trabalho ou estão e são afastados por problemas de saúde.

Por diversas causas, o absenteísmo médio no GHC, no período de janeiro a abril de 2009, está em 3,42 horas mensais por trabalhador. Em âmbitos menores, os Serviços de Nutrição e Dietética do GHC apresentam a seguinte realidade (GHC, 2009):

- SND – Hospital Nossa Senhora da Conceição: média mensal de 4,18h/trabalhador;
- SND – Hospital Fêmina: média mensal de 5,72h/trabalhador;
- SND – Hospital da Criança Conceição: média mensal de 5,92h/trabalhador;
- SND – Hospital Cristo Redentor: média mensal de 4,38h/trabalhador.

Em um nível micro, opta-se por pesquisar o Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Cristo Redentor, a fim de qualificar o processo de compreensão do fenômeno absenteísmo neste contexto.

Diante das informações apresentadas, chega-se ao seguinte problema: considerando o absenteísmo não apenas um dado, mas sim uma conseqüência de diversos fatores, qual a origem e como se forma o absenteísmo no Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Cristo Redentor?

Neste sentido, este projeto possui como objetivo geral contribuir para a compreensão das causas e da formação do absenteísmo no Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Cristo Redentor - SND/HCR.

Como objetivos específicos, o projeto possui:

- Identificar as incidências e os motivos do absenteísmo no SND/HCR;
- Identificar a organização e as condições de trabalho da equipe do SND/HCR;
- Identificar aspectos de motivação e satisfação no trabalho na equipe do SND/HCR;
- Propor sugestões para solução de problemas e de melhorias.

O projeto está estruturado da seguinte forma: a) teorização sobre o absenteísmo, organização do trabalho, condições de trabalho, motivação e satisfação no trabalho; b) apresentação do contexto institucional, composta pelo HCR e pelo SND, de forma a ambientar o leitor; e c) delineamento metodológico proposto para o projeto.

A realização deste estudo se dará através de uma abordagem qualitativa e exploratório-descritiva, para compreender o absenteísmo no SND/HCR e suas causas, bem como possibilitar sugestões para a resolução destes problemas.

2 APORTE TEÓRICO

2.1 Absenteísmo

O tema do absenteísmo tem gerado muitas discussões a respeito das suas razões objetivas e subjetivas, e assim, diversas áreas do conhecimento são convidadas para contribuir com o seu entendimento (BETIOL; TONELLI, 2001). Todavia, não há consenso quanto à sua composição.

Alguns autores definem absenteísmo como o período em que os empregados de determinada organização se encontram ausentes do trabalho, não sendo a ausência motivada por doença prolongada ou licença legal. Para Robbins (2005), por exemplo, o absenteísmo é definido somente como o não-comparecimento do funcionário ao trabalho. Outros autores compreendem o absenteísmo como decorrente de um ou mais fatores causais, tais como fatores de trabalho, sociais, culturais, de personalidade e de doenças.

Em um sentido mais amplo, o absenteísmo é a soma dos períodos em que o empregado da organização se encontra ausente do trabalho, devido a algum motivo interveniente. Para o GHC, apoiado no Sistema de Indicadores Padronizados para Gestão Hospitalar – SIPAGEH, o cálculo do absenteísmo exclui as variáveis férias, horas de treinamento e licenças (maternidade e de saúde acima de 15 dias) e licença por interesse próprio sem remuneração (SIPAGEH, 2009).

Segundo Pereira, Borba e Azambuja (2004), o absenteísmo de maneira justificada ou injustificada gera problemas no desenvolvimento do trabalho. A ausência frequente do trabalhador prejudica fortemente a equipe, gerando um círculo vicioso decorrente de problemas ergonômicos e adoecimentos daqueles que permanecem no trabalho, já que as tarefas são redistribuídas entre os presentes para garantir a produtividade (BETIOL; TONELLI, 2001).

Quando o limite da tolerância do trabalhador e de seu grupo à realidade do trabalho é ultrapassado pela desmotivação/insatisfação, doenças relacionadas ao trabalho, mudança constante de chefia, dificuldades no trabalho, falta de comunicação e doenças em geral, e o trabalhador não consegue acompanhar o ritmo do trabalho devido ao seu equilíbrio mental, ele procura então buscar uma solução dentro da empresa, que pode ser representada pelo absenteísmo (PEREIRA; BORBA, 2005).

Além de desmotivar e interferir no relacionamento interpessoal pela sobrecarga de trabalho e prejudicar a eficiência e eficácia dos resultados, o absenteísmo gera custos para

a empresa, tanto diretos como indiretos, porque ficam menos funcionários em ação (BETIOL; TONELLI, 2001).

Dejours (2003) justifica que o trabalhador é efetivamente o mais indicado para saber o que é compatível com a sua saúde. Mesmo se o seu modo de trabalho não for o mais eficaz, no ponto de vista do rendimento em geral, o trabalhador consegue encontrar melhor rendimento de que é capaz, respeitando seu equilíbrio físico e mental.

Neste sentido, considera-se importante apresentar aspectos referentes à organização e às condições de trabalho, à motivação e à satisfação, a seguir.

2.2 Organização e condições do trabalho

Na “pré-história da saúde dos trabalhadores”, no século XIX, os conflitos entre patrões e empregados eram constantes. E foi através das lutas operárias, neste período histórico, que os trabalhadores obtiveram essencialmente a conquista ao direito à vida e/ou sobrevivência e a construção do instrumento necessário à sua conquista: a liberdade de organização do trabalho (DEJOURS, 1992).

Nesse período, a luta pela sobrevivência condenava a duração excessiva do trabalho e a luta pelo corpo conduzia à denúncia das condições de trabalho, Dejours (2003) afirma que o trabalho deve ser imaginado, inventado, ajustado e acrescentado pelos trabalhadores levando em conta sua realidade. Sem essa inovação e engajamento da inteligência, a execução humana estrita das prescrições conduz ao que é conhecido como greve de zelo e, nessas condições, nenhum processo de trabalho funciona corretamente.

Segundo Dejours (1992), nem sempre as causas do absentéismo estão no trabalhador, mas na organização, na supervisão deficiente, no empobrecimento das tarefas, na falta de motivação e estímulo, nas condições desagradáveis de trabalho, na precária integração do funcionário à organização e nos impactos psicológicos de uma administração deficiente. O trabalho é considerado como uma aplicação de forças mentais ou físicas para a execução de determinada tarefa. É fundamental na construção do indivíduo, uma vez que serve como mediador privilegiado entre o inconsciente e o campo social. A organização do trabalho funciona como um compromisso entre essas forças para estabelecer regras defensivas entre o ego e o real (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Para Dejours (1992), a organização do trabalho é o resultado das tarefas, através do sistema hierárquico e os modos de administração com as relações de poder e as questões de

responsabilidades do indivíduo. Considerada também pelo contraste com as condições de trabalho, de que trabalhar não é somente executar tarefas, é também fazer funcionar o tecido social e as dinâmicas intersubjetivas indispensáveis à psicodinâmica do reconhecimento. O que visa o caráter necessário na mobilização subjetiva da personalidade e da inteligência humana (DEJOURS, 2003, p. 58).

A organização do trabalho é um compromisso entre sujeitos para elaborar as regras defensivas e as regras de ofício entre hierarquias e posteriormente renegociar estas regras e obter compromissos que vão influenciar na satisfação e motivação dos trabalhadores (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994, p. 139).

Quando o rearranjo da organização do trabalho não é possível, a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada, o sofrimento começa: a energia pulsional não acha descarga no exercício do trabalho e se acumula no aparelho psíquico ocasionando um sentimento de desprazer e tensão.

A atitude materializa a relação entre o ego e o real. A ação tem inúmeras particularidades. Ela visa uma transformação do mundo real. Não há mudança regulada que não implique uma intervenção ou instrumentação com o engajamento ou envolvimento específico daquele que faz. O mundo objetivo do sujeito se entrelaça com o subjetivo.

a “atividade” real contém já uma parte de reajustamento, de rearranjo dos modos operatórios em face da existência do real. Para aproximar-se o mais possível dos objetivos fixados pela tarefa. A atividade condensa, então, de certa forma, o sucesso do saber e o revés ocasionado pelo real, em um compromisso que contém uma dimensão de imaginação, inovação e invenção (DEJOURS, 2003, p. 42)

Dejours (1992, p. 75) considera que “as relações humanas na organização do trabalho entre chefias, supervisores, funcionários do setor e demais trabalhadores deve ser fonte de motivação para a execução das atividades”. A qualidade da relação motivação/satisfação e o prazer proveniente do conteúdo significativo e simbólico do trabalho são absolutamente necessários à manutenção ergonômica e a atenuação do temor, pois a adequação homem/trabalho exige teor significativo da tarefa. É preciso então que a organização do trabalho facilite o livre jogo do funcionamento mental.

Além da organização do trabalho, as suas condições também influem sobre a ação do trabalhador. O indivíduo é um ser dotado de necessidades. A motivação pode ser considerada como o esforço que ele faz para satisfazer suas necessidades. As necessidades criam tensão, a tensão produz alívio, ou impele a um comportamento repressivo, o qual produz busca de satisfações compensatórias ou supletivas. A motivação depende da

influência do ambiente em que o indivíduo se encontra e impulsiona a pessoa a agir de determinada forma. É o que dá origem à capacidade e a um desempenho específico. Esse impulso à ação pode ser provocado por um estímulo externo, provindo do ambiente, como a organização e as condições de trabalho ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo (DEJOURS 1992).

Por condição de trabalho entendem-se as pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do local de trabalho. As pressões ligadas às condições de trabalho têm por alvo principal o corpo dos trabalhadores, onde podem ocasionar desgaste, envelhecimento e doenças somáticas (HERZBERG, 1997).

Herzberg (1997) considera as condições do trabalho como fatores de higiene (físicas ambientais, salário, os benefícios sociais, as políticas da empresa), ou seja, fatores necessários para impedir a insatisfação do empregado no trabalho.

Pesquisando as fontes de motivação diretamente relacionadas com a realização do trabalho, Herzberg (1997) constatou que os fatores envolvidos na produção de satisfação/motivação no trabalho são separados e distintos dos fatores que lavam a insatisfação, ou seja, o oposto de satisfação não é insatisfação, mas ausência de satisfação e da mesma forma, o oposto de insatisfação não é satisfação, mas ausência de satisfação.

Resumidamente a organização do trabalho contrasta com as condições de trabalho. Se, por um lado, as condições de trabalho têm como alvo principal o corpo, por outro, a organização do trabalho atua em níveis de funcionamento psíquico do trabalhador (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994), e ambas afetam a motivação e satisfação dos trabalhadores.

2.3 Motivação e satisfação no trabalho

A atuação dos sujeitos dentro da organização está ligada à concordância entre os seus valores pessoais e os valores da empresa, ou seja, a cultura e o clima organizacional. É em função dessa conformidade que o funcionário passa a participar do processo, resultando a sua conveniência dentro da organização, não somente na satisfação das necessidades econômicas, mas também na realização das necessidades profissionais e pessoais (MASLOW, 2003).

Maslow (2003) coloca que existem ao menos cinco necessidades humanas básicas que estão organizadas em hierarquias: 1) necessidades fisiológicas; 2) necessidades de

segurança: abrigo, proteção, estabilidade de emprego; 3) necessidades de amor: estima, companheirismo, compreensão; 4) necessidades de auto-estima: aceitação, vaidade; 5) necessidade de auto-realização: brilho profissional, perfeição na elaboração dos trabalhos.

Essas metas básicas relacionam-se entre si, organizando-se segundo uma hierarquia de preponderância. Significando que as metas mais preponderantes monopolizarão a consciência e tenderão a organizar o recrutamento de várias capacidades do organismo. As necessidades menos preponderantes serão minimizadas, esquecidas ou negadas. Mas quando uma delas é satisfatoriamente preenchida, surge a próxima (“mais elevada”) dentro da hierarquia, para dominar a vida consciente e servir como o centro da organização do comportamento, já que necessidades satisfeitas não agem como motivadores ativos (MASLOW, 2003, p. 270).

Segundo Maslow (2003), o indivíduo apresenta necessidade de reconhecimento em prol da sua satisfação. Estas necessidades básicas podem ser descritas como aspiração por forças, conquistas, adequação, confiança diante do mundo, independência, liberdade e desejo por reputação ou prestígio, reconhecimento, atenção, importância ou apreço. Sob tal ótica, o reconhecimento para o indivíduo é a forma específica de retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia do trabalho (DEJOURS, 2003).

Para Dejours (2003), a satisfação/motivação decorre da confiança e do respeito a um compromisso de avaliação eqüitativa sobre o trabalho, onde o ego gerencia a relação com a tarefa. Essa satisfação/ motivação só é justa se os argumentos considerados estão relacionados com a atividade e não se encontram distorcidos ou heterônomos decorrentes da estratégia do outro, concernentes ao poder e a dominação.

3 CONTEXTO INSTITUCIONAL: O Serviço de nutrição e dietética do Hospital Cristo Redentor – SND/HCR

O Hospital Cristo Redentor é uma das instituições que compõem o Grupo Hospitalar Conceição/GHC, formado por sociedades anônimas de direito privado, tendo como sócio majoritário o Governo Federal. É o hospital de pronto socorro da zona norte de Porto Alegre/RS, com 280 leitos e 1246 empregados. Presta atendimentos assistenciais em cirurgia geral, traumatologia, cirurgia plástica, bucomaxilo-facial e neurocirurgia a usuários do Sistema Único de Saúde/SUS.

Neste contexto, encontra-se o Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Cristo Redentor SND/HCR, que tem por finalidade produzir e fornecer alimentação institucional e dietoterápica, de forma equilibrada e adequada às necessidades dos usuários (internados acompanhantes e trabalhadores do GHC).

O setor está subdividido em equipes: nutrição clínica, nutrição enteral e parenteral, produção, refeitório e copas de apoio nas unidades de internação. As áreas de produção, higienização e refeitório localizam-se no andar térreo do hospital. As copas de apoio, onde são realizadas as distribuições das dietas, higienização e armazenamento dos utensílios de uso dos usuários do SUS, estão distribuídas nos andares. No terceiro andar, fica a nutrição clínica e, no quarto andar, a assistente de coordenação e a nutrição enteral e parenteral.

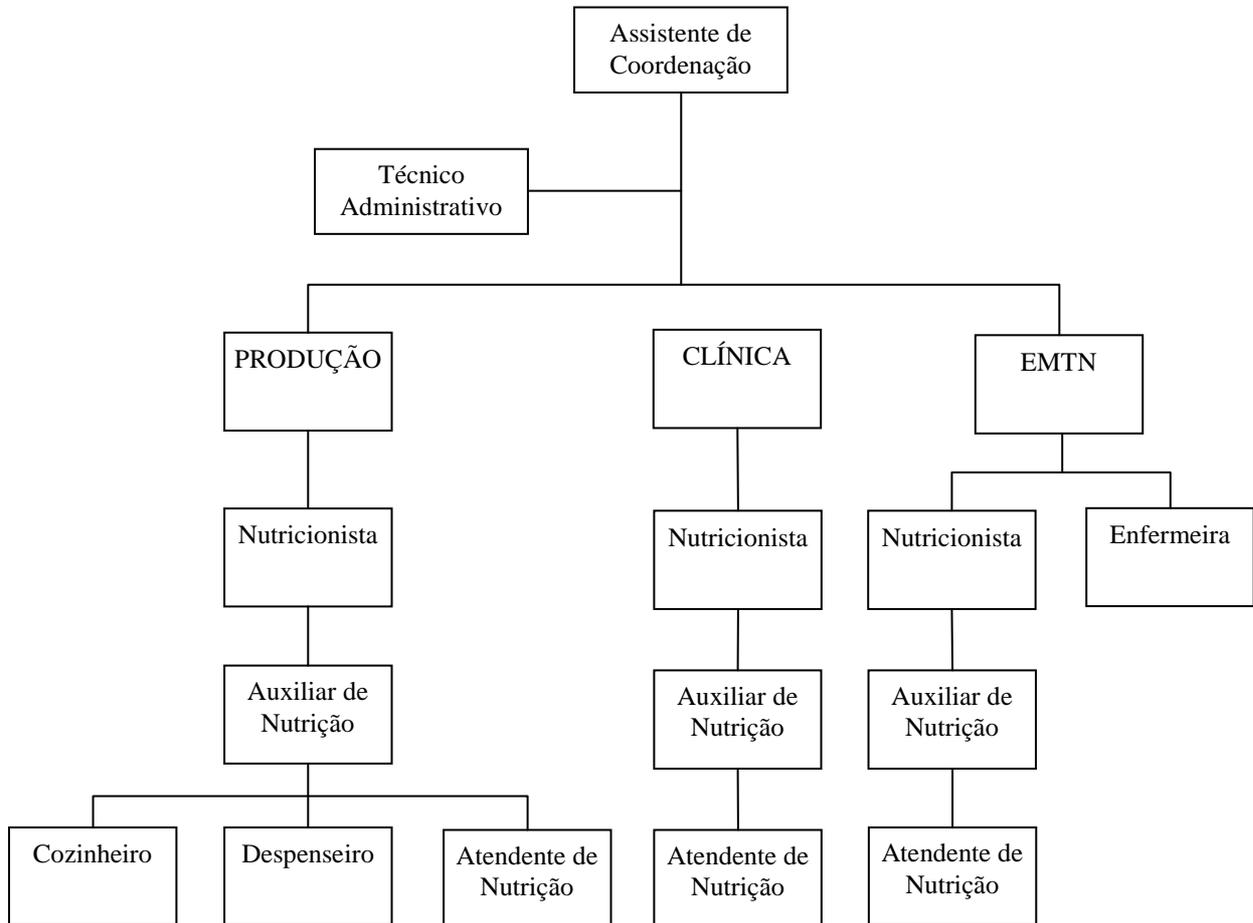
Com área física de 278m², são produzidas, em média, 68.000 refeições mensais (GHC, 2008), para usuários do SUS e trabalhadores do hospital.

O serviço oferece diariamente aos usuários do SUS: desjejum, almoço, jantar e ceia, distribuídos em 117 tipos de dietas padronizadas, conforme consistência e especificações exigidas pelas diferentes patologias. No momento da hospitalização, é feita uma avaliação do estado nutricional, para o qual é indicada dieta específica.

Para os trabalhadores do hospital são fornecidos desjejum, almoço, jantar e lanche noturno e, aos acompanhantes, desjejum, almoço e jantar. Todas as refeições dos trabalhadores do hospital e acompanhantes dos usuários do SUS são realizadas em restaurante próprio do tipo “*self-service*” (conhecido como “refeitório”), localizado junto à área de produção. O setor dispõe de um cardápio anexado à entrada do refeitório, para esclarecimento aos usuários. O sistema de distribuição é misto: as preparações das refeições do refeitório são centralizadas, enquanto as refeições dos pacientes são distribuídas por meio das copas de apoio, caracterizando assim um modo de serviço descentralizado.

O SND/HCR está distribuído conforme mostra a Figura 1, a seguir.

Figura 1: Organograma do SND-HCR



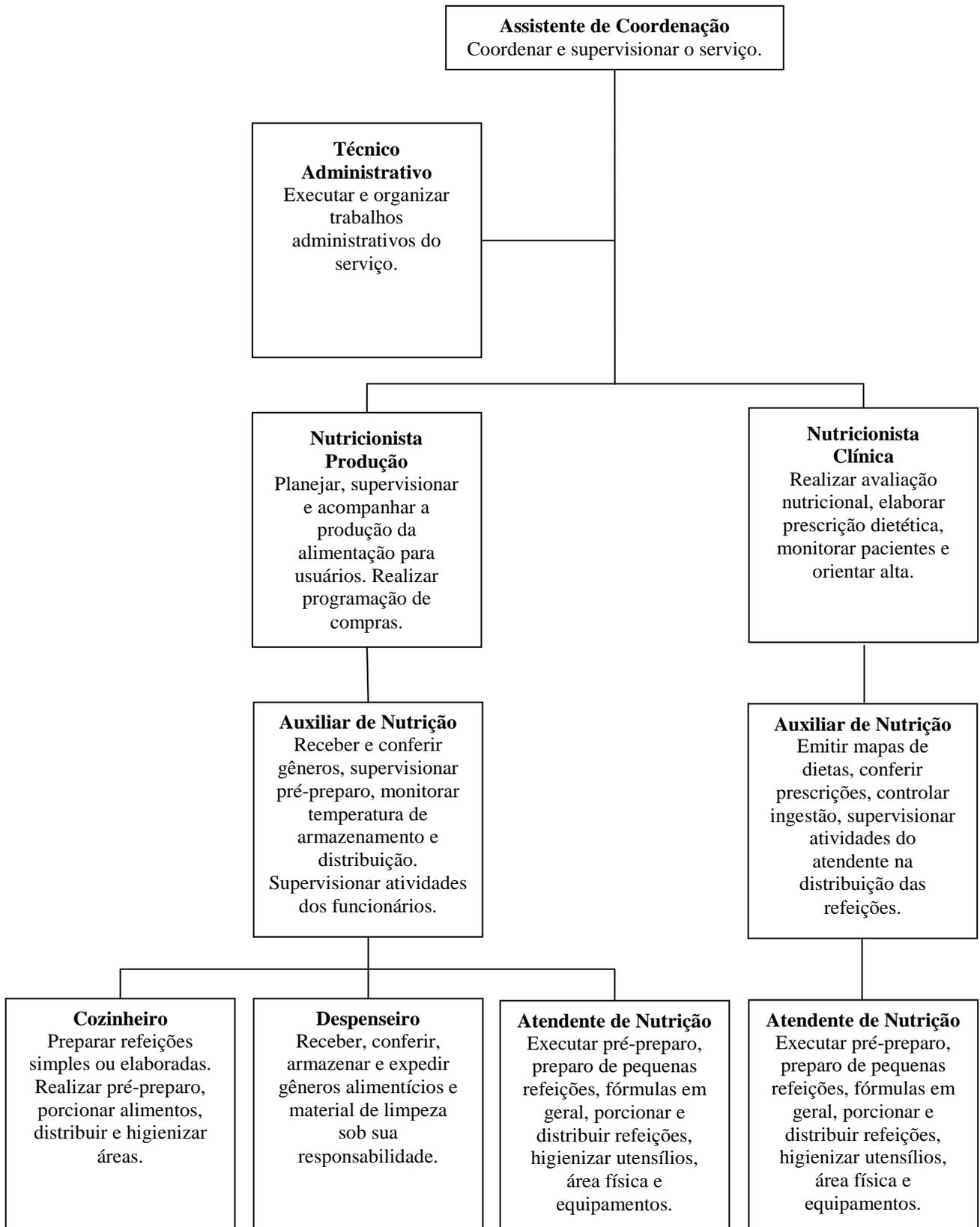
Fonte: elaborado pela autora

A equipe é composta por: 1 assistente de coordenação (nutricionista), 10 nutricionistas, 12 técnicos/auxiliares de nutrição, 2 estagiários (técnico de nutrição), 2 (estagiários do curso de nutrição), 14 cozinheiros (2 afastados), 76 atendentes (16 afastados), 3 dispenseiros, 1 enfermeira e 1 técnico administrativo.

Todas as atividades são executadas a partir de rotinas, algumas estabelecidas pela empresa, outras criadas pelo próprio serviço, documentadas em manuais, técnicas e procedimentos operacionais padrões.

A Figura 2 tem a intenção de mostrar as atribuições da equipe de trabalho.

Figura 2: Organograma com atribuições básicas do SND-HCR



Fonte: elaborado pela autora

Conforme mostra a Figura 2, cada área é responsável por algumas atribuições e os funcionários exercem atividades que competem à sua função.

Quando um ausenta-se no trabalho, outro o substitui. Na impossibilidade de remanejo da escala funcional diária, outro colega troca o turno, ou trabalha nos dois turnos, gerando-se uma possibilidade de afastamento futuro por sobrecarga de trabalho.

Embora ocorra a possibilidade de rotatividade de pessoal no serviço, há funcionários que não podem alterar suas atividades por estarem em restrição de função, por motivos de saúde/ doença.

Saliente-se que os funcionários que passam a exercer funções restritas podem ausentar mais vezes ao trabalho e produzir menos, devido às condições de saúde em relação aos demais funcionários (PEREIRA; BORBA; AZAMBUJA, 2004).

Entre as causas de afastamentos dos funcionários do SND/HCR estão as lesões por esforços repetitivos (LERS), distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORTS), doenças psíquicas/somáticas e problemas familiares (PEREIRA;BORBA, 2005).

4 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

O princípio metodológico que orienta o desenvolvimento deste projeto no SND/HCR fundamenta-se em uma abordagem qualitativa, a qual pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos participantes (RICHARDSON, 2007). Ela parte de questões e focos de interesses amplos, que vão se definindo a medida que o estudo se desenvolve.

Neste enfoque, trata-se de uma proposta do tipo exploratório e descritivo (MINAYO, 2000). As pesquisas exploratórias apresentam ênfase à descoberta de práticas ou diretrizes, esclarecendo e modificando conceitos e idéias, a partir da elaboração de alternativas ou hipóteses que possam ser pesquisáveis para estudos posteriores (OLIVEIRA; BESSANA, 1997).

Com a intenção inicial de atender aos objetivos da pesquisa por meio da aplicação de um questionário, foi realizada uma pesquisa piloto. Sob um caráter exploratório, foi aplicado um questionário (Apêndice A) nos meses de outubro e novembro de 2008, com perguntas abertas e fechadas, na intenção de obter respostas dos trabalhadores do

SND/HCR sobre o absenteísmo, satisfação, motivação, condições e organização do trabalho, relacionamentos interpessoais e sugestões de mudanças e melhorias no trabalho.

No momento da aplicação do questionário, o HCR estava passando por um período de reformas, o que alterou a rotina de muitos setores. Durante as reformas, o SND esteve com sua área física reduzida. Atualmente, o setor está funcionando normalmente, porém a assistência de coordenação está locada no 4º andar, prejudicando o contato com os funcionários, em função da distância.

Dos 122 funcionários ativos na época, 17,21% devolveram o questionário respondido. Na categoria, satisfação com o trabalho 71,4% dizem estar satisfeitos, 14,3% insatisfeitos e 14,3% parcialmente (in)satisfeitos. Na categoria motivação, 52% dos respondentes se declararam motivados.

Entre as condições de trabalho, obteve-se média 3,86, em uma escala de 7 pontos. O cálculo foi feito por meio de análise de frequência. Os níveis de percepção sobre as condições de trabalho foram obtidos das respostas dadas: péssimas, ruins, precárias, razoáveis, boas, muito boas e ótimas. A pontuação obtida representa que as respostas tendem aos níveis precários e razoáveis.

No quesito relacionamento interpessoal, também foi utilizada uma escala de 7 pontos, e obteve-se média 5,29. Foram utilizados os mesmos níveis de respostas que na pergunta anterior. A média obtida corresponde aos níveis bons e muito bons.

Entre os motivos que consideram como causa de motivação no trabalho está o relacionamento com colegas e chefia, a comunicação, a disponibilidade de recursos, a liberdade para trabalhar e o atendimento aos usuários do SUS. Para alcançar satisfação, segundo os respondentes, está o salário, o horário de trabalho, a organização, o respeito e a liberdade para dar o melhor de si.

Em contrapartida o que desmotiva os respondentes são os problemas que não são solucionados pela chefia, funcionários privilegiados, desorganização institucional, mudanças de chefias e de funcionários de forma taxativa e as condições precárias de trabalho. Dentre os motivos citados que levam os respondentes à insatisfação estão: supervisores que forçam os funcionários a trabalhar em áreas que os deixam estressados, dificuldades com a equipe e processos, desorganização institucional, materiais estragados e sucateados, percepção de descaso da atual gerência com os funcionários, precariedade do espaço físico (como a falta de ventilação no setor de produção e cocção dos alimentos), e privilégios por parte da instituição.

É importante informar que 14,2% dos respondentes declararam já terem faltado ao trabalho por estarem insatisfeitos e que 9,5% declararam que já tiveram vontade de faltar por estarem desmotivados.

A maioria dos respondentes declarou que mudaria alguns aspectos como: a forma política da empresa na indicação de cargos de chefia e a estrutura da empresa pelo não envolvimento com o setor. Os respondentes reavaliariam os processos de trabalho visando maior operacionalização e resultados do serviço para que alguns funcionários tivessem mais responsabilidades, trabalhassem somente onde se sentissem bem, igualdade para todos, sem privilégios, disciplina. Os respondentes também tornariam a cozinha e o refeitório amplo e arejado para que os funcionários e usuários se sentissem confortáveis e felizes.

Além disso, os participantes manifestaram importante a conscientização dos funcionários para focar no bom andamento do trabalho e, mais união na equipe, a existência de critérios para modificação de função e evitar injustiças, a valorização e o incentivo aos funcionários por parte da instituição, através de oficinas direcionadas aos diversos cargos, para promover a motivação e a comunicação entre chefias, auxiliares e funcionários relacionados ao trabalho. Outros aspectos apresentados foram: não dar benefícios aos funcionários que estão sempre de atestados como: melhores feriados e férias no verão; maior pulso das chefias com os funcionários sem distinção; antes de julgar um funcionário ouvir outros colegas, mais articulação da chefia, acompanhamento periódico da saúde mental dos funcionários.

Com os resultados obtidos da pesquisa piloto, através das categorias analisadas no questionário, foi possível perceber que os índices de motivação e satisfação parecem ser bons. Porém, alguns respondentes declararam que já faltaram ou tiveram vontade de faltar ao trabalho por estarem desmotivados ou insatisfeitos. Considera-se que para uma abordagem qualitativa todas as respostas são importantes. O questionário, portanto, é insuficiente para atender os objetivos do projeto. Assim sendo, sugere-se a realização de um estudo de caso para uma análise profunda no SND/HCR.

O estudo de caso é um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade ou fenômeno que se analisa profundamente. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular (GODOY, 1995), para que se possa, através da análise profunda, compreender melhor este objeto e permitir ao pesquisador sugerir ações

de melhoria do serviço que contribuam para evitar pelo menos parte do fenômeno, neste caso, o absenteísmo no SND/HCR.

4.1 Coleta de dados

Em um estudo de caso, o pesquisador deve preocupar-se em mostrar a multiplicidade de dimensões presentes numa determinada situação, uma vez que a realidade é sempre complexa (GODOY, 1995). Neste sentido, a coleta de dados será feita através de outros instrumentos, como a observação e entrevistas.

A observação do ambiente e dos processos de trabalho será realizada em um período de quinze dias, nos três turnos de trabalho do SND/HCR. Além do local de trabalho (condições e organização), serão observados os comportamentos e os relacionamentos entre colegas e gestores. Os aspectos a serem observados nessa fase da pesquisa estão apresentados no Apêndice C.

As entrevistas serão semi-estruturadas e realizadas com informantes-chave. Não serão entrevistados os funcionários inativos ou afastados do serviço. Haverá um momento anterior às entrevistas para orientação e esclarecimento sobre a pesquisa e dúvidas. Aos entrevistados serão entregues Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B), para a garantia de anonimato. Os aspectos a serem abordados nas entrevistas estão descritos no apêndice C.

Será contatado o responsável pelo SND/HCR a fim de solicitar autorização para realizar a pesquisa, esclarecer seus objetivos e combinar formas, locais, períodos e horários para a coleta dos dados.

4.2 Análise dos dados

Os dados obtidos dos diversos instrumentos (questionários, observação e entrevistas) serão avaliados com enfoque na Análise de Conteúdo proposta por Minayo (2002). Esta metodologia constitui-se no movimento de observar atentamente para os dados em busca de seus significados, através de procedimentos sistemáticos.

A utilização da análise de conteúdo envolve três fases fundamentais, que são a pré-análise, a exploração do material e os resultados (GODOY, 2005). A pré-análise é uma fase de organização. Nela se estabelece um esquema de trabalho que deve ser preciso, com

procedimentos bem definidos, embora flexíveis, e normalmente envolve um primeiro contato com os documentos. Na fase de exploração do material cabe ao pesquisador ler os documentos selecionados, adotando procedimentos de codificação, classificação e categorização. Na fase de resultados, é feita a análise dos dados, a formulação de hipóteses e a elaboração de indicadores e/ou categorias que orientarão a interpretação e a preparação do conteúdo final.

4.3 Aspectos éticos

O projeto será encaminhado ao Comitê de Ética e Pesquisa do Grupo Hospitalar Conceição, para análise e consentimento. Conforme a Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, para garantia da confidencialidade dos dados e o anonimato do entrevistado, os participantes da pesquisa serão esclarecidos sobre o tema e objetivos do estudo e se concordarem em participar, assinarão um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme o Apêndice B.

4.4 Divulgação

Os resultados e as sugestões deste trabalho serão devolvidos e divulgados da seguinte forma e seqüência:

- a) Apresentação e discussão dos resultados com os participantes das entrevistas, individualmente, com o objetivo de validar os mesmos;
- b) Apresentação e discussão dos resultados com os participantes da pesquisa como um todo, em grupo, também com o objetivo de validar os mesmos;
- c) Apresentação e discussão dos resultados e sugestões para a equipe e colegiado do SND/HCR, para contribuição na melhoria do Serviço;
- d) Divulgar o trabalho ao GHC, através das bibliotecas e por e-mail institucional;
- e) Divulgar através de publicação do trabalho em revistas da saúde.

4.5 Cronograma

Atividade/mês	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr
Escolha do tema e definição dos objetivos								
Aprimoramento dos objetivos e delimitação do tema								
Revisão da literatura								
Entrega e apresentação do projeto								
Entrega da versão final								

4.6 Recursos e Orçamento

Materiais	Custo unitário	Custo total
Folhas A4: pacote com 500	R\$ 12,00	R\$ 12,00
Tinta preta de impressora: 2 unidades	R\$ 70,00	R\$ 140,00
Canetas: 15 unidades	R\$ 2,00	R\$ 30,00
TOTAL		R\$ 192,00

REFERÊNCIAS

BETIOL, Maria Irene Stocco; TONELLI, Maria José. Absenteísmo e comprometimento: algumas reflexões a partir de um estudo de caso analisado sob a ótica da psicodinâmica do trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 21., 2001, Salvador; INTERNATIONAL CONFERENCE, 8. 2001, Salvador. **Anais...** Salvador, [s.n], 2001. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR44_0657.pdf>. Acesso em: 13.01.2009.

DEJOURS, Christophe. **O Fator humano**. Rio de Janeiro. Fundação Getulio Vargas, 2003. 4.ed.

_____. **A Loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992. 5.ed.

_____; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica no trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

Gerência de Informática do GHC. Envio de documento: **Absenteísmo 2009**. mensagem recebida por Akruel. GHC. com. br em: 01.05.09

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995

HERZBERG, Frederick. Mais uma vez: como motivar seus funcionários. In: VROOM, V. H. **Gestão de pessoas, não de pessoal**: os melhores métodos de motivação e avaliação de desempenho. São Paulo: Campus, 1997. p.55-82.

MASLOW, Abraham H. **Diário de negócios de Maslow**. São Paulo: Qualitymark, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

OLIVEIRA, Silvio Luiz; BESSANA, Maria Aparecida. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1997.

PEREIRA, Mônica Villela; BORBA, Elza Maria Vernet. Atenção à saúde do trabalhador no Grupo Hospitalar Conceição. **Momentos & Perspectivas em Saúde**: Revista Técnico-Científica do Grupo Hospitalar Conceição, Porto Alegre, v. 18, n. 1, jan./jun. 2005.

_____; _____; AZAMBUJA, Maria Inês Reinert. Perfil dos trabalhadores afastados em benefício previdenciário, no Grupo Hospitalar Conceição. **Momentos & Perspectivas em Saúde**: Revista Técnico-Científica do Grupo Hospitalar Conceição, Porto Alegre, v. 17, n. 2, jul./dez. 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2007.

SIPAGEH – SISTEMA de indicadores padronizados para gestão hospitalar. Disponível em: <<http://www.projeto.unisinos.br/sipageh>>. Acesso em: 23mar. 2009.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Estou realizando uma pesquisa, como trabalho de conclusão do curso de Especialização em Informação e Tecnologia em Saúde. O objetivo é investigar se o absenteísmo no Setor de Nutrição do Hospital Cristo Redentor está relacionado com a motivação/satisfação dos funcionários. Solicito tua participação como voluntário desta pesquisa. Os dados serão utilizados, unicamente, para fins de pesquisa e tu não serás identificado.

Idade:

Escolaridade:

Tempo de trabalho na empresa:

1. Tu te sentes satisfeito no trabalho? Por quê?

2. Tu te sentes motivado para trabalhar? Por quê?

3. Como são as tuas condições de trabalho?

4. Como são os teus relacionamentos com colegas de equipe e chefia?

5. O que consideras bom no trabalho? Isso te motiva ou te deixa satisfeito?

6. O que consideras ruim no trabalho? Isso te desmotiva ou te deixa insatisfeito?

7. Tu já faltaste ao trabalho por estar insatisfeito ou desmotivado?

8. Tu mudarias alguma coisa no trabalho? O quê? Por quê?

9. Tens alguma sugestão a fazer?

APÊNDICE B

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

A aluna Maria Ironi da Silva Oliveira, do Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde (ICTS) do Grupo Hospitalar Conceição em Parceria com a Fundação Osvaldo Cruz, orientada da professora MSc. Alexandra Jochims Kruehl, está realizando uma pesquisa que tem como objetivo compreender de forma aprofundada o fenômeno do Absenteísmo no Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Cristo Redentor – SND/HCR.

Os dados serão coletados através de observação e entrevistas semi-estruturadas. Para tanto, solicito sua participação nesta pesquisa. Os dados serão utilizados para fins de pesquisa e sugestões de melhoria do Serviço.

Ressalto que a concordância em participar abrange a possibilidade de publicação dos dados em formato de artigo científico e/ou exposição em eventos científicos.

Sua participação é livre. Pode ser negada ou se desistir a qualquer tempo, mesmo após a coleta dos dados. Sua identificação será mantida sob sigilo.

Caso queira ou precise de qualquer esclarecimento sobre a sua participação neste estudo, poderá entrar em contato com a pesquisadora Maria Ironi da Silva Oliveira através dos telefones: 91165356- 33574154.

Agradecemos sua colaboração.

Através deste instrumento, declaro que fui esclarecido sobre os objetivos desta pesquisa, que busca investigar o Absenteísmo no SND/HCR.

_____, _____ de _____ de 2009.

Assinatura do funcionário _____

Assinatura da pesquisadora _____

Maria Ironi da Silva Oliveira

Assinatura da professora orientadora _____

Alexandra Jochims Kruehl

APÊNDICE C

ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS E ABORDADOS NO SND/HCR

ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS:

- Condições de trabalho:
 - infraestrutura do serviço;
 - ambiente;
 - materiais.

- Organização do trabalho
 - estrutura da empresa;
 - horários;
 - escalas e turnos de trabalho;
 - tarefas;
 - Metas.

ASPECTOS A SEREM ABORDADOS NAS ENTREVISTAS:

- Relacionamentos; respeito entre subordinados e colegas;
- Responsabilidades;
- Pontualidade;
- Competência;
- Política da empresa;
- Política e objetivos do serviço;
- Avaliação de desenvolvimento;
- Comprometimento, dedicação e empenho nas atividades;
- Escalas.