

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

AS DETERMINAÇÕES DO ABSENTEÍSMO NA CASAN  
ESPAÇO DE INTERVENÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL

Aprovado Pelo DSS  
Em 15/12/94

Trabalho de conclusão de curso apresentado à  
Coordenadoria de Serviço Social da  
Universidade Federal de Santa Catarina, para  
obtenção do Título de Assistente Social, pela  
acadêmica.

*Patrícia A. Cardoso Vieira*  
71 KRYSZYNA MATYS COSTA  
Chefe do Depto. de Serviço Social  
CSE-UFSO

PATRÍCIA A. CARDOSO VIEIRA

Florianópolis, novembro de 1994.

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho:

Aos meus pais, Valmor e Maria Aparecida, pelo amor que sentem um pelo outro e através do qual me foi permitido viver. Por transmitirem todo amor e carinho e terem me ensinado os verdadeiros valores da pessoa humana e me incentivado a mais esta conquista.

Ao meu esposo Carlos, pelo apoio e cumplicidade nos momentos de angústias, que com gestos e palavras levou-me a seguir, em frente na busca da concretização deste trabalho. Por todos os momentos que juntos vivemos e que me fazem sentir realizada.

## AGRADECIMENTOS

- Aos meus irmãos pelo amor que nos une.
- Ao meu sogro, sogra e cunhada pelo carinho e apoio demonstrado em todos os momentos.
- À minha avó querida, pelo amor e carinho demonstrado por todo esse tempo.
- À CASAN pela oportunidade de estágio.
- À Assistente Social, Alzira pela supervisão e orientação dada na aprendizagem prática.
- Aos funcionários da CASAN, pela contribuição dada no processo de minha prática, e pelo enriquecimento que me proporcionaram.
- Àqueles que direta ou indiretamente contribuíram na realização deste trabalho.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	05
CAPÍTULO 1	
1- SERVIÇO SOCIAL NUMA INSTITUIÇÃO ESTATAL - CASAN/REGIONAL - FPOLIS.	
1.1 - A CASAN Enquanto Instituição Prestadora de Serviços à População e a Inserção do Serviço Social nesse Contexto .....	08
1.2 - O Serviço Social da Empresa: Espaço Contraditório Decorrente do sistema Capitalista .....	19
CAPÍTULO 2	
2. AS DETERMINAÇÕES DO ABSENTEISMO APRESENTADAS NO COTIDIANO DO TRABALHADOR DA CASAN	
2.1 - Absenteísmo - Considerações Gerais .....	31
2.2 - O Absenteísmo como uma Questão Presente na Dinâmica no Trabalho do Serviço Social .....	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	65
ANEXOS .....	69

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO 1 - Organograma da CASAN.....	70
ANEXO 2 - Roteiro de Entrevista .....	71

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho pretende ser uma reflexão teórico-prática de nossa experiência de Serviço Social, vivenciada por um ano e meio junto aos servidores da Companhia de Águas e Saneamento - CASAN.

A partir de minha experiência de estágio pude constatar a grande preocupação da chefias em relação ao elevado índice de Absenteísmo por Doença, proveniente de vários fatores, que no decorrer do trabalho serão explicitados.

É por isso que o Serviço Social por ser uma profissão comprometida com a classe trabalhadora, desempenhando o papel de mediador da relação empregado/empresa, não poderia deixar de realizar um trabalho que pudesse contribuir sensivelmente nesta relação que as vezes torna-se tão contraditória.

O absenteísmo é um dos mais visíveis e complexos problemas de comportamento humano com que as organizações enfrentam. É uma tendência dos empregados para faltarem ao trabalho, os motivos são variados, muitas vezes não sendo incluído as doenças entre eles.

Estes motivos podem ter origem na própria empresa, pois através da reprodução do sistema capitalista, ela manipula a realidade de acordo com seus interesses, provocando sérias conseqüências, como: insatisfação, más condições de trabalho, doenças, relacionamento desigual entre níveis hierárquicos e outros; todos determinantes diretos que podem ocasionar o absenteísmo.

Portanto, para o absenteísmo ser entendido procuramos neste trabalho realizar uma caracterização das relações de produção dentro do sistema capitalista, evidenciando os fatores determinantes do absenteísmo na CASAN.

Assim sendo, no primeiro capítulo do presente trabalho procuramos focar o trabalho da CASAN, enquanto empresa pública de prestação de serviços e demonstrar como se deu a inserção do Serviço Social neste contexto e os programas de intervenção presentes na dinâmica de trabalho deste profissional, de acordo com a realidade apresentada na empresa.

No item seguinte, ressaltamos os objetivos das empresas de modo geral, relacionando-o a um espaço contraditório quando requisita o trabalho do Serviço Social, para intervir nos conflitos e problemas existentes dentro da organização.

No último capítulo, trabalharemos o objeto de estudo: **Absenteísmo por doença**. Discorreremos inicialmente sobre a fundamentação teórica desta questão, relacionando a um contexto mais amplo e enfatizando a interferência do sistema capitalista; para no item subsequente analisarmos categorias determinantes do absenteísmo na CASAN, obtidos durante as entrevistas.

Teremos ainda, um item que apresentará as condições finais sobre o trabalho, e sugestões de propostas de intervenção do Serviço Social e da empresa na questão do absenteísmo.

## **CAPÍTULO 1**

### **SERVIÇO SOCIAL NUMA INSTITUIÇÃO ESTATAL - CASAN/REGIONAL/FPOLIS**

#### **1.1 - A CASAN Enquanto Instituição Prestadora de Serviços à População e a Inserção do Serviço Social nesse Contexto.**

A Companhia Catarinense de Águas e Saneamento foi criada pela Lei Estadual nº 4.547, de 31 de dezembro de 1970 e constituída em Assembléia Geral de 02 de julho de 1971, no governo de Colombo Machado Salles. É uma empresa de economia mista, cujo capital social é composto por ações, das quais, o Governo do Estado detém a maioria.

De acordo com o documento de viabilidade global da empresa, os objetivos específicos da prestação de serviços diretos ao consumidor são:

- Gerar planos adequados ao desenvolvimento físico do setor de saneamento básico, considerando a demanda de serviços, a disponibilidade de fontes de água e outros recursos, como também os fatores sociais, econômicos e comerciais da região, visando a implantação de seus programas;
- Prestar serviços de atendimento de água e disposição final de esgotos, ao maior número de pessoas;
- Implantar uma filosofia de respeito e consideração para com seus usuários;
- Estimular o desenvolvimento de pesquisas tecnológicas na área, visando melhorias na qualidade dos serviços prestados, bem como a redução no investimento per capita.

Hoje , a empresa possui 222 sistemas de abastecimento de água e 8 de esgotos sanitários, atendendo cerca de 2.317.400 usuários em 192 municípios do Estado de Santa Catarina.

Portanto, sua função volta-se para o social, ou seja, o atendimento direto a população proporcionando-lhe saúde e bem-estar público.

Atualmente a Casan conta no seu quadro de funcionários com cerca de 2920 servidores em todo o Estado, sendo 355 destes, da Regional / Florianópolis para a qual este trabalho está direcionado.

A política social desta empresa é regida pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) e por Projetos-Leis Estaduais, no que diz respeito aos benefícios que estas leis garantem aos trabalhadores.

A Casan através de sua Fundação (FUCAS) e sua Associação (ASCAN) volta-se socialmente para seus servidores. A FUCAS oferece benefícios de saúde, tratamento odontológico, suporte financeiro, ginásio de esportes, um restaurante e convênios com outros auxílios. Já a ASCAN oferece aos associados, sua sede na Ponta do Leal em Florianópolis, consórcio de bens, uma lojinha, convênios, uma sala de massagens, um salão de beleza.

Segundo Karsch (1983 : 54) "*Benefícios, antecipação salarial, auxílios, convênios são estratégias modernas de salários indiretos para o trabalhador ...*". Oferecendo benefícios como vale refeição, vale transporte, plano de saúde, e um salário menor, ou seja, gastos com salários menores, os encargos sociais serão menores, além de obter ganhos com o abastecimento do Imposto de Renda.

A empresa também preocupa-se com a educação sanitária, onde teve a iniciativa de levar 6.360 alunos de escolas públicas e privadas para palestras na Estação de Tratamento de Água de Palhoça.

Os servidores da Casan podem contar com o sindicato - SINTAE (Sindicato dos Trabalhadores de Água e Esgoto), que possui cerca de 2.400 servidores associados. São oferecidos auxílios natalidade e farmácia. Mas o objetivo central do sindicato é a defesa de melhores condições de vida, de direitos dos funcionários enquanto trabalhadores. Este órgão representativo pretende mostrar a realidade do sistema, estimulando-os nas mobilizações para uma resolução rápida por parte da empresa.

Segundo o vice-presidente do sindicato, a maior dificuldade que encontram é a mobilização dos servidores, para fortalecimento das reivindicações, isto se dá por acomodação, por receio de ser prejudicado na empresa. Esta acomodação se aprofundada em estudo, verificar-se-ia que não é culpa dos trabalhadores mas sim, consequência do sistema que os leva a agir desta forma.

No entanto, a Casan por ser uma empresa pública, faz parte de um processo social, que se transforma e se modifica, pois está inserida numa totalidade social onde se fazem presentes todas as relações existentes no meio de produção.

Portanto, como toda instituição estatal sua política é instável, provavelmente, em decorrência do governo mudar de quatro em quatro anos e ainda de acordo com o partido que assumir, desencadeando novas alterações na empresa. O partido é a expressão de um determinado grupo social, podendo ter duas formas: uma dirigida por uma elite, que pretende dirigir sob seu ponto de vista (interesses), e a outra, é a da não elite, ou seja, o das classes dos trabalhadores.

Baseado no livro de Gramsci, *"Maquiavel, a Política e o Estado Moderno"* (1978) inferimos que o partido a quem a Casan está vinculada atualmente, pode-se dizer que é reacionário, porque funciona burocraticamente, portanto é puro executor da ideologia dominante. Esta ideologia perpassada pela empresa significa a visão de homem e de mundo da classe burguesa.

O Estado é um órgão representativo da ideologia de um determinado grupo que visa a criação de condições favoráveis a expansão desse grupo.

Segundo Karsch (1987 : 72) “*Tudo faz da instituição uma entidade burocrática, em que as normas definem o espaço, o tipo de saber, explicita as relações internas desse espaço e a racionalidade é realizada tendo em vista os fins institucionais*”.

Para manter a ordem, o controle político da empresa, determinado e variável, os dirigentes fazem com que os servidores submetam-se as suas normas, resultando numa hierarquia de subordinação e poder, num meio de controle de cima para baixo.

Esta subordinação se dá entre os agentes privilegiados (diretores e chefias) e os agentes complementares (os demais servidores\* ). Os agentes privilegiados são os que legitimam por sua prática a existência da Casan.

O caráter disciplinador da instituição se dá para que os trabalhadores se tornem instrumentos de manipulação, segundo Foucault apud Faleiros (1991 : 46) “*adestrando seus corpos, esquadrihando os espaços onde vivem e por onde andam, estabelecendo as séries de atos que devem cumprir, vigiando suas ações e comportamentos*”, através da utilização de anotações e fichários sobre eles, afim de se adequarem as normas estabelecidas, e o não cumprimento delas, torna-os alvo de punições. É uma forma utilizada pelas empresas de manter sobre os trabalhadores uma certa coerção.

Portanto, neste processo de produção capitalista, no qual a sociedade está inserida, é que se dá a divisão do trabalho, as lutas sociais, a produção de aptidões, a adequação da classe trabalhadora a este processo por meio de seleção e “adestramento”. Isto tudo ocorre dialeticamente.

---

\* Ao nos referirmos sobre os trabalhadores da Casan usaremos a denominação servidores, pois é esta alinguagem mais usada nesta empresa.

Claus Offe (1984 : 15), ressalta:

*“O processo de industrialização capitalista é acompanhado de processos de desorganização e mobilização da força de trabalho, fenômeno que não se limita à fase inicial do capitalismo, mas que nela pode ser observado com especial clareza. A ampliação das relações concorrenciais aos mercados nacionais e finalmente mundiais, a introdução permanente de mudanças técnicas poupadoras da força de trabalho, a dissolução das formas agrárias de vida e de trabalho, a influência de crises cíclicas etc, têm o efeito comum de destruir, em maior ou menor medida as condições de utilização da força de trabalho até então dominantes”.*

As pessoas atingidas por este processo não realizam seus trabalhos de acordo com suas capacidades, mas sim, com que o mercado de trabalho os oferece no momento, sendo assim, não possuem controle algum sobre as condições de utilização de suas capacidades.

Portanto, é importante ressaltar que à medida que o capitalismo se desenvolve fica difícil de alterar a política, a classe dominante, os problemas sociais etc. A transformação se dará simultaneamente no processo econômico e ideológico através de lutas políticas. Segundo Gramsci, (1983) só através destas lutas haverá possibilidades de uma ação transformadora das relações sociais. No entanto, será no campo da superestrutura que deve ser trabalhado a consciência crítica e a alienação.

É inserido neste contexto que encontramos o Serviço Social, que propõe-se a intervir junto aos trabalhadores nas questões sociais que se manifestarem no cotidiano interno ou externo ao trabalho, que significa percebê-lo em sua totalidade.

No entanto a demanda atendida pelo Serviço Social são os indivíduos que estão inseridos no modo de produção capitalista e que possuem a força de trabalho. Eles são vistos dentro de uma visão de totalidade, ou seja, para que

a realidade das situações seja conhecida é necessária a sua apreensão como um todo estruturado.

Portanto, esses trabalhadores não são seres isolados no mundo, mas seres sociais que estão inseridos numa sociedade onde permeia as relações sociais de produção.

Os fatos isolados, as relações, os fenômenos que se apresentarem ao Serviço Social serão abstratos e só adquirirão verdade e concreticidade quando voltados para um todo correspondente, que nos possibilite fazer as mediações necessárias e assim sair da aparência para chegar na essência das situações.

Segundo Karsch (1983 : 37) *“O concreto é concreto porque é a síntese de muitas determinações, isto é, a unidade do diverso”*.

E o surgimento deste profissional na Casan, segundo documentos, se deu com a contratação de um assistente social em 1974, foi quando houve a possibilidade de desenvolver um trabalho social na empresa. Porém este profissional não permaneceu na Casan por muito tempo.

Em 1975 foi contratado outro profissional de Serviço Social, que iniciou seu trabalho através da observação, entrevistas com servidores, chefias e diretores, com o objetivo de conhecer melhor a realidade da empresa.

Segundo Herkenhoff (1987 : 123) *“O Serviço Social, ao desenvolver seus programas na empresa, necessita, para estabelecer seus objetivos, conhecer as expectativas dos empregados e dos empregadores”*.

Vários projetos foram elaborados, como a criação da FUCAS (fundação Casan), e outros.

Segundo uma assistente social, a diretoria aprovou o projeto da FUCAS , na qual trabalhou por três anos, depois retornou à matriz, onde desenvolveu trabalho de atendimento individual e grupal que ainda não se tinha realizado.

Então em 1981, o Serviço Social definitivamente volta a atuar na matriz, vinculado à Gerência de Recursos Humanos, passando a contar com três assistentes sociais.

Atualmente o Serviço Social da Regional conta com uma assistente social (Alzira Maria de Matos) e estagiária, que está vinculado a Divisão Administrativa e Financeira.

Em anexo, está o organograma da empresa de acordo com a hierarquia. Os setores que estão presentes são aqueles imprescindíveis ao “funcionamento” da empresa, tanto que o Serviço Social não aparece, já que a classe dominante o considera como setor secundário, complementar, que está a disposição para “controlar” a classe trabalhadora.

O Serviço Social se faz presente em todos os setores da empresa, participando ativamente de reuniões, sugestões e eventos. Isto ocorre quando a empresa lhe proporciona condições para tal.

Os trabalhos desenvolvidos e em desenvolvimento a nível de atendimento individual e grupal dá-se em todas as áreas, segundo a relação de atividades do Serviço Social da Casan, com o objetivo geral de atender da melhor forma possível os problemas e necessidades apresentadas pelos servidores.

A intervenção do Serviço Social na Casan se dá a nível de :

## **1 - Atendimento a Dependência Química : alcoolismo e outras drogas.**

O alcoolismo é um dos problemas com maior incidência nas empresas. Leva a graves problemas de comportamento, atestados, acidentes de trabalho, queda na produção etc.

Hernhoff (1985 : 130) menciona que *“o sistema está mais interessado nos lucros proporcionados pela produção e difusão do álcool do que nos prejuízos causados pelo alcoolismo”*.

Em novembro de 1992 foi formado um grupo com servidores dependentes e interessados no assunto. O grupo permanece se reunindo até hoje, as reuniões são realizadas quinzenalmente, com objetivo de discutir-se sobre as experiências que cada um passou, sobre as conseqüências que o uso acarreta no ser humano, fazendo a relação do que se discute com o todo, com a sociedade e com o sistema.

Faz-se o atendimento individualizado, o acompanhamento se dá nas clínicas, nos casos de internação, e em família.

## **2 - Atendimento e/ou acompanhamento social aos office-boys/girs.**

Participação em reuniões de avaliação. Esses jovens são encaminhados pela PROMENOR à CASAN através de convênio, que são meninos e meninas cuja renda familiar é de até 2 salários mínimos, os quais lhes são dado a oportunidade de trabalho.

### **3 - Atendimento individualizado as chefias, servidores e familiares com relação:**

- a) desequilíbrio emocional.
- b) desequilíbrio financeiro.
- c) relacionamento interpessoal.
- d) absenteísmo - é de grande incidência na empresa, esta questão será abordada mais adiante, de modo aprofundado, visto que foi realizado projeto para verificar as causas que estão levando os servidores a se ausentarem com frequência da empresa.
- e) encaminhamentos para recursos internos e/ou externos.
- f) acidente de trabalho, identificação da causa social.
- g) questões sociais ligadas a saúde.

Herkenhoff (1985 : 127) afirma que:

*“no acompanhamento de casos, o particular deve ser sempre relacionado ao geral e vice-versa. O indivíduo deve ser tratado na sua individualidade, nas suas emoções, crises e medos, tendo sempre, como pano de fundo sua inserção no mundo, suas condições de trabalho, de moradia, sua relação de classe”*

### **4 - Reabilitação e Readaptação Profissional.**

É a movimentação funcional do servidor através da passagem de um cargo para outro, tendo por objetivo o seu reaproveitamento (reabilitação profissional) ou inadaptação ao cargo (readaptação profissional). As movimentações acima ocorrerão por solicitação do próprio servidor ou da chefia da unidade orgânica, na qual estiver lotado, condicionando-se à existência da vaga, exceto por motivo de saúde.

O serviço social faz o atendimento com o objetivo de analisar o aspecto social, e intervir quanto a orientação de procedimentos dos funcionários.

### **5 - Supervisão em Serviço Social.**

É a supervisão técnica do estágio, que é realizada quinzenalmente, e bimestralmente, é realizado por escrito uma avaliação e atividades que foram desenvolvidas no período e encaminhado para o setor de coordenação de estágios da empresa.

### **6 - Interação com entidades externas como:**

MEC - salário-educação, SESI, INSS, APAE, FCEE, LBA, Fundação Vida, e outros.

### **7 - Participação das reuniões mensais da CIPA**

(Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), prestando acompanhamento social aos servidores acidentados e analisando as causas psicossociais dos acidentes de trabalho.

Herkenhoff (1985 : 132) também ressalta que, *“O Serviço Social tem um papel importante na reflexão sobre a forma como vem se dando a participação de representantes dos empregados nas reuniões de CIPA”*

## **8 - Atendimentos sociais e reuniões de acordo com as necessidades das chefias, dos servidores e das famílias.**

Desde 1981 o Serviço Social permanece com este quadro de atividades. Estas são as questões emergentes no cotidiano de trabalhador da CASAN, mas o assistente social não restringe-se apenas a essas atividades, qualquer outra que possa aparecer, sendo de sua competência será atendida.

É importante o Serviço Social buscar sempre uma articulação com as chefias e demais setores, afim de obter o apoio e a participação desta para a realização dos programas a serem desenvolvidos na empresa.

Segundo Herkenhoff (1985) o Serviço Social estabelece com a empresa:

- uma relação de confiança - referente ao segredo profissional, ponto-chave para o desenvolvimento de um bom trabalho.
- uma relação de consulta - quando punir, demitir, elaborar projetos, realizar programas, tomar decisões.
- uma relação de ajuda - em reuniões, superação de conflitos.
- uma relação de apoio - abertura de espaços para que possa desenvolver seus programas com a participação dos trabalhadores.
- uma relação de aliança - papel social na luta por melhores condições de vida dos trabalhadores.

Todas essas relações fazem parte da prática dos profissionais de Serviço Social de Empresa.

E para melhor compreender-se o Serviço Social no contexto do sistema capitalista, procurar-se-á, no próximo item, explicitar as contradições existentes dentro das empresas, as quais as assistentes sociais tem que enfrentar.

## 1.2 - O Serviço Social de Empresa: Espaço Contraditório decorrente do Sistema Capitalista.

Iniciaremos este item, ressaltando que a palavra empresa possui várias definições, mas serão mencionadas apenas duas, pelo fato da primeira voltar-se para o trabalhador, o que raramente acontece; e a segunda, refere-se ao lucro, por ser o objetivo central da maioria delas, e também por mencionar a função social com relação ao atendimento dos consumidores.

As definições são as seguintes:

*“... a vida da humanidade tem girado em torno de uma estrutura... Trata-se da estrutura em que cada homem busca, de um lado, a remuneração pela atividade desenvolvida, a qual lhe serve para seu sustento pessoal e de sua família; mas busca, de outro lado, sua realização, enquanto pessoa humana, no trabalho que desenvolve, verdadeiro complemento de sua personalidade; essa estrutura é a Empresa”* (Gonçalves, 1988 : 51,52).

*“Empresa é a uma organização que constitui uma unidade econômica, cujo objetivo imediato é o lucro e o atendimento das necessidades dos consumidores, desempenhando uma função social”* (Grupo de Estudos do Serviço Social do Trabalho, 1971 : 4).

Na verdade essas definições se complementam, ou seja, toda empresa é um local onde se desenvolve os mais variados tipos de trabalho, sendo a mão-de-obra realizada por pessoas, que em troca recebem um salário afim de suprir suas necessidades e realizar-se enquanto ser humano, gastando sua energia vital na transformação de determinado produto, dando o que pode de si para que o trabalho realizado seja de qualidade; e o empregador por sua vez, só fornecendo os instrumentos para execução do trabalho, visando por fim, o lucro, ou seja, o trabalho excedente, que pode chamar-se de mais-valia.

***“Mediante o trabalho, o homem não somente transforma a natureza, adaptando-a às suas próprias necessidades, mas também se realiza a si mesmo, como homem e até, num certo sentido, torna-se mais homem”***  
(Gonçalves, 1988 : 51).

Mas se as duas definições se concretizassem na realidade, tanto o trabalhador quanto o empregador sairiam satisfeitos. No entanto, num sistema capitalista como este em que vivemos é difícil de satisfazer os dois lados, tendo em vista que o próprio sistema os coloca em confronto; cuja tendência é explorar cada vez mais o trabalhador, que normalmente é tratado como uma máquina ou um objeto que está a disposição do capitalista para cumprir ordens e executar o trabalho, sem o direito de questionar, sugerir ou conversar a respeito do que se está produzindo.

No entanto, em algumas situações esta forma de tratamento leva os trabalhadores a insatisfação no trabalho, que acabam executando-o por obrigação, porque dependem dele para sobreviver. Esta insatisfação pode aparecer quando as necessidades secundárias não forem satisfeitas, são as de motivo social, mais especificamente, o não reconhecimento do trabalho realizado, os privilégios proporcionados para alguns etc.

Nesta situação o homem encontra-se alheio a empresa, ao trabalho e até em relação a si mesmo.

Baseando-se em Friedman (1972), a insatisfação pode resultar num estado mais ou menos acentuado de depressão e tensão nervosa. E também pode influenciar no comportamento fora do trabalho, com tendências agressivas para se auto-afirmar, manifestada nas horas de lazeres, por exemplo, o uso de bebidas alcoólicas, jogos de azar etc. E mais cedo ou mais tarde interferirá no trabalho, resultando em ausências, mau-humor e outros. Portanto, a empresa esquece da realização pessoal e da participação dos trabalhadores.

Segundo Gonçalves, (1988) a empresa é uma entidade complexa, composta por uma tríplice realidade:

- realidade econômica - porque visa produzir alguma coisa ou prestar serviços, que acabam se tornando objetos de troca.
- realidade humana - porque a produção, à circulação de bens e/ou serviços só se realizará com o fruto da atividade humana, ou seja, a matéria só se transforma a partir da vontade e iniciativa do homem.
- realidade social - porque tem que corresponder a uma série de responsabilidades, como qualidade dos produtos, o padrão dos serviços prestados e os efeitos das atividades sobre o bem-estar da comunidade.

Importa ressaltar, que as empresas reproduzem o sistema vigente; as relações capitalistas se reproduzem na superestrutura jurídica, política e ideológica da sociedade. E para que se compreenda o Serviço Social de Empresa é importante situá-lo dentro de todo este contexto em que se encontra inserido. Porque nas relações de produção que se mantêm na sociedade, encontram-se as relações sociais, isto é, o homem produz em conjunto com outros homens, por isso ele mantêm relações.

Estas relações se dão historicamente, pois em cada época existem meios de produção diferentes resultando em diferentes relações sociais. Isto quer dizer, que devemos considerar a conjuntura, na qual acontecem as contradições e conflitos existentes a uma determinada sociedade.

*“Os problemas de relações sociais na empresa, são referentes ao sistema capitalista. A exploração do trabalho, dentro da lógica necessária à existência do sistema, provoca conseqüências como habitações precárias, saúde deficiente, alimentação inadequada, insatisfação etc” (Rico, 1980 : 44).*

Dessa forma, podemos dizer que o Serviço Social na sociedade, aparece para atender aos objetivos do capitalismo, que consistem em “... *manter a ordem, preservar a nova sociedade, ou subsidiar o capital*” (Teixeira, Apud Zucco, 1992)

Segundo Mota (1985 : 41) :

*“As empresas não são consideradas tradicionais empregadores de assistentes sociais, isto é, como participantes do rol de entidades que tiveram influência decisiva na institucionalidade da profissão. Embora seja conhecida a existência de experiências esparsas dos anos 40, tanto no Sul como no Nordeste, é notório que a inclusão do Serviço Social na empresa se deve a conjunturas específicas, marcadamente a partir de 1960”.*

Sendo assim, a prática do Serviço Social em empresas pode-se considerar nova no Brasil, já que surgiu paralelamente ao processo industrial, mas isso não quer dizer que tenha aparecido para atender a classe operaria. Por que o Serviço Social pela sua própria história, aparece como saber social apropriado pelo Estado através de suas políticas sociais, executados pelas instituições.

Segundo Herkenhoff (1987 : 123) :

*“O Estado tem a função de manter e reproduzir o sistema, agindo como legislador, repressor, intermediário em conflitos sociais, difundindo a ideologia dominante, buscando integrar e adaptar os indivíduos à sociedade”.*

E como conseqüência o Serviço Social tornou-se uma das profissões mais atreladas ao poder institucional, pois surgiu para criar mecanismos de conformação e de adaptação dos grupos marginalizados da sociedade.

Foi só na década de 60 que o Serviço Social de empresa obteve um impulso relevante; cujo objetivo foi intervir junto a população trabalhadora carente em suas necessidades de subsistência e relações sociais.

Este fato aconteceu na mesma época da Reconceituação do Serviço Social, onde passou-se a questionar a natureza e operacionalidade da profissão, com o fim de romper com a prática assistencialista atrelada a corrente positivista, que não buscava a transformação da realidade, apenas voltava-se para a integração e ajustamento do indivíduo à sociedade. Pretendia-se introduzir uma maneira crítica de ação, ou seja, uma postura que possibilitasse aos profissionais obterem uma visão crítica da realidade da sociedade.

Karsch (1983 : 39) afirma “... *que a própria crítica pressupõe uma análise do todo e das partes, e quando isto não se dá, a análise acaba por configurar-se como unilateral e parcial*”.

Esta nova postura fez com que os profissionais tivessem uma visão mais clara das contradições e conflitos que apresenta-se na sociedade, nas empresas, e também de seu papel dentro delas. Este modo de percepção da realidade, as vezes, entra em choque com a empresa, quando esta contrata um profissional sendo o objetivo de sua função voltar-se para o assistencialismo e paternalismo. Isto ocorre, porque muitas delas possuem ainda, uma visão do Serviço Social da época de sua origem (tradicional) , a qual os profissionais tentam romper através de sua prática cotidiana.

Vale salientar, que mesmo depois da Reconceituação o Serviço Social aplicado nas organizações empresariais utiliza-se de várias perspectivas teóricas, quando refere-se ao seu objeto e objetivos de trabalho. Mas apenas duas destas, serão ressaltadas, por serem mais presentes e atuais.

A primeira perspectiva é a funcionalista que define o objeto como o “funcionamento social”, “orientação social”, e o objetivo como adaptação do homem ao meio social.

A segunda, é a dialética que considera o objeto como sendo a “ação social do trabalhador nas situações relacionadas ao atendimento de suas necessidades humanas”, e o objetivo é a transformação social, que desdobra-se nos seguintes objetivos: conscientização, organização, capacitação e participação. Sendo esta, a mais presente na prática dos assistentes sociais da área do trabalho atualmente.

Por este motivo, é importante explicarmos o significado de cada um destes objetivos .

**Conscientização:** É um método para auxiliar pessoas a desenvolver habilidades e superar problemas imediatos e crônicos com que elas se confrontam. Através da conscientização as pessoas aprendem a refletir, a analisar criticamente e a agir; tomando alguma ação positiva em relação a erradicação de circunstâncias sociais alienantes. Este método proporciona as pessoas perceberem as similaridades entre seus próprios problemas e os dos outros, tentando promover interesses comuns de classes. Ela é muito importante porque torna a realidade mais visível, possibilitando caminhos para a transformação.

Segundo Souza (1988, P.132) conscientização é:

*“ Processo em que a população a partir da sua realidade existencial, passa a ampliar a sua percepção, a estabelecer correlações de causa e efeito sobre essa realidade, a formular juízos críticos e a tomar atitudes em face dela”.*

O processo de conscientização, segundo Paulo Freire, é feito pelo diálogo pelo qual o homem insere-se na realidade e utiliza-se da palavra enquanto expressão desta realidade.

*“O diálogo constitui-se num processo onde o Assistente Social e o empregado realizam uma experiência com todo o seu ser no contexto da história humana, a pessoas é um homem total que é sujeito, logo racional e livre. O empregado é reconhecido pela sua condição*

*humana e não enquanto oprimido, alienado e desajustado*". (Frisca, apud Almeida, 1987 : 54)

**Organização:** São ações que as pessoas passam a realizar depois que possuírem consciência da importância da força social, da união e do fortalecimento de grupos com problemas em comum, para assim, obter o atendimento às necessidades, não apenas imediatas, mas a médio e longo prazos.

Segundo Souza (1988, P. 133) organização é: "*Processo em que as ações desenvolvidas pela população passam a ser assumidas como elemento de força social para se contraporem aos seus problemas existenciais*".

**Capacitação:** É um processo de conscientização e organização assumida pela população toda vez que supera um problema, e da início a descoberta de outras situações a serem enfrentadas, imprimindo-lhes novos modos de agir.

Conforme Souza (1988, p. 134) capacitação é :

*"Processo em que a população passa a assumir gradativamente o seu próprio processo de conscientização e organização e se torna capaz de estender a sua experiência ao todo social, penetrando mais a fundo na essência dos problemas e captando as contradições sociais a que está submetido. Como tal, percebendo mais a essência da sua realidade social, tenta encontrar também novos modos de agir que respondam mais diretamente aos seus problemas"*.

**Participação:** É um processo em que as pessoas põem em prática sua consciência crítica perante as decisões a serem tomadas em diversos contextos, para satisfação de suas necessidades, e assim tornando-se um sujeito participante.

Importa, ressaltar-se que independentemente dos objetivos que o Assistente Social pretenda alcançar na empresa, é importante que ele saiba as expectativas que o empregador e os empregados possuem em relação ao seu trabalho. Sendo assim, baseando-se em Herkenhoff (1985) a empresa espera do Serviço Social a :

- Intervenção junto aos empregados, afim de aumentar o grau de satisfação, canalizar tensões, com isso aumentar a produtividade.
- Interpretação de programas, normas para os empregados, visando a aceitação e adesão.
- Participação em momentos de conflitos, como forma de controle social.

Em contrapartida, os empregados esperam:

- Ajuda para as soluções de problemas pessoais e coletivos.
- Defesa em momentos de conflitos, como intermediário das reivindicações que eles próprios não assumem por medo de perda do emprego.
- Desenvolvimento de programas que ajudem na recuperação de desgaste físico e mental.

Diante destas expectativas, o assistente social precisa ter bem claro os seus objetivos, entendendo que não será ele quem transformará a sociedade, mas sua prática voltada para a conscientização dos trabalhadores, irá ajudá-lo a romper com a ideologia que encobre a visão de mundo destes. Pois, o Serviço Social propiciará meios para que eles reflitam e tomem consciência das contradições e conflitos que perpassam suas vidas.

Mesmo diante desta situação, o saber institucional apropriado ou utilizado pelo profissional é muito perigoso, pois pode tornar-se um instrumento para

manter a hegemonia do poder vigente. Isto quer dizer, que o serviço social pode de um lado favorecer os trabalhadores na conquista para suprir as suas necessidades básicas, mas por outro lado, a mediatização pode passar a constituir um dos instrumentos políticos no sentido de reforçar o poder da classe capitalista face a sociedade.

Pode também, ser utilizado como um meio de controlar as insubordinações dos trabalhadores e ainda ser utilizado como suporte de discurso ideológico reforçando o modo de vida dada ao trabalhador pelo capitalista.

Segundo Mota (1985 : 63,64) o Serviço Social é :

*“ gerado no interior de uma relação contraditória, como produto da determinação de uma prática, apresenta-se igualmente contraditório. E, ainda que se reconheça que a empresa, como elemento ativo nos pactos de dominação, é requisitante institucional do Serviço Social, não se pode desconhecer que sua requisição somente existe porque ela precisa abolir os entraves à produtividade gerados pelos “problemas sociais” do trabalhador”.*

Assim, a instituição Serviço Social é composta por interesses de classes contrapostas, participa do processo social reproduzindo e reforçando contradições básicas, com isso conformando a sociedade do capital.

A existência e compreensão deste movimento abre espaço para o assistente social desenvolver em seu trabalho “atividades críticas” que permitam aos trabalhadores romperem com a ideologia tradicional e formar a sua própria ideologia e assim atingir um nível de organização e autonomia, dando-lhes condições de avançar na luta pela conquista dos seus direitos.

Segundo Faleiros (1991 : 99) :

*“Os Serviços Sociais prestados dentro do aparelho estatal referem-se a serviços que não afetam de maneira específica e direta a produção material, mas o próprio trabalhador. Nesse caso, sendo o trabalhador o objeto da ação do Estado, evidentemente há um efeito complexo e contraditório nessa ação. As próprias necessidades do trabalhador são burocraticamente estabelecidas e não existe uma relação direta e específica entre estes serviços e necessidades diretamente vinculadas à produção de determinados bens. São serviços contraditórios e para compreendê-los é necessário ter em conta sua especificidade, as relações em que estão inseridos e sua posição histórica. É impossível analisar os serviços sem considerá-los historicamente”.*

Sendo assim, o profissional de Serviço Social constitui-se em um mediador de interesses dos que lutam pelo poder sobre a sociedade, sendo a prática perpassada por todo esse jogo de forças e determinada por conjunturas históricas. No entanto, a relação Serviço Social face à reprodução da ideologia dominante, de força de trabalho das contradições presentes nas relações sociais, são aspectos que fazem parte do seu trabalho, por estar inserido no sistema capitalista.

*“A concepção de prática do serviço social supõe, termos consciência de que trabalhamos com o produto de contradições sociais de um sistema: contradições que surgem na contexto das organizações, sob a aparência de necessidades, aspirações e reivindicações dos trabalhadores” (Rico, 1985 : 58).*

Portanto, esta posição de mediação do Serviço Social junto às instituições demonstra uma posição ambígua e contraditória. Segundo Gonçalves dos Santos (1980) como agente subordinado, com autoridade limitada dentro da instituição.

O Assistente Social possui uma tendência de identificação com a clientela, mostrando-se perante a instituição como porta-voz das necessidades destas, que devem ser comprovadas para a organização, após serem apresentadas ao profissional. No entanto, é um assalariado a serviço da instituição, que possui seus direitos limitados, e que sempre busca o fortalecimento e valorização de sua posição perante os demais profissionais.

Isto ocorre quando identifica a sua prática com a da instituição, aparecendo para a clientela sob a forma de porta-voz institucional. E necessita utilizar-se de estratégias e táticas para atender as necessidades da classe trabalhadora.

Segundo Faleiros (1991 : 54,56)

*“A análise de conjuntura, evidentemente compreendendo a conjuntura institucional, visa o estabelecimento de estratégias e táticas para fortalecer a classe trabalhadora, a mudança da correlação de forças que determina o objeto de sua demanda e suas alternativas de ação”.*

É junto dos empregados que o Serviço Social de empresa atua, no sentido de pesquisa e posterior análise das necessidades, bem como a elaboração de propostas frente as situações constatadas. Então vale salientar, que a presença do Serviço Social numa empresa é importante, tendo em vista que na organização empresarial estão presentes as contradições e conflitos da sociedade, pois a empresa constitui o núcleo do movimento dialético da sociedade.

Portanto, são nestas organizações que apresentam-se as contradições das mais variadas questões sociais, com as quais o Serviço Social fará mediações para desvendar a realidade que as envolve; dentre elas, destacamos o absenteísmo e, mais especificamente o relacionado aos Atestados Médicos, por tornar-se há algum tempo na CASAN , alvo de atenção e preocupação, devido ao elevado ritmo de ocorrência.

Este foi o motivo que levou o Serviço Social a desenvolver um Projeto de Investigação sobre o tema Absenteísmo, com o objetivo de verificar as causas desse aumento, tendo em vista que a relação das chefias com seus servidores é de certa forma distante, desconfiada, algumas vezes autoritária. Relação esta, que pode decorrer de uma visão individualista da chefia, que não percebe o servidor em sua totalidade, ou pode ser um meio de escamotear o motivo que está levando o servidor a agir desta forma.

Sendo assim, o próximo capítulo se dedicará a pesquisa iniciada pelo Serviço Social no ano de 1993 sobre a questão do absenteísmo na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento, onde discorreremos sobre a teoria desta, os resultados obtidos e finalmente as sugestões para possíveis intervenções.

## CAPÍTULO 2

### AS DETERMINAÇÕES DO ABSENTEÍSMO APRESENTADAS NO COTIDIANO DO TRABALHADOR DA CASAN

#### 2.1 - Absenteísmo - Considerações Teóricas

O absenteísmo significa o hábito dos empregados não comparecerem ao trabalho, e os motivos podem ser variados.

Pode-se dividir o absenteísmo em 5 classes, segundo Lapertosa e Quick (1982), sendo que cada uma merece tratamento e considerações diferentes:

a) **Absenteísmo voluntário:** é a ausência voluntária ao trabalho por razões particulares. Trata-se da ausência não justificada por doença, portanto sem amparo legal.

b) **Absenteísmo por doença:** engloba todas as ausências por doenças ou procedimento médico.

c) **Absenteísmo por patologia profissional:** compreende as ausências por acidente do trabalho ou doença profissional.

d) **Absenteísmo legal:** são as faltas amparadas em lei, como: licença gestação, casamento, doação de sangue etc.

e) **Absenteísmo compulsório:** é o impedimento ao trabalho, ainda que o trabalhador não o deseje, por suspensão imposta pelo patrão, ou outro impedimento que não lhe permita chegar ao local de trabalho.

Diante desta classificação, cabe ressaltar qual delas será abordada de maneira aprofundada neste trabalho.

O absenteísmo a ser relatado é por doença, ou seja, aquele que incorre em atestados médicos. Este fato leva a preocupação de que algo deve estar acontecendo com a saúde dos trabalhadores da CASAN.

Sendo assim, é importante relatar como se dá a relação saúde-doença no sistema capitalista. Sabe-se que, pela definição da 8ª Conferência Nacional de Saúde (1986), saúde vem a ser

*“a resultante das condições de alimentação, habitação, educação, renda, meio ambiente, trabalho, transporte, emprego, lazer, liberdade, acesso e posse da terra e acesso a serviços de saúde. É assim, antes de tudo, o resultado das formas de organização social da produção, as quais podem gerar grandes desigualdades nos níveis de vida”.*

Por isto, a saúde não deve ser entendida como um processo que envolve somente aspectos biológicos e orgânicos, mas aspectos sociais, políticos e econômicos que interferem na vida das pessoas, e que se apresentam no campo das lutas e contradições geradas pelo sistema capitalista, em determinada realidade social.

Por ser sobre a saúde do trabalhador, referir-se-á também a categoria trabalho para melhor compreender-se o processo saúde-doença, no capitalismo.

Segundo Marx (apud, Garcia, 1989 : 103) o trabalho

*“é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, mede, regula e controla seu metabolismo com a natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes à*

*sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mãos, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil a sua própria vida. Ao atuar, por meio desse movimento, sobre a natureza externa a ele e ao modifica-la, ele modifica ao mesmo tempo sua própria natureza. Ele desenvolve as potências nela adormecidas e sujeita o jogo de suas forças a seu próprio domínio”.*

Pode-se dizer, então, que o trabalho útil estimula o desenvolvimento das capacidades físicas e mentais do ser humano, que acaba resultando em saúde. Mas como no capitalismo o trabalhador não pode dispender suas potencialidades, num grau possível, de acordo com as formas produtivas, sua capacidade de crescimento físico e mental torna-se limitada.

Conseqüentemente o não desenvolvimento das potencialidades, acaba gerando doenças, que são visíveis em duas fases do capitalismo: na manufatura e na grande indústria.

Na manufatura, o trabalho era manual, os trabalhadores desenvolviam suas potencialidades de acordo com sua vontade, havia cooperação entre as pessoas que trabalhavam juntas; nesta fase o trabalhador dava a vida a uma atividade, com isso acabava criando a doença profissional.

Romazzini( apud, Garcia, 1989 : 106) distingue duas causas das doenças profissionais:

*“A primeira e mais potente é o caráter nocivo dos materiais que são manejados pelos trabalhadores, pois emitem vapores perniciosos e partículas muito finas, hostis aos seres humanos, e ocasionam doenças específicas. A segunda causa é atribuída a certos movimentos violentos e irregulares e as posturas contra-naturais do corpo, pelos quais a estrutura natural da máquina vital é tão deteriorada que gradualmente se desenvolvem graves doenças”.*

Assim a repetição contínua dos movimentos do trabalho na manufatura levava ao aparecimento de várias doenças como a: hipertrofia, deformidade da coluna vertebral, escoliose etc.

Já na fase da industrialização houve a transformação dos instrumentos de trabalho, como o aparecimento de maquinarias, onde os operários são considerados um acessório, surge a divisão do trabalho, a subordinação dos trabalhadores. Então aparece a chamada doença industrial, que são formas de esgotamento de energia ou fadiga; com separação da atividade física da mental. Surge uma patologia que se expressa com alterações fisiológicas que podem classificar-se como doenças psicossomáticas: doença coronariana, desordens mentais, úlcera etc.

Nesta fase do atual capitalismo as doenças estão relacionadas com o processo de organização do trabalho, estruturado de forma burocratizada e hierarquizada, onde a divisão do trabalho se dá em termos de quem pensa e quem obedece.

Portanto, a organização do trabalho junto das dificuldades da vida como: distância entre local de trabalho e residência, deficiência quanto à qualidade ou quantidade dos meios de transporte; a necessidade de complementar o salário através da realização de outras atividades remuneradas durante o período de folga e outros, acaba deixando os trabalhadores fisicamente e mentalmente esgotados, sem ânimo para participar de outras atividades, como por exemplo o lazer, que é uma forma de aliviar as tensões e o cansaço provocados pelo trabalho.

Com essa forma de convívio do trabalhador com o sistema capitalista, sua saúde é atingida facilmente.

Assim, a saúde é considerada não só como um bem individual, mas como um bem social, cujo direito é de todos, e deverá não só ser preservada, como promovida. Um trabalhador saudável que trabalha com boa condição física e é capaz de perceber o seu valor no mundo do trabalho.

Mas, infelizmente o direito a saúde permanece somente no papel, não **atinge** toda a população. Afirma Amélia Cohn (1991 : 15):

*“Não se constitui, portanto, saúde como um direito do cidadão e muito menos dever do estado, mas sim a assistência médica como um serviço ao qual se tem acesso a partir da clivagem inicial da inserção no mercado de trabalho formal e para a qual se tem que contribuir com um percentual do salário sempre por meio de um contrato compulsório”.*

Segundo Garcia (1989), os indivíduos na sociedade capitalista tendem a mudar com frequência de um trabalho para outro. E os efeitos do trabalho sobre o indivíduo são vistos pela medicina como esgotamento ou desgaste de energia, proveniente de um trabalho prolongado e intenso, acabando por ignorar o aspecto concreto e qualitativo do trabalho e seu papel transformador no homem, ou seja, não percebem o indivíduo em relação com o todo.

Garcia (1989 : 102) afirma que Sigerist

*“é um dos poucos autores no campo médico que reconhece o caráter contraditório do trabalho ao produzir saúde e doença... . A história demonstra sobejamente como a avareza e a alienação do homem tem brutalizado tanto o trabalho que, em lugar de recompensar com saúde, muitas vezes nos castiga com doenças. O trabalho pode ser prejudicial quantitativa e qualitativamente. O trabalho excessivo, que não se compensa em forma devida com descanso e lazer, cansa o organismo e a mente e abate a resistência natural do homem. Por outra parte, há muitas*

*ocupações prejudiciais, uma vez que o trabalho tem de ser executado em meios desfavoráveis”.*

Diante do exposto, percebe-se a importância do setor médico nas empresas, o qual deve trabalhar com as questões relacionadas a saúde do trabalhador, mediante o desenvolvimento de programas de saúde e análise do seu ambiente de trabalho.

De certa forma o setor médico da CASAN nos deixa algumas dúvidas, devido ao número de incidência de atestados médicos apresentados pelos servidores da empresa, levantando preocupações de alguns profissionais como: diretores, chefias e principalmente do Serviço social.

É importante que haja uma equipe inter-profissional composta por médico do trabalho, assistente social, técnico de segurança do trabalho, e outros, com o fim de que permaneçam atentos aos fatores que podem causar o desequilíbrio físico, mental e social do trabalhador.

Com isso deve-se constatar os fatos e pesquisar as causas determinantes desse desequilíbrio, para tentar solucionar ou ajudar nos problemas que forem detectados junto ao trabalhador, porque o ponto de vista médico limita-se mais a fatores biológicos e orgânicos da pessoa.

Como afirma Spínola (1992 : 13)

*“uma abordagem estritamente médica é demasiado estreita, em muitas circunstâncias, para abarcar amplitude e multiplicidade de fatores que, em qualquer sociedade, recaem sobre os indivíduos e grupos e afetam seu bem estar, seu nível de funcionamento e sua capacidade para lidar com a doença física e mental”.*

Segundo Gomes (1987) a saúde do trabalhador é muito abrangente porque envolve um estudo integrado dos fatores determinantes, internos e externos ao trabalho, que interferem no equilíbrio entre o bem estar físico, mental e social do trabalhador e os processos de produção.

Sendo assim, a questão do Absenteísmo por doença deve ser estudada com muita cautela, porque envolve vários motivos.

Baseando-se na Enciclopédia de Medicina, Higiene e Seguridade do Trabalho, constata-se que a ausência por enfermidade é antes de mais nada um problema médico. A falta ao trabalho, por enfermidade, pode ocorrer por sintomas objetivos e/ou subjetivos de algo que atinge a saúde.

Em alguns casos, dependendo da doença, o paciente pode trabalhar em tarefas mais leves, quando o médico prescrever repouso em casos como por exemplo a hipertensão. Situações não tão graves como essa, o trabalhador é o primeiro a tomar a decisão de não ir trabalhar. Essa decisão de trabalhar ou não, pode ter influência, as vezes da educação médica que este trabalhador possui.

No entanto, essa decisão deve ser devidamente analisada pelo trabalhador, levando em consideração vários fatores como: o tipo de trabalho, a falta que causará a sua equipe de trabalho, distância entre a sua residência e o local de trabalho, a inspeção médica e outros, pois comparecer ao trabalho pode agravar o seu estado de saúde, e ficar em casa, pode ter desfavoráveis conseqüências financeiras e talvez de outra índole.

A educação médica dos trabalhadores geralmente não leva em consideração os efeitos favoráveis ou desfavoráveis do trabalho regular sobre a enfermidade e a saúde, especialmente no que diz respeito ao tipo de trabalho, e o médico na consulta, tem

sempre que confiar na informação que vem do paciente. Em determinadas circunstâncias, o médico não aceita facilmente a iniciativa do trabalhador de ficar em casa.

Assim, o índice de incidência de atestados médicos será menor, porque acabará influenciando na decisão dos trabalhadores, toda vez que pensarem em pegar atestados por qualquer motivo.

O médico é o que tem influência na duração das ausências, a duração de cada falta é baseada pelo médico de acordo com a ocupação de cada trabalhador. Outro fator que pode influenciar nas ausências por enfermidade é a idade avançada, porque a probabilidade de adoecer é maior e conseqüentemente a recuperação será lenta.

Mas também não devemos deixar de considerar as ausências justificadas por atestado médico, e que muitas vezes, não decorre de doença, mas por outros motivos.

Neste caso, cabe questionar quais são estes motivos, que tipo de política é adotada pela empresa, como é a organização do trabalho, como são as relações sociais na empresa, qual o papel desempenhado pelo setor médico, de que forma o Serviço Social intervém.

As ausências, também podem ocorrer por falta de ética médica, ao fornecerem atestados sem haver necessidade, em casos onde o trabalhador solicita, visando somente o dinheiro que receberão com a consulta prestada.

Segundo Souto (1979 : 19) "*A doença é sempre a desculpa preferida, especialmente um resfriado, porque isto é mais aceitável que o fato de uma visita às*

*lojas para fazer compras, ou a apatia pelo chefe ou as más condições de trabalho, e as sanções desse modo poderão ser evitadas”.*

Então é de competência médica diagnosticar realmente se os casos são de doença ou não, e aí sim, fornecer o atestado médico correspondente.

De forma geral, podemos dizer que o absenteísmo se origina na empresa em três grandes áreas: saúde, segurança do trabalho e problemas de necessidades do empregado ou de sua família.

Segundo Medeiros (1982), as causas do absenteísmo podem derivar-se da situação concreta, que uma empresa atravessa, isto quer dizer, que a situação difere de uma empresa para outra, pois cada uma possui características específicas, com estruturas próprias de suas equipes e contextos sociais e econômicos particulares.

Então o autor destaca, que inexistente uma estratégia, para ser geralmente utilizada, no estabelecimento de uma saudável política de controle do absenteísmo; já que em cada uma os acontecimentos podem aparecer de formas diferentes. As características e as tendências da falta ao trabalho, numa determinada empresa, têm de ser sistemática e aguçadamente investigadas, se quiserem diminuir o número de incidência.

Medeiros afirma (1983 : 42) que

*“cada direção empresarial deve ser suficientemente criativa, adotando medidas adequadas a cada situação específica, até mesmo nas diferentes divisões e unidades de trabalho, dentro de uma mesma empresa. Não há como confinar-se a uma única espécie de ação, pois só a combinação de diferentes medidas, que influenciem os diversos aspectos particulares do absenteísmo, pode conduzir a resultados satisfatórios.”*

Desta forma, se a direção da empresa não quiser continuar tendo altos custos diretos, representados pelo auxílio-doença dado aos trabalhadores faltosos, e nem custos indiretos como diminuição dos serviços a serem prestados a população; empresa deverá ater-se ao assunto, não só como uma unidade prestadora de serviço, mas como uma organização social, pois seus problemas não são unicamente de ordem técnica econômica, financeira e administrativa, mas é uma organização que apresenta por exemplo, situações de absenteísmo, alcoolismo, queda de rendimento profissional, dificuldades de relacionamento com supervisores, subordinados e companheiros de trabalho. Observa-se ainda, aspectos de saúde, relações familiares, e fatores psicossociais à interferirem na vida do empregado.

Portanto, o absenteísmo por doença é uma questão muito delicada de ser tratada, não cabe aqui julgar alguém, mas tentar definir as verdadeiras razões que estão levando os trabalhadores da Casan/Regional/Fpolis, a utilizar atestados médicos com tanta frequência.

Para entender essa questão, realizou-se uma pesquisa junto aos empregados da Casan.

Assim, no item a seguir, demonstrar-se-á os procedimentos metodológicos utilizados na realização da referida pesquisa, bem como se apresentará a análise teórico-prática dos resultados obtidos, evidenciando os fatores conjunturais, organizacionais e gerais que influenciam direta ou indiretamente no absenteísmo da Casan.

## **2.2 - O Absenteísmo Como uma Questão Presente na Dinâmica de Trabalho do Serviço Social.**

Neste item, apresentaremos a análise dos resultados obtidos com a pesquisa sobre as determinações do absenteísmo na CASAN, espaço de intervenção do Serviço Social, que se propôs a: detectar a quantidade de empregados que possui um elevado número de absenteísmo por doença; comparar os índices de absenteísmo nos últimos três anos; evidenciar fatores internos e/ou externos a empresa que contribuem para o absenteísmo; subsidiar uma proposta de intervenção para o Serviço Social e subsidiar a CASAN em sua Política de Recursos Humanos.

Para isto, é importante ressaltar-se os procedimentos metodológicos utilizados para construir a presente pesquisa.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados entrevistas individuais, semi-estruturadas, com perguntas abertas, para facilitar o acesso às informações, sem causar constrangimento aos entrevistados. Deste modo, elaborou-se um roteiro para orientar as entrevistas e atingir os objetivos que pretendia alcançar. (ANEXO nº 2)

Com a colaboração dos participantes realizou-se algumas anotações em relação as entrevistas. Não foram feitas gravações para não inibir os entrevistados, pois poderia ser interpretado como uma forma comprometedora, e essa não era a intenção.

A entrevista é a técnica onde o investigador através de perguntas se apresenta frente ao investigado, com o objetivo de obter dados que lhe interessem.

A opção pelo uso da entrevista se deve ao fato de ser uma:

*“Técnica ... que está mais adequada para a revelação de informações sobre assuntos complexos, emocionalmente carregados e para verificar os sentimentos subjacentes a determinada opinião apresentada. Para que uma descrição verbal seja aceita por seu valor aparente, precisa ser provocada em circunstâncias que estimulem a maior liberdade possível e a honestidade de expressão”. (Selltiz, 1960 : 272)*

Para selecionar os entrevistados, foi realizado um levantamento nos setores de Recursos Humanos e Médico dos atestados dos últimos três anos (1991, 1992 e 1993), sendo que estes dados obtidos nos setores de Recursos Humanos e Médico. Sendo que, no período de abril de 1991 à novembro de 1993, não foi incluído o mês de janeiro de 1992, por não ter sido encontrado a documentação relativa a este período.

Constatou-se que o universo era composto por 274 servidores com atestados médicos neste período, sendo que 10% destes foram selecionados para as entrevistas. O critério utilizado para a escolha do absenteísmo, baseou-se nos servidores que obtiveram o maior número de atestados médicos dos seguintes setores: Central de Operação (CEOP), Regional, Central de Esgoto (CESG) e Filial de São José.

No primeiro momento do levantamento dos atestados médicos, várias dificuldades foram encontradas; uma delas refere-se ao setor de Recursos Humanos, que não dispunha destes dados registrados no microcomputador, por isso não tinham como fornecer um relatório, e as pessoas deste setor ressaltaram que não haveria a possibilidade de realizar esse processamento no momento.

Então, o Serviço Social encarregou-se de contatar com outros setores da empresa a procura de colaboradores para o nosso trabalho. Constatamos que a maioria dos setores não tinha condições de ajudar; por fim conseguimos a colaboração do setor

de informática da Administração Central da Casan que prontificou-se em ajudar na parte do levantamento dos atestados médicos.

Vale salientar ainda, que resolvemos levantar dados mais concretos, além do levantamento dos atestados, tais como: verificar a especialidade do médico, ver se o médico é particular ou de posto de saúde e o CID (Código Internacional de Doenças), com o objetivo de confrontar estes dados com os apresentados nas entrevistas, para que se apresentasse uma realidade desvelada. No entanto, isto não foi possível, pois o setor médico da empresa, justificando questões éticas, não nos forneceu.

Nesta etapa da pesquisa percebemos o quanto os profissionais trabalham desintegrados, e ao nosso ver, é uma visão fragmentada de homem, levando-os a uma prática amenizadora e não transformadora.

Analisando, estes comportamentos percebemos que são provenientes do sistema capitalista, que fragmenta as funções, levando os trabalhadores a executarem somente as tarefas que lhes competem, e acabam acomodando-se, gerando um ambiente propício a freqüência do absenteísmo.

Referente a esta situação, Martinelli (1990 : 40) afirma, que o trabalhador no sistema capitalista está

*“subordinado à divisão social do trabalho, uma das principais estratégias através das quais se concretizam as relações de alienação e antagonismo incrustadas no cerne do capitalismo. Assumindo formas cada vez mais complexas, leva o trabalhador ao isolamento na execução de funções”..*

Diante do exposto, esta pesquisa não pode ser considerada abrangente e completa, porque ficaram alguns dados a desejar, que poderiam ser aprofundados em nossa investigação.

Mas os obstáculos não nos intimidaram com relação a esta pesquisa, precisávamos enfrentá-los e superá-los se quiséssemos atingir nossos objetivos.

Segundo Faleiros (1991 : 56)

*“O cotidiano é inesgotável. O desafio está aberto para sacudir a acomodação, elevar nosso nível teórico e comprometer-nos de maneira diferenciada e aberta com os interesses das classes populares nos lugares de trabalho com nossas condições no emprego e no contexto político da correlação de forças que nos apresenta”.*

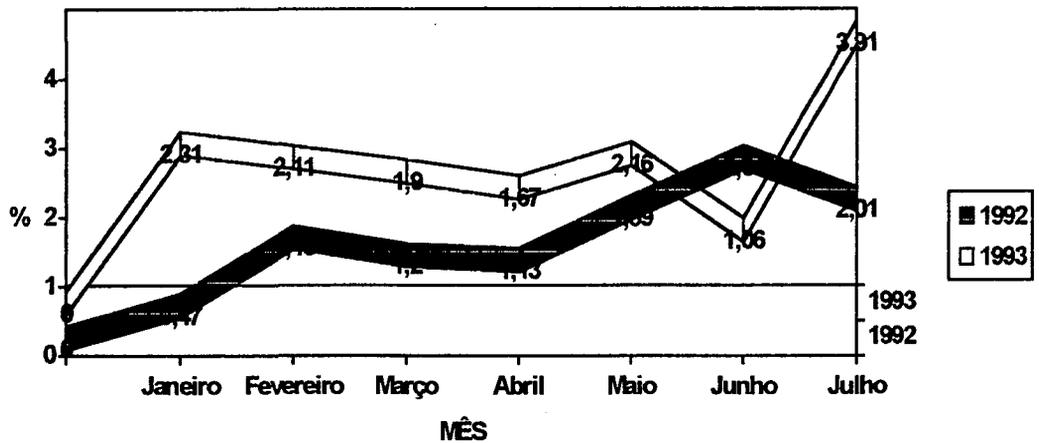
Perante os fatos, torna-se necessário na CASAN, a presença de uma equipe interprofissional, para discutir os assuntos e situações que se apresentarem no cotidiano da empresa; onde os profissionais com suas experiências poderão colaborar, assim deixarão de lado a visão fragmentada dos fenômenos sociais e começarão a compreendê-los na sua totalidade.

Segundo Jean-François Chanlat (1993: 33)

*“Só o conjunto interdisciplinar de abordagens poderá delinear uma imagem menos parcelada do indivíduo na organização, porque somente cruzando e multiplicando os diferentes níveis é que se poderá interpretar a realidade observada, buscando reconstruí-la em sua integralidade ... Ora, visão estreito e parcelada deve ser combatida porque nenhuma abordagem isolada esgotará sozinho a apreensão da totalidade do indivíduo nas organizações”.*

Depois deste relato, que não podíamos deixar de explicar, por fazer parte de nossa trajetória na pesquisa e da realidade da empresa; iremos apresentar abaixo um gráfico que justificará a razão da preocupação da CASAN em relação ao índice de absenteísmo por doença. O gráfico demonstrará apenas os índices de janeiro a julho dos anos de 1992 e 1993 da Regional/Florianópolis, pois no ano de 1991 não haviam dados estatísticos sobre esta questão.

**ACOMPANHAMENTO DOS ÍNDICES DE ABSENTEÍSMO POR DOENÇA  
REF.: JANEIRO À JULHO  
REGIONAL FLORIANÓPOLIS**



Percebemos no gráfico que no ano de 1992 para 1993, o aumento dos índices de absenteísmo por doença são alarmantes na maioria dos meses, com exceção de junho.

Então, deve-se analisar devidamente as entrevistas a fim de perceber as verdadeiras causas deste elevado índice, para depois intervirmos corretamente nesta problemática.

As entrevistas realizaram-se nos setores de cada entrevistado, com autorização da chefia.

No que se refere à nossa inserção entre os entrevistados, não houveram muitas dificuldades; no início das entrevistas houve uma certa desconfiança, os trabalhadores falavam pouco, mas quando foi explicitado os motivos da realização da pesquisa e os objetivos que o Serviço Social pretendia alcançar, ressaltando que o diálogo seria de caráter sigiloso, o clima tornava-se mais favorável.

Mas, ocorreu que um servidor se negou em dar entrevista, mesmo após nossas explicações sobre os objetivos da pesquisa, pois ele achava que a empresa estava desconfiando de seus atestados e justificou que pelos atestados médicos não chegaríamos em pessoas faltosas da empresa, porque há servidores que faltam 30 dias ao trabalho e não pegam atestado para não perder a assiduidade, e a chefia encobre por ser amigo ou por influência política. Então ele, ressaltou que *“esta pesquisa não terá resultado numa empresa pública como a CASAN, pois dará certo em empresas particulares”*.

A atitude deste servidor demonstrou sua indignação com referência a estrutura da organização da CASAN; onde a influência político-partidária é predominante, apresentando muita injustiça. Com isso, pode-se dizer, que o partido político vigente em cada momento histórico é quem define as normas e as relações dentro de uma empresa como a CASAN.

A seguir, demonstrar-se-á através de quadros, um breve perfil dos entrevistados para conhecê-los melhor, pois fazem parte de uma totalidade que abrange várias instâncias do processo social: jurídica, política, econômica, religiosa etc. Expressando-se no trabalho, na família, na escola, no poder, no lazer, e assim por diante.

No quadro abaixo, apresentar-se-á um quadro demonstrativo dos setores e o percentual de entrevistados.

SETORES	%
Central de Operação	<b>55,18</b>
Regional	<b>20,69</b>
Filial de São José	<b>13,79</b>
Central de Esgoto	<b>10,34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>

Como já vimos, estes setores foram levantados por serem os que apresentam o maior número de absentistas, segundo o relatório de atestados médicos.

Os entrevistados da Central de Operação, Filial de São José e Central de Esgoto são aqueles trabalhadores que executam suas funções nas ruas, geralmente em trabalhos braçais como: encanadores e serventes, são eles que abrem as valas, instalam canos, tubos e outros. E na Regional, estão os servidores que trabalham na área interna, ou seja, nos setores administrativos.

Neste outro quadro, mostrar-se-á as profissões:

PROFISSÃO	%
Servente	<b>31,03</b>
Encanador	<b>31,03</b>
Assistente Administrativo	<b>20,70</b>
Telefonista	<b>10,34</b>
Desenhista	<b>3,45</b>
operador de retroescavadeira	<b>3,45</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>

Percebe-se neste quadro que o absenteísmo por doença é mais elevado entre os entrevistados da área operacional, talvez por estarem mais propensos a doenças, os trabalhos são executados embaixo do sol e chuva, o esforço físico é muito grande e a probabilidade de acidente de trabalho é maior. No entanto, na função de assistente administrativo também mostrou-se elevado, e chamou atenção porque o trabalho é interno, onde desenvolve-se mais a parte mental dos trabalhadores do que a física, o que demonstra que não só a doença provocada pela agressão das condições físicas de trabalho pode ser uma causa do absenteísmo, mas outros fatores podem estar influenciando esta questão.

Em relação ao tempo de serviço na CASAN, o quadro apresenta:

TEMPO DE EMPRESA/ANOS	%
0 - 5	<b>0,00</b>
5 - 10	<b>24,13</b>
10 - 15	<b>44,82</b>
15 - 20	<b>31,05</b>
TOTAL	<b>100,00</b>

Fazem parte do quadro de servidores com o tempo suficiente para apreenderem a política da empresa e reagirem a esta de forma alienante conforme a visão de mundo de cada um.

Os dois quadros que se apresentarão a seguir, explicará a idade e a escolaridade dos entrevistados.

FAIXA ETÁRIA	%
20 - 30	<b>6,90</b>
30 -40	<b>55,17</b>
40 - 50	<b>31,03</b>
50 - 60	<b>6,90</b>
TOTAL	<b>100,00</b>

ESCOLARIDADE	%
1º Grau (incompleto)	<b>65,51</b>
1º Grau (Completo)	<b>3,45</b>
2º Grau (incompleto)	<b>10,34</b>
2º Grau (Completo)	<b>20,70</b>
TOTAL	<b>100,00</b>

Diante do demonstrativo acima, percebe-se a influência da faixa etária e escolaridade direta ou indiretamente no absenteísmo.

Exemplificando pelos dados supra, constatamos àqueles com faixa etária mais elevada, estão condicionados mais ao fator doença, além disso, observados o nível de escolaridade destes empregados, podem ter influência na compreensão da realidade apresentada na empresa e o absenteísmo pode ser uma forma de protesto frente a esta realidade.

As entrevistas possibilitaram a constatação de algumas categorias que possuem uma interferência sobre o estado de saúde dos trabalhadores e que acabam resultando no absenteísmo, como:

- a) Motivação
- b) Ambiente e condições de trabalho
- c) Saúde
- d) Normas de organização do trabalho.

A seguir, essas categorias serão analisadas tanto a nível de fundamentação teórica, como através de respostas e dados quantitativos, obtidos na pesquisa, realizada junto aos servidores da CASAN.

#### **a) Motivação**

A falta de motivação está intimamente relacionada ao grau de satisfação e insatisfação no trabalho.

Segundo Aquino (1988 : 244)

*“... A motivação não é abstrato e tem raízes na organização, no ambiente externo e no próprio indivíduo. Uma pessoa motivada é produto dessas condições. A motivação no trabalho é um estado de espírito positivo que permite a realização de tarefas do cargo e do pleno potencial do indivíduo”.*

As entrevistas apresentaram que 93,10% dos entrevistados sentem-se satisfeitos, mas durante suas falas, alguns mostraram-se contraditórios, demonstrando uma certa insatisfação, quando diziam:

*“gostaria de mudar de função, porque estou cansado”.*

*“sinto-me angustiado, desanimado, porque a chefia faz cobranças das pessoas erradas”.*

*“nós somos muito explorados, vivemos na era da escravidão”.*

*“o encarregado fala gritando, não há respeito”.*

*“o encarregado não permite, que nós conversemos com ele sobre algum problema que estamos enfrentando”.*

*“para eles o problema dos outros não interessa”.*

Percebemos que os pesquisados possuem uma certa resistência em afirmar que estão insatisfeitos.

Mas somente 6,90% admitiram claramente estarem insatisfeitos na empresa.

*“estou insatisfeito, porque fui transferido para este setor provisoriamente, para depois retornar, mas até agora a chefia não liberou. Quero sair, pois não tenho um bom relacionamento com a chefia”.*

Em algumas falas enfatizou-se o problema do diálogo na empresa, como um dos motivos da insatisfação.

Gonçalves (1988 : 62) afirma que

***“A vivência empresarial tem indicado claramente que atua significativamente na redução da produtividade da empresa, a mão-de-obra desestimulada pela indiferença, pelos problemas que afligem seus empregados”.***

Mas o diálogo é importante numa organização empresarial, pois determina as relações sociais no interior da empresa, é através dele que expressam-se as idéias, vontade etc; e sua ausência resulta num clima tenso e conflituoso, passando os empregados a sentirem-se mal e sem ânimo em trabalhar.

Segundo Faleiros (1989 : 99) “Assim o diálogo não é um meio de persuasão ou de orientação, uma estratégia de convencimento e manipulação, mas uma relação, uma comunicação, um intercâmbio de mensagens a partir de situações específicas...”

Diante do exposto, importa ressaltar-se que a motivação no trabalho é imprescindível para que o empregado corresponda aos objetivos da organização e para que sintam-se satisfeitos no trabalho.

A insatisfação de uma necessidade causa tensão física ou psicológica no indivíduo, levando-o a um estado de frustração, que manifesta-se através de atitudes agressivas com companheiros de trabalho ou chefias, do absenteísmo, de ironias etc.

#### **b) Ambiente e condições no trabalho**

O ambiente e as condições de trabalho influenciam direta ou indiretamente na qualidade de vida (saúde) das pessoas e nos resultados do próprio trabalho.

Segundo Fischer e outros autores (1989 : 80)

*“A visão global das influências do trabalho facilita a compreensão das dificuldades e desconfortos , da insatisfação , dos baixos desempenhos, das doenças camufladas e/ou na ocorrência de acidentes e incidentes do trabalho”.*

Em relação a esta questão, os entrevistados ressaltaram:

*“as vezes temos que “enjambrar” o material para fazer o serviço”.*

*“nós não temos condições de ter uma boa saúde, trabalhamos direto em baixo de sol e chuva, e num serviço braçal, o dia inteiro; as botas e capas molham tudo, o corpo fica todo molhado, e aí ficamos doentes com facilidade”.*

*“as condições da sala são péssimas, com chuva, a forração perto de uma das mesas que fica perto da porta molha, chegando embaixo da mesa; o teto da sala está com vazamento, todo úmido e embolorado, os fios telefônicos e dos computadores estão amontoados pelo chão, tendo perigo de dar um curto”.*

É preciso entender que no ambiente e condições de trabalho esta inserido o ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude etc), o ambiente químico (produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras, fumaças etc), o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), as condições de higiene, de segurança e as características antropométricas do posto de trabalho.

Percebeu-se que quando o ambiente e as condições de trabalho não são favoráveis, pode-se acarretar sérios problemas de saúde aos empregados.

Tomazi (1986 : 39) afirma que no sistema capitalista

*“há várias tentativas de se escamotear a origem social de várias doenças efetivamente produzidas no processo de trabalho, e muitas delas são desconsideradas tanto a nível de legislação quanto ao dos estudos científicos que se desenvolvem na área da medicina”.*

A empresa se preocupa muito com determinadas situações, deixando outras de lado, que são importantes para a realização de um bom trabalho.

Segundo Fischer e outros autores (1989 : 80)

A categoria saúde apresentou-se como predominante nas justificativas referente aos atestados médicos com 48,29%, e 10,34% mencionaram ser problemas de saúde da esposa, 10,34% dos filhos e 31,03% os motivos apresentados não foram sinceros, pois não pareceram seguros em suas respostas.

Acreditamos que a falta de sinceridade em algumas respostas, se devem ao medo de alguma repreensão, levando-nos a pensar de que os motivos do absenteísmo estejam relacionados a fatores internos ou externos à empresa.

*“alguns de meus atestados são devido ao problema de saúde de minha esposa, que possui artrite, inclusive já realizou várias cirurgias”.*

*“os meus atestados são devidos a doença do meu filho”.*

*“eu fui alcoólatra, tive internado duas vezes “.*

*“eu tenho uma hérnia no estômago e é preciso fazer uma cirurgia, mas não farei enquanto não me encomodar”.*

*“já recebi várias advertências e suspensões por aparecer alcoolizado na empresa”.*

*“já realizei quatro cirurgias devido a tumores”.*

*“eu tenho problema na coluna, as vezes desloca e aí não posso trabalhar”.*

Dentre os entrevistados os problemas de saúde apresentados foram: alcoolismo, coluna, hérnia.

As doenças apresentadas, implicam na necessidade de serem avaliadas as condições de trabalho de vida dos trabalhadores.

Segundo Ferreira (1993 : 86)

*“o consumo excessivo da força de trabalho dos empregados aliado as más condições de vida, acarretam uma série de conseqüências desde a velhice, a morte prematura e a destruição da saúde do trabalhador, que é uma das principais causas do absenteísmo”.*

As condições econômicas e políticas favorecem ou destroem a saúde coletiva.

Segundo Herkenbof (1980 : 64) *“a enfermidade é a resultante física e psíquica dos conflitos e revoltas contra a estrutura familiar, social e econômica a nós imposta”*.

Portanto, a saúde do trabalhador é determinada pela: condição de produção, de vida e de trabalho, gerados pelo sistema capitalista.

#### **d) Normas de organização do trabalho.**

Por organização de trabalho designamos a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, e as questões de responsabilidade.

Questionamos os entrevistados a respeito de suas visões sobre a questão do plano de cargos e salários e a avaliação desempenho e 44,83% responderam que tanto o plano quanto a avaliação desempenho são injustos, pelos seguintes motivos:

*“possui um encarregado de nível superior ao de encanador, mas este acaba ganhando mais”*.

*“teve um funcionário que trouxe camarão para dar ao encarregado para ele não descontar o dia em que faltou ao trabalho. Então, a empresa não tem normas para cumprir, se estes casos acontecem. Os encarregados gostam que seus subordinados fiquem agradando-os, e só essas pessoas são beneficiadas de maneira injusta”.*

*“eu me dedico ao máximo para realizar o meu serviço, e ainda executo todo o trabalho quando alguém falta. Mas na hora da avaliação desempenho não sou reconhecido. Só é bem avaliado aquela pessoa que tem ajuda política. A empresa gira em torno da política, e por isso é atrasada, poucas coisas são mudadas. Os interesses estão acima de tudo, o que uma gestão inicia a outra não termina. Precisa mudar muitas coisas na CASAN”.*

*“Na avaliação desempenho geralmente são avaliadas aquelas pessoas que não merecem, porque são amigos”.*

*“precisa haver um maior esclarecimento a respeito desta avaliação, porque a gente não sabe direito como somos avaliados”.*

*“tem gente na empresa pegando atestados médicos e ainda ganhando assiduidade, pelo que eu sei isto não pode acontecer”.*

Com estes depoimentos constatamos que determinadas normas da empresa são descumpridas, apenas permanecem no papel, porque há muita influência político partidária, por ser uma empresa pública. A esse respeito, um encarregado do setor que conversamos durante uma reunião fessalta:

*“não possuímos poder para punir ou tomar decisão, porque tem que ser passada pela chefia e que acaba não tomando a atitude cabível, devido a telefonema*

*que recebe de algum político para que não seja tomada decisão alguma contra determinado servidor. Nós não encontramos respaldo de uma administração superior”.*

Segundo alguns encarregados, na CASAN:

*“quando o empregado não “presta” ou está a ponto de ser despedido, e o chefe o coloca a disposição; o que acontecerá é que essa pessoa é mandada para outro setor da empresa e continua incomodando da mesma forma. Este procedimento é uma falta de responsabilidade de chefia que permitiu a troca sem tomar as medidas cabíveis”.*

Estes fatos nos mostram o quanto é necessário a realização de um trabalho crítico e preventivo na Casan, onde o poder é dominante, ultrapassando normas criadas pela própria empresa, ou pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) - que são sinônimos de dominação, assim os servidores incorporam a política administrativa da empresa que apresenta-se com incoerência, sem profissionalismo, levando-os a reagirem de acordo com a forma com que cada um a concebe, e conseqüentemente esta postura vai gerar a insatisfação no trabalho.

Alguns depoimentos demonstraram que 24,14% dos entrevistados não possuem conhecimento do plano e nem da avaliação desempenho.

*“não tenho conhecimento sobre este assunto e dificilmente participo das assembleias realizadas na empresa”.*

*“o plano de cargos e salários foram feitos só para encanadores, só eles saíram ganhando”.*

Pelos depoimentos acima, ficou claramente demonstrado a falta de participação dos trabalhadores da CASAN, nos assuntos relacionados diretamente ao trabalho.

Para as empresas, essa ausência de participação dos trabalhadores nos assuntos existentes no seu interior possibilita que a classe dominante tome decisões que lhes favoreçam, assim impondo regras e mudanças aos trabalhadores. A intenção do sistema capitalista é de que os servidores não façam críticas a empresa, afim de que permaneça sempre a relação dominante e dominados.

A falta de participação dos servidores, nas questões políticas da empresa, as quais estão diretamente envolvidos, tem como consequência a insatisfação destes. O que pode ser um fator de grande influência na questão do absenteísmo, por este comportamento de omissão, acabam submetendo à decisão daqueles que participam.

Segundo Souza (1987 : 81), "*A participação é o próprio processo de criação do homem ao pensar e agir sobre os desafios da natureza e sobre os desafios sociais, nos quais ele próprio está situado*". Portanto, será através da participação que os trabalhadores adquirirão uma consciência crítica a respeito dos assuntos na empresa.

Estas foram as categorias analisadas que apresentaram-se como determinantes na questão do absenteísmo na CASAN.

Pode-se constatar que nem sempre a doença é a causa determinante do absenteísmo, mas questões que se inter-relacionam como: motivação, condições de trabalho, e normas de organização do trabalho; todas elas devem ser consideradas, para que haja uma compreensão global em relação ao absenteísmo por doença.

Neste caso, questiona-se que política administrativa tem sido adotada na empresa, que permite que seus servidores busquem nos atestados médicos uma forma de resolver os problemas conseqüentes das contradições geradas nesta relação de trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer desta pesquisa, percebemos que a relação doença/absenteísmo tem sido pouco estudada, pela ausência de material. Os estudos e avaliações estatísticas existentes, são sobre as ausências ao trabalho por razões médicas, quer dizer, as ausências socialmente reconhecidas como legítimas pelo médico, são somente àquelas devidas à existência de uma patologia.

Segundo Medeiros (1983), na maioria dos casos, o absenteísmo é o resultado de grandes problemas estruturais e de relacionamento, que existem no interior da empresa. Por isso, que as vezes, esse fenômeno é mais um sintoma do que uma doença. Assim, a análise da questão deve contemplar a detecção de problemas básicos reais, de modo que os administradores possam enfrentá-los convenientemente.

É para intervir, diretamente neste contexto de contradições e conflitos existentes no interior da empresa, que o Serviço Social é requisitado.

Este profissional deve tomar o cuidado para não tornar-se um mero reprodutor do sistema capitalista, mas provocar na classe trabalhadora atitudes críticas que possam interferir consideravelmente no trabalho.

Portanto, será junto de outros profissionais que o Serviço Social participará na elaboração de programas para a eliminação do alto índice apresentado pelo absenteísmo na CASAN, pois esta responsabilidade não cabe unicamente a um setor ou profissional, por exemplo, o médico ou o Serviço Social, porque não adianta

abordar um único componente do processo sem que sejam levantadas as influências dos demais componentes do complexo absenteísmo. Mas o único método real de se chegar as causas do absenteísmo é a prévia coleta de dados e posterior análise dos dados, devendo ser discutido por todos os profissionais da organização, interessados na questão .

De acordo com a presente pesquisa, observamos que as questões da doença e a da estrutura da empresa, como determinantes no absenteísmo.

Segundo Marx (1970) , os problemas de relações sociais na empresa são decorrentes do sistema capitalista, explorando o trabalho humano para que o sistema continue se perpetuando, provocando sérias conseqüências na vida dos trabalhadores. O problema está na estrutura do sistema.

Diante do resultado da presente pesquisa podemos sugerir propostas de intervenção na questão do absenteísmo, aos seguintes setores:

#### **Serviço Social:**

- Proporcionar a realização de um trabalho que se volte ao desenvolvimento do pensamento crítico dos funcionários, salientando a importância da participação nos acontecimentos que ocorrem na empresa.

- Organizar cursos de relações humanas para chefes, encarregados e funcionários, para aprimorar o processo de convivência no trabalho e palestras sobre motivação para chefias e encarregados.

- Levar em discussão os resultados obtidos com esta pesquisa, aos diversos setores da empresa.

#### **Setor Médico:**

- Elaborar palestras educativas sobre a importância da saúde, convidando especialistas sobre os assuntos.
- Controlar, registrar e divulgar o absenteísmo por doença.

#### **Setor Administrativo:**

- Participação ativa da direção, chefia e encarregados na questão do absenteísmo.
- Realização de reuniões todos os meses nos setores, para a discussão da questão, tendo em mãos um levantamento dos dados.
- Acompanhamento direto e aprofundado das chefias e encarregados para com os absentistas.
- Estabelecer uma política honesta e concreta sobre o absenteísmo.

E por último a formação de uma equipe interprofissional, composta pelo médico do trabalho, a enfermeira, o assistente social, a chefia ou encarregado, para discussão do absenteísmo, porque a partir de várias óticas será mais fácil desvelar a realidade das situações, para depois intervir.

Nessa perspectiva, consideramos que a presente pesquisa representou o início de uma reflexão sobre a questão do absenteísmo, que deverá ser retomada e aprofundada a nível de prática do Serviço Social.

Por ser um trabalho bastante complexo, não pode se dar por acabado, possui muito o que explorar sobre a questão, pois na referida pesquisa o absenteísmo é ressaltado genericamente, não houve um maior aprofundamento devido a determinadas limitações que nos apresentaram.

No entanto, a experiência de um ano e meio de reflexão teórico-prática vivenciada na CASAN junto aos servidores, oportunizou-nos um grande amadurecimento pessoal e profissional. Pois, o envolvimento com as questões apresentadas pelos servidores, despertou-nos a compreensão de todo um processo de vivência da realidade, que corresponde a toda uma estrutura mais geral da CASAN e da sociedade.

Ao longo dessa experiência, adquiri a certeza de que a vida dos homens, seus atos, pensamentos são profundamente influenciados por seu trabalho.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

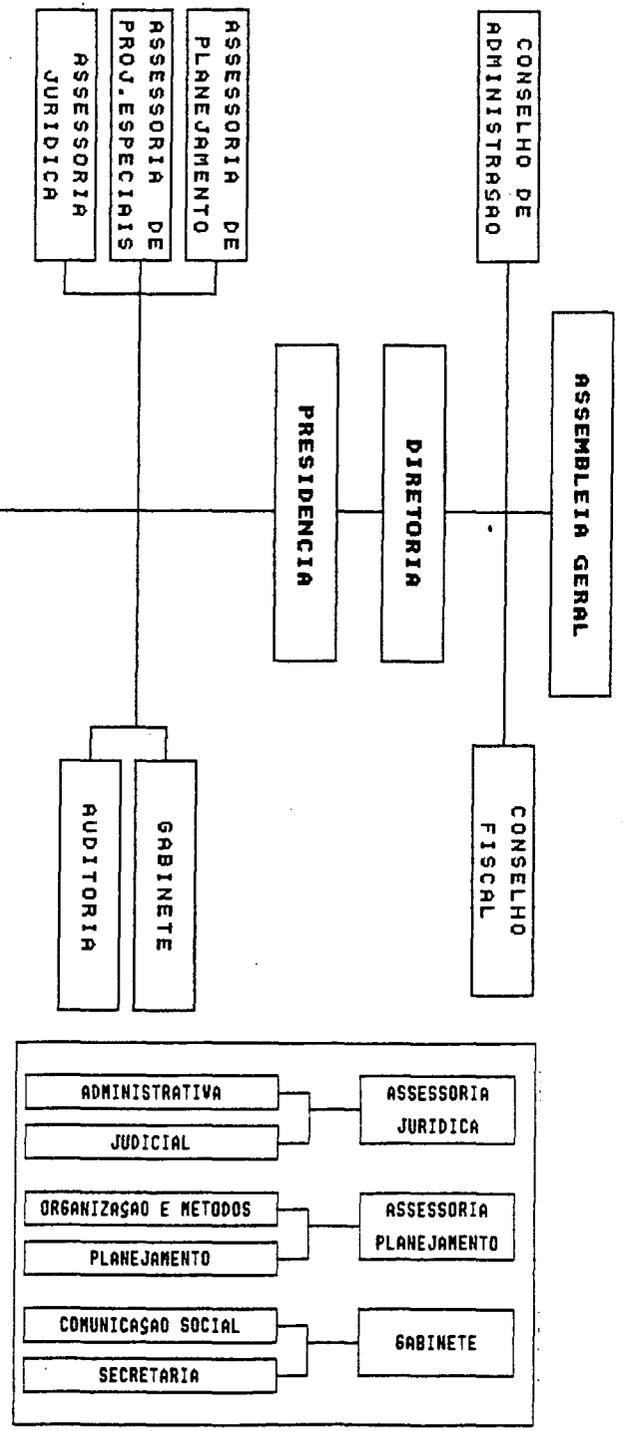
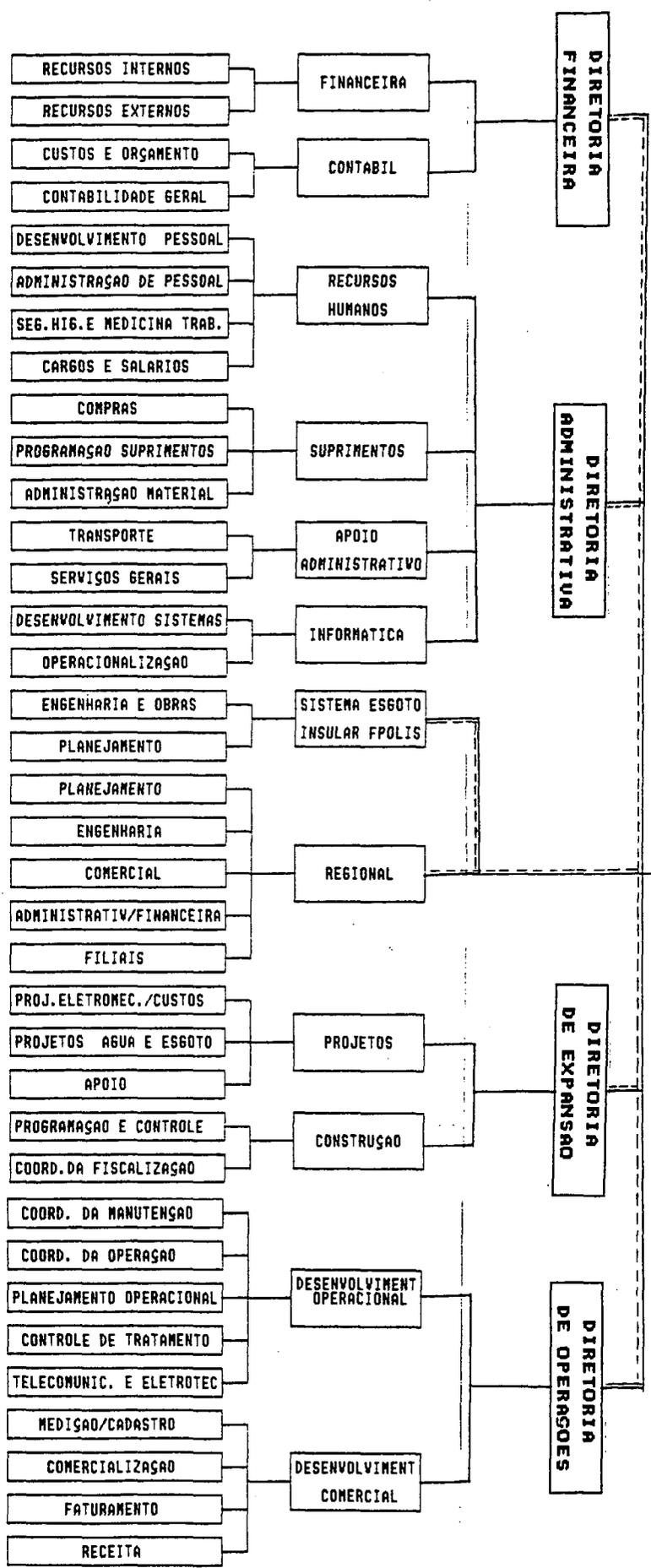
01. AQUINO, Cleber Pinheiro de. **Administração de Recursos Humanos: Uma Introdução**, Atlas, SP, 1984.
02. BRAVERMANN, Harry. **Trabalho e Capital Monopolista: A Degradação do Trabalho no Século XX**. RJ, Zahar, 1988, p. 379.
03. CAMPELO, Lúcia Maria Teixeira. **Serviço Social Organizacional: Teoria e Prática em Empresas**, SP, Cortez, 1983.
04. CANÔAS, José Walter. **Por uma Nova Presença do Serviço Social na Empresa**. SP, Latina, 1982.
05. CARVALHO, Alba Maria Pinho de. **A Questão da Transformação e o Trabalho Social: Uma Análise Gramsciana**. SP, Cortez, 1983
06. CHANLAT, Jean-François. **O Indivíduo na Organização: Dimensões Esquecidas**. SP, Atlas, 2ª ed., 1993, p. 193.
07. COHN, Amélia et al. **A Saúde Como Direito e Como Serviço**. SP, Cortez, 1991, p. 164.
08. CORRIGAN, Paul e PETER, Leonard. **Prática do Serviço Social no Capitalismo**. RJ, Zahar, 1978, p. 61-74.
09. DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho. Estudo de Psicopatologia do Trabalho**. SP, Cortez, 3ª Edição, 1988, p 163.
10. FALEIROS, Vicente de Paula. **A política Social do Estado Capitalista**. SP, Cortez 1987, p. 31-36 e 55-71.

11. FALEIROS, Vicente de Paula. **O Saber Profissional e o Poder Institucional**. SP, Cortez, 3ª ed, 1991.
12. FERREIRA, Patrícia Costa. **Absenteísmo: Um Desafio Para o Serviço Social da ECT-DR/SC**. Trabalho de Conclusão de Curso da UFSC, 1983.
13. FISCHER, Frida M. , GOMES, Jorge R. e COLACIOPPO, Sérgio. **Tópicos de Saúde do Trabalhador**, SP, Hucitec, 1989.
14. FALCÃO, Maria do Carmo Brant de Carvalho. **Serviço Social: Uma Nova Visão Teórica**. SP, Cortez e Moraes, 3ª ed, 1979 p 62.
15. FREIRE, Lúcia Maria de Barros. **Serviço Social Organizacional: Teoria e Prática de Empresa**. SP, Cortez, 1987.
16. . FREIRE, Paulo. **Conscientização e Alfabetização: Uma Nova Visão do Processo**. Estudos Universitários, Recife, nº 4 2º Trimestre, 1963.
17. FRIEDMAN, George. **O Trabalho em Migalhas**. SP, Perspectiva, 1972.
18. GARCIA, Juan César. **Pensamento Social em Saúde na América Latina**. SP, Cortez, Abrasco, 1989.
19. GONÇALVES, Ernesto Lima. **A Empresa e a Saúde do Trabalhador**. SP, Pioneira, 1988, p. 131.
20. GRAMSCI, Antônio. **Maquiavél, A Política e o Estado Moderno**. RJ, 3ª ed, 1978.
21. GRUPO METRA. **Uma Contribuição ao Estudo do Serviço Social do Trabalho em Empresa**. SP, 1974.
22. IAMAMOTO, Marilda Villela e CARVALHO, Rau de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**.

23. KARSCH, Úrsula M. Simon. **O Serviço Social na Era dos Serviços**. SP, Cortez, 1987.
24. MATOS, Alzira Maria de. **Motivação no Trabalho**. Monografia de Pós-Graduação da UFSC, 1992.
25. MARTINELLI, Maria lúcia. **Serviço Social: Identidade e Alienação**. SP, Cortez, 1980.
26. MEDEEIROs, Alfredo C. de. **Revista Bancária Brasileira**. nº 603, ano 51, 1983, p. 39-40.
27. MOTA, Ana Elizabete da. **O Feitiço da Ajuda: As Determinações do Serviço Social na Empresa**. SP, Cortez, 1985, p. 141.
28. NOGUEIRA, Diogo Pupo e AZEVEDO, Cleide a. Bellomaria. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. nº 38, Volume 10, 1982, p. 48-51.
29. O SERVIÇO SOCIAL NAS RELAÇÕES SOCIAIS. **Movimentos Populares e Alternativas de Políticas Sociais**. SP, Cortez, Anás, 1987, p. 118-120.
30. RICO, Elesabeth de Melo. de **Empresa Teoria do serviço Social: Objeto e Objetivos**. SP, Cortez, 1982..
31. REVISTA BRASILEIRA DE SAÚDE OCUPACIONAL. Fundacentro, São Paulo, Números 48 (1984), 57 (1987), 58 (1987), 59 (1987), 67 (1989) e 68 (1989).
32. SERVIÇO SOCIAL CRÍTICO. **Problemas e Perspectivas: Um Balaço Latino Americano/Centro Latino Americano de Trabalho Social**. SP, Cortez, CELATS, 1986, p. 80.
33. SERVIÇO SOCIAL E SOCIEDADE. Cortez, Volumes 01 (1979), 04 (1980), 13 (1983), 18 (1985), 23 (1987) e 40 (1992).

34. SIMIONATO, Ivete. **Gramsci: Sua Teoria, Incidência no Brasil, Influência no Serviço Social.** Tese de Doutorado em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1993.
35. SELLTIZ, et alli. **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais** SP, Pedagógica, 1960
36. SOUTO, Depharia Ferreira. **IBS Revista**, nº 28, 1979, p. 17-28.
37. SOUZA, Maria Luiza de. **Serviço Social e Instituição: Questão da Participação.** São Paulo, Cortez, 4ª ed, 1988.
38. SPÍNOLA, Aracy Wit de Pinho et al. **Pesquisa Social em Saúde.** São Paulo, Cortez, 1992.
39. TEIXEIRA, Sônia Fleury (ORG.). **Reforma Sanitária: em Busca de uma Teoria.** São Paulo, Cortez, Abrasco, 1989.
40. WEISSHAUPT, Jean Robert. **As Funções Sócio Institucionais do Serviço Social.** São Paulo, Cortez, 1988.

## **ANEXOS**



**ANEXO 2**  
**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

1) Identificação

Tempo de serviço na CASAN.....

Cargo.....Idade.....

Introdução.....

Setor trabalho.....

Residência.....

Tipo de transporte que utiliza para seu deslocamento.....

2) Como foi sua admissão.....

.....  
.....

Que cargos ocupou e em que serviços trabalhou desde a época.....

.....  
.....

3) Na vida profissional, se poderia identificar positivamente ou negativamente sobre questões como:

Grau satisfação no desempenho atual de suas funções e área de atuação.

.....

4) Relacionamento no trabalho: (chefias, colegas e serviço)  
 .....condições de  
 trabalho

.....

..

Finalmente com a  
 empresa.....

5) Acidentes e/ou doenças no trabalho

.....

.....

..

História de afastamento (tipos, doenças ou afastamento, reabilitação,  
 internações.....

..

.....

..

.....

..

.....

..

6) Como vê o plano de saúde da  
 empresa?.....

7) Como vê a avaliação desempenho aplicada pela  
 empresa?.....

8) Qual sua opinião em relação a implantação do plano de cargos e  
 salários?

9) Como vê o papel do Serviço Social na empresa?