

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

ABSENTEISMO

NUMA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE FLORIANÓPOLIS:

Possibilidade de intervenção para o Serviço Social

ELIANE ANTUNES DOS SANTOS

FLORIANÓPOLIS/2008

ELIANE ANTUNES DOS SANTOS

ABSENTEISMO
NUMA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE FLORIANÓPOLIS:
Possibilidade de intervenção para o Serviço Social

Trabalho de conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Vera Herweg Westphal

FLORIANÓPOLIS/2008
ELIANE ANTUNES DOS SANTOS

**ABSENTEISMO NUMA EMPRESA DE TRANSPORTE URBANO DE
FLORIANÓPOLIS: Possibilidades de intervenção para o Serviço Social**

Trabalho de conclusão de Curso aprovado para a obtenção do título de
BACHAREL EM SERVIÇO SOCIAL
com aprovação do Departamento de Serviço Social, do Centro Sócio Econômico, da
Universidade de Santa Catarina para a obtenção de título de Assistente Social.
Florianópolis, 26 de Janeiro de 2008.

Banca Examinadora:

Prof^ª. Dra. Vera Herweg Westphal
DSS/CSE/UFSC – Orientadora

Prof^ª. Mestre Rosana De Souza Moraes Sarmiento
Banca Examinadora

Advogado D^o Luiz Carlos Teixeira
Banca Examinadora

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que colaboram direta ou indiretamente para a realização desse trabalho, pela paciência e amizade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me concebeu o dom da vida e inspiração para trilhar o caminho da sabedoria.

Pela cumplicidade de meu marido Averaldo.

Pelo apoio e compreensão de meus filhos.

Pelo incentivo da minha irmã Maria Marlene a responsável por essa meta alcançada.

Aos meus mestres pelo carinho, dedicação em contribuírem com suas significativas sabedorias ao longo de minha formação acadêmica.

A meus colegas da empresa pelo companheirismo e compreensão na elaboração deste trabalho.

Meu muito obrigado!

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	8
LISTA DE GRÁFICOSE TABELAS.....	9
RESUMO.....	10
1.INTRODUÇÃO.....	11
2. EMPRESA PRIVADA E TRABALHO EM SERVIÇOS.....	12
2.1 ATUALIDADES DA CATEGORIA TRABALHO.....	12
2.2 O TRABALHO NO TERCIÁRIO.....	18
2.3 NO BRASIL, AS EMPRESA E O TRABALHO IMPRODUTIVO. OU TRABALHO EM SERVIÇOS.....	23
2.4 FLORIANÓPOLIS: A REALIDADE DO TRABALHO NO TERCIÁRIO.....	31
3. A EMPRESA INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.....	36
3.1 HISTÓRICO DA EMPRESA.....	36
3.2 ESTRUTURA DO RECUSOS HUMANOS DA INSULAR E SERVIÇOS.....	40
3.3 HISTÓRICO DO SEST: FINALIDADE – DIREITO SOCIAL.....	44
4. O ABSENTEÍSMO: CAUSAS E IMPLICAÇÕES SOCIAIS.....	48
4.1 SITUANDO O ABSENTEÍSMO.....	48
4.2 O ABSENTEÍSMO NA INSULAR: CAUSAS E CONSEQÜENCIAS.....	54
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
BIBLIOGRAFIA.....	74

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileiras de Normas Técnicas
ANTT – Agencia Nacional de Transportes Terrestres
CEBRID -Centro Brasileiro de Informações sobre Drogas Psicotrópicas
CID 10 – Classificação Internacional de Doenças
CLT – Consolidação das Leis do Trabalho
CTPS – Carteira de Trabalho da Previdência Social
DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômico
DSR – Dia de Serviço Remunerado
FECAMP – Faculdade Estadual de Campinas
FETRACESC –Federação das Empresas de Transportes de Cargas de Santa Catarina
RH – Recursos Humanos
INSS – Instituto Nacional de Serviço Social
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
OIT – Organização Internacional do Trabalho
OMS - Organização Mundial da Saúde
OPS - Organização Pan-Americana da Saúde
PED – Processamento Eletrônicos de Dados
PIB – Produto Interno Bruto
PNAD – Pesquisa Nacional de Amostragem Domiciliar
PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
SENAT – Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SEST – Serviço Social do Transporte
SUS – Sistema Único de Saúde
UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

LISTAS DE GRÁFICOS E TABELAS ORGANOGRAMA

Título	Página
Gráfico 1 – Evolução Econômica dos Setores Primário, Secundário e Terciário no Brasil.....	25
Organograma da Insular.....	37
Gráfico 2 – Percentual de Trabalhador afastado pelo INSS da Insular.....	58
Gráfico 3 – Total de Trabalhador por Área e Função.....	59.
Gráfico 4 – Média de Idade dos trabalhadores Afastados.....	.60
Tabela 1 – Distribuição (%) dos ocupados em atividades do setor serviços no Brasil.....	28
Tabela 2 – Distribuição da população ocupada referente os agrupamentos de atividade do trabalho principal Brasil e grandes regiões.....	43

RESUMO

SANTOS, Eliane Antunes. *ABSENTEISMO*. Numa empresa de transporte de Florianópolis: Possibilidades de intervenção para o Serviço Social, 26 de Fevereiro de 2008 Trabalho de Conclusão de Curso de Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

O presente trabalho de conclusão de curso temática o absenteísmo numa empresa de transportes em Florianópolis. Primeiramente se realiza uma apresentação da categoria trabalho e da compreensão do trabalho em serviços. Posteriormente é exposta a realidade do setor de serviços em Florianópolis. Na seqüência é exposto o histórico da empresa Insular Transportes Coletivos Ltda. e a atuação do SEST junto aos trabalhadores do transporte. Por último abordamos o absenteísmo, bem como suas causas e conseqüências para os trabalhadores da empresa pesquisada.

Palavra Chave: Trabalho, trabalho em serviços, absenteísmo, Serviço Social e Recursos Humanos.

1. INTRODUÇÃO

O objetivo desse trabalho é fazer um estudo da categoria trabalho em serviços, a partir de definições apropriadas de autores que de tem conhecimento sobre essa temática com alguns recortes analíticos dos vários estudos que existem nesta área, e ainda, uma reflexão do trabalho visto enquanto sendo produtivo ou improdutivo.

Marx (1996, p.227) já previa que com o desenvolvimento do capitalismo e a conseqüência do aumento do contingente de trabalhadores, um excedente de mão-de-obra, a reserva de mercado, surge em outros setores, a mercadoria com valor de uso, como, livros, quadros, todos os produtos executados por artistas. O ato de produzir não se separa do da produção, como o que se sucede com os oradores, professores, médicos, padres, o outros.

É com esse enfoque que a segunda seção aborda conceitos de trabalho, principalmente a partir as visões de Marx e de Antunes, aborda ainda o trabalho em serviços e comércio, bem como a realidade do terciário em Florianópolis.

A terceira seção apresenta a empresa Insular em sua história e complexidade estruturais. Ainda, o papel, a importância e os serviços prestados pelo Serviço Social do Transporte (SEST), local de nossa experiência de estágio no primeiro semestre de 2007.

A quarta seção trata de forma sintética e analítica do absenteísmo e no relacionado ao trabalhador em transporte urbano da empresa Insular. Nesta última seção realizamos uma pesquisa, cuja base metodológica está ancorada no método quantiqualitativo. Foram selecionados cinco entrevistados, com base em critérios que expressassem as possibilidades de tipos de afastamento de trabalho. Além disso, buscou-se documentos junto ao Recursos Humanos da empresa. Estas fontes permitiram o conhecimento das problemáticas que levam o trabalhador em transporte a se afastar pelo INSS.

A pesquisa possibilitou pensar possibilidades e propostas de atuação para o Serviço Social, uma vez que esta proposição não faz ainda parte do quadro da empresa.

2. EMPRESA PRIVADA E O TRABALHO EM SERVIÇOS

2.1 A ATUALIDADE DA CATEGORIA TRABALHO

Este item visa refletir acerca do trabalho em serviços e apresenta recortes analíticos de alguns estudos que existem nesta área, e ainda, uma reflexão do trabalho visto enquanto sendo produtivo ou improdutivo. Referimo-nos a estudos e a autores do mundo do trabalho e seus diferentes conceitos, tentando uma aproximação as suas idéias centrais.

Nesta perspectiva a análise está situada em dois níveis: 1) o caráter da própria atividade trabalho e o 2) caráter do trabalho em serviços e comércio. Partimos dos fundamentos de Marx (1996) e inserimos outras formas de entender a organização do trabalho. Neste contexto há que se considerar que tanto o trabalho como o setor terciário é materializado na realidade do trabalho focado para o cliente ou usuário final de um serviço.

Na visão de alguns autores os serviços aparecem enquanto imaterial, como explicita o autor Offe (1991), quando esclarece que o conceito de trabalho em serviços é de modo geral muito mal definido na literatura pertinente ao tema, em particular por estar associado, em determinados casos, à oferta de produtos imateriais, que não podem ser transportados ou armazenados, e tendo em vista o fato de que “a experiência cotidiana da pesquisa social confirma também que os indicadores mais eficazes são ao mesmo tempo os menos encontrados nas estatísticas econômicas e sociais oficiais” (OFFE, 1989, p.134).

Esta refere-se desvantagens dos trabalhos oferecidos pelos profissionais liberais e autônomos, meros escutadores de seus trabalhos improdutivo de suas casas ou escritórios ou de qualquer parte do mundo, compondo o setor de serviço.

Já anteriormente, Marx analisou a relação entre o aumento da população e o aumento da produção, destaca que o aumento desta grande outra parte excedente de mão-de-obra quando afirma:

(...) são notadamente indivíduos que sucumbem devido a sua imobilidade, causada pela divisão do trabalho (...) o peso morto do

exército industrial de reserva (...) sua produção está incluída na produção da superpopulação relativa, sua necessidade na necessidade dela, e ambos constituem uma condição de existência da produção capitalista e do desenvolvimento da riqueza (**MARX, 1996, p. 273**).

Em um processo migratório do trabalhador, do campo para a cidade e mais ainda a consolidação do sistema industrial, a classe-que-vive-do-trabalho¹ tinha capacidade de se auto sustentar e às suas famílias, pela sua estabilidade de trabalho com carteira assinada. Devido à processos de transformação do mundo do trabalho, nos quais se constata historicamente tanto o aumento da pobreza na mesma proporção que aumenta a riqueza, a sociedade revela uma capacidade progressivo em produzir mais bens e serviços. Neste processo há o aumento do contingente de trabalhadores e desapropriados de suas condição de vida material em relação à classe que ostenta o capital maior.

No desenvolvimento da forças produtivas, os trabalhadores passam a exercer as mais variadas modalidades de trabalho tanto autônomo como na informalidade inclusive estão funcionando como geradores de novas ocupações na sociedade, colocando em prática seu alto grau de desenvolvimento criativo. Neste contexto as formas improdutivas de trabalho se expandem e considerada em relação ao trabalho produtivo, funcionam subordinadas ao capitalismo. Estas são todas as formas de comércio e serviços e não existem sem o modelo anterior, os trabalhos produtivos.

As atividades informais ou improdutivas de trabalho, que compõem o setor dos mais variados serviços, são conseqüências do desenvolvimento histórico do capitalismo. É o segmento de trabalhadores sem fábricas, ou prestadores de serviços, as cooperativas de limpeza, trabalhadores domésticos, médicos, professores, artistas, entre outras. Todas essas formas de trabalho são funcionais, uma vez que servem para diminuir os custos das empresas ao desenvolverem atividades improdutivas necessárias ao sistema capitalista em processo de valorização do capital, podendo ser também trabalhadores domiciliares vinculados as fábricas. Além do trabalho de produção de mercadorias, temos hoje amplas

¹Optamos em usar a expressão “classe que vive do trabalho”, conforme proposto por Ricardo Antunes (1997), para explicar “classe trabalhadora” de Marx. Entendemos que esta expressão consegue abranger a amplitude e diversidade do termo classe.

formas dos serviços e comércios, onde a exploração do trabalho existe, sendo ainda, marcado pela mundialização e financeirização dos capitais, mudando o nosso universo produtivo, industrial e do comércio e serviços.

O comércio, para facilitar o escoamento das mercadorias produzidas, extraídas do trabalho de produção, transforma os valores arrecadados na forma de trabalho improdutivo, como por exemplo, o pagamento a serviços médicos, a aplicação em ações, os serviços de limpeza e outros. Os bancos, ao prestarem serviços aos capitalistas na forma de guardar o dinheiro ganho com mais-valia na produção das mercadorias, também realizam trabalho improdutivo, seja cobrando taxas, ou na forma de consignados e financiamento às outras empresas, como, a dos transportes.

Na sociedade capitalista, a mais-valia extraída do trabalho produtivo precisa ser vendida a outros, para empresas e ou indústrias, a particulares e outros setores, para ser convertido em lucro ou mais-valia absoluta. Para isso ela precisa ser vendida no mercado, ou seja, a mais-valia somente se transforma em lucro condicionada a mercadoria, para se vender ao mercado, por meio do comércio e serviços.

É dessa forma que os serviços se relacionam com os capitalistas, na medida em que paga uma pequena parte desta mais-valia, para que estes serviços sejam prestados pelos meios necessários, ao funcionamento do processo produtivo e de circulação do capital, como por exemplo, nos serviços de transportes, de propaganda, de pesquisas de mercado, de consultorias, entre outros.

São os serviços que facilitam os lucros do capital, sendo a conversão do setor de serviços diretamente ligada à necessidade do processo de produção capitalista e tendendo a crescer ou decrescer junto à atividade econômica produtiva.

Marx em “O Capital” (1996, p. 277) menciona como exemplo fora da produção material, o caso das relações sociais presentes na categoria dos professores que “para o empresário do estabelecimento de ensino, podem ser meros assalariados, (...) embora eles não sejam trabalhadores produtivos em relação aos alunos, assumem essa qualidade perante o empresário”.

Um trabalho de idêntico conteúdo pode ser produtivo ou improdutivo. Isto pode ser exemplificado com o caso da cantora que enquanto canta como um

pássaro é improdutivo,mas, quando contratada por um empresário para cantar e ganhar dinheiro se torna produtiva, A mesma situação é verdadeira para o professor, denominado mestre escolar no exemplo de Marx (1996). Este autor chama a atenção para a circunstância de que

[..] os trabalhos que só se desfrutam como serviços não se transformam em produtos separáveis dos trabalhadores – e, portanto existentes independentemente deles como mercadorias autônomas – e, embora possam ser explorados de maneira diretamente *capitalista*, constituem grandezas insignificantes se os compararmos com a massa da produção capitalista. (1996, p. 116).

O preço representa a forma monetária das mercadorias. Assim, aparece a possibilidade de mercantilização de várias atividades sociais que não são, diretamente, mercadorias (Offe, 1991). Por outro lado, a partir da teoria do valor trabalho construído por Marx, a lei do valor faz com que o trabalho concreto, específico, qualitativamente diferenciado, se transforme em trabalho social, abstrato, quantitativamente indiferenciado. O trabalho qualificado dos intelectuais, com ajuda das novas tecnologias é reprodutor do trabalho social, e é o que diferencia o trabalho na indústria de produção.

Na sociedade a produção imaterial ou trabalho improdutivo, mesmo quando se dedicada apenas à troca, se transforma em reprodução do trabalho produtivo, como no caso do pedagogo que atua em uma empresa de qualquer modalidade. Este, ao vender sua pedagogia, seu conhecimento para o empresário, ao desempenhar sua função junto aos Recursos Humanos, desenvolvendo atividades de recrutamento de pessoal e de treinamento, contribui com seu trabalho considerado improdutivo para a produção material.

Na análise marxiana duas categorias distintas podem ser colocadas como valoração das mercadorias e dos serviços:

1. Aquela resultante em mercadorias, valores de uso, que possuem uma forma autônoma, distinta dos produtores e consumidores, quer dizer, podem existir e circular no intervalo entre produção e consumo como mercadorias vendáveis, tais como livros, quadros, em suma, todos os produtos artísticos que se distinguem do desempenho do artista executante. A produção capitalista aí só é aplicável de maneira muito restrita. (MARX, 1996, p.277)

2. Aquela cuja produção é inseparável do ato de produzir, como sucede com todos os artistas executantes, oradores, atores, professores, médicos, padres, etc. Também o modo de produção capitalista só se verifica em extensão reduzida e, em virtude da natureza dessa atividade, só pode estender-se a algumas esferas (MARX, 1996, p.277).

Ainda, na exposição de Marx, o valor é um *quantum* de tempo de trabalho abstrato, ou seja, a forma do valor ou valor de troca estabelece uma relação de medida entre valores de uso distintos. Essa relação se funde ao tempo de trabalho. Assim, toda riqueza no modo de produção capitalista, ou seja, toda mercadoria, tem de poder ser medida pelo tempo de trabalho socialmente necessário à sua produção. Entretanto, se uma parte importante do trabalho social se torna trabalho espiritual, intelectual, moral ou artístico, o processo de trabalho e o processo de produção resultam valores de uso que não podem ser quantificados, para efeito de troca, apenas com base no tempo de trabalho. Um aspecto a ser indagado se refere a quem o serve do trabalho, ou seja, para um grupo particular de capitalistas ou toda a sociedade.

Um autor que aborda isto é Habermas (1975. p.105) . Para ele o sistema faz uso da razão prática em detrimento da subjetividade humana, tornando a razão pelo sistema é responsável pelas injustiças sociais, pela exploração, pelo que o autor chama de colonização do mundo da vida, quer dizer, total uso da lógica racionalista que submete a vida pessoal e social com princípio da eficácia, não importando quais os fins. Ele cita como exemplo a escolha da profissão, quando escreve:

"Quanto mais radicalmente essa questão se põe, tanto mais ela se exacerba no problema de saber que vida se gostaria de ter, e isso significa: que tipo de pessoa se é e, ao mesmo tempo, se gostaria de ser. Quem, em decisões de importância vital, não sabe o que quer, perguntará por fim quem ele é e quem ele gostaria de ser. O uso ético da razão diz respeito ao bem viver: a razão, nesse caso, busca o que é bom." (HABERMAS, 1975, p. 105-106).

Em relação à razão social e prática, não se trata de auxiliar o homem no reconhecimento e na sua autocompreensão, mas, a de entender de certos ideais e

certos valores, como a distinção dos trabalhos de produção e de reprodução, tanto no setor primário, ora no setor secundário, industrial, ou no setor terciário, o de comércio e serviços.

A análise de Habermas não modifica a teoria do valor de Marx, mesmo porque ela previa uma mudança deste valor numa fase avançada de desenvolvimento do capitalismo, na medida em que o trabalho, de modo importante, passa a produzir valores de uso imateriais, improdutivos, quando os trabalhos concretos não podem mais ser reduzidos simplesmente a do trabalho abstrato e quando os serviços assumem amplamente a forma de mercadorias e justamente esta forma de serviço que pode modificar o caráter do trabalho tornando-o produtor de um bem social, ou bem comum. O trabalho e a sua organização nos setores primários, secundário e terciário continuam tendo uma centralidade elementar na sociedade. Neste sentido, no seguinte item abordaremos especificamente sobre o trabalho no terciário e serviços.

2.2 O TRABALHO NO TERCIÁRIO

O trabalho no terciário necessita ser compreendido na relação com os outros dois setores, que vem anteriormente, o primário e o secundário.

Segundo Santos (1999) as atividades do **setor primário** são o conjunto de atividades econômicas que extraem matérias-primas, a fim de serem posteriormente transformados em produtos industrializados. Os negócios importantes neste setor incluem agricultura, agro negócio, a pesca, a silvicultura e toda a mineração e indústrias pedreiras.

O **setor secundário** é o setor da economia que transforma produtos naturais extraídos e ou produzidos pelo setor primário em produtos de consumo, ou em máquinas industriais. Toda a indústria de transformação e a construção civil são, portanto, atividades desse setor.

O **setor terciário** envolve a comercialização, a circulação e a prestação de serviços, como por exemplo, as atividades relacionadas ao comércio, saúde,

transporte e educação. Esse setor é geralmente, a principal fonte de renda dos países desenvolvidos, como podemos ver nos mais variados estudos já efetuados nesta área pelo autor Ricardo Antunes.

Explicitando o aumento da presença do setor terciário no mundo do trabalho, Antunes afirma que:

(...) tem-se um intenso processo de assalariamento do setor de serviços, o que levou à constatação de que nas pesquisas desenvolvimento das sociedades ocidental altamente industrializado encontra de modo cada vez mais freqüente, sua caracterização como “sociedade de serviços”. (2002, p. 212)

“Nas sociedades capitalistas, a criação e a expansão das necessidades humanas se realizam sob a forma de mercadorias, como disse Marx,”... o valor de troca é primeiro em relação ao valor de uso” (1996, p.79). Neste sentido, a produção de coisas úteis para a humanidade se apresenta enquanto condição lucrativa para o capital. Ou seja, o capitalista produz valores de uso, não por amor, mas somente porque são portadores de valores de troca. Essa é a realidade também para todas as atividades de trabalho do setor terciário.

A economista Kon (2004) apresenta nas últimas décadas a economia mundial, reformulada pelo trabalho flexível, reestrutura-se por volta da década de 1970, intensificando-se principalmente, a partir de 1985. O terciário é atingido neste contexto pela busca da redução dos custos por meio da terceirização dos serviços, sendo esta a caracterização pelo uso de empresas contratadas para a prestação de serviços no processo de produção e de reprodução do trabalho (2004, p.1-125)

Atualmente a exploração e a precarização do trabalho, na contratação dos trabalhos temporários e dos trabalhadores sem registro em carteira de trabalho, reduzindo custos para área da iniciativa privada ou pública, levaram à expansão da reprodução do trabalho, devido a flexibilização do processo dos serviços no capitalismo. Como cita Tavares “... nesses tempos, o trabalho informal deixaria de ser intersticial ou suplementar, para, cada vez mais, como tendência, torna-se parte do núcleo capitalista” (2002, p. 129). Para Tavares (2002) a informalidade é mais

uma forma da mais-valia absoluta para o capitalismo como forma de ganhar o mercado concorrencial, mais produtos com exploração da mão-de-obra. Esse mercado da informalidade desprotegido das leis trabalhista.

Há dois fenômenos observáveis no mundo do trabalho. Antunes (2002, p.50-51) denomina uma delas de subproletarização, referindo-se ao contingente de trabalhadores que estão excluídos do mercado formal de emprego, oferecendo sua força de trabalho sob a forma de trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, informal ou terceirizado. O autor inclui ainda aquela gama de desempregados, pelo distanciamento ou mesmo exclusão do processo produtivo, e que têm, em tese, um papel de menor relevo nas lutas anticapitalistas.

No que se refere ao setor terciário, este é o setor que recebe os produtos produzidos pelo setor secundário e os distribui para o consumidor. As sociedades mais antigas já conheciam algumas atividades deste setor, porém, com a intensa industrialização ocorrida praticamente no mundo inteiro, nos últimos dois séculos, o setor terciário diversificou-se, tornando-se mais complexo. Esse é o setor da economia que mais vem crescendo nas últimas décadas, sendo que os principais tipos de serviço desse setor são os de serviços como os correios e os mais diversos bens de serviços públicos e privados ou informais (OFFE, 1991, p. 93-94).

Nesse setor terciário observam-se avanços tecnológicos e mudanças estruturais muito importantes, com o crescimento e expansão do ramo de cadeias restaurantes, farmácias, supermercados, entre outros, requerendo uma mão-de-obra mais qualificada para o trabalho. Isto, todavia, é o que dificulta o seu desenvolvimento mais ágil nas regiões mais pobres, nas quais não há de mão-de-obra especializada disponível.

Uma questão presente neste setor terciário é o elevado número de pessoas envolvidas, muitas vezes sem a legalização do trabalho. Isso pode ser exemplificado com os vendedores ambulantes, que trabalham por si próprios, sem possuir direitos trabalhistas registrados e sem contribuir com impostos da circulação de mercadorias. Isso contribui de forma direta para o agravamento da situação da previdência social, já que pessoas ligadas a esse meio não são contribuintes com o sistema de seguridade social.

As pesquisas socioeconômicas existentes sobre a ocupação no setor

terciário, mostram a face perversa do emprego neste setor. Muitos trabalhadores que antes estavam nos setores primários e setores secundários, amparados pela legislação trabalhista, pelo sindicato e pelo sistema previdenciário, são deslocados para o setor terciário, nas empresas prestadoras de serviços, que não requerem qualificação, como os serviços de limpeza, segurança, motoristas, cobradores de empresa de transporte de passageiro, entre outras. Abre-se decorrente daí uma lacuna entre o trabalhador da indústria e o da informalidade. Os efeitos negativos da extinção de uma parcela do emprego na indústria, ocasionada pelo uso de novas tecnologias, são nefastos e constata-se o surgimento de uma mão-de-obra especializada para o desempenho de funções como médicos dentistas, professores, assistentes sociais, prestando seus serviços ao setor privado ou público, para minimizar os problemas sociais do trabalhador (SABOIA, 1992).

O setor terciário tem condições de absorver apenas uma parte da mão-de-obra regressa da indústria. Estes acabam sendo ocupados em shoppings, hipermercados, franquias diversas. Os serviços especializados de âmbito social, educacional, lazer, pesquisa e desenvolvimento, podem receber muitos trabalhadores em novas frentes de atendimento a demandas do mercado de trabalho, tanto na área dos serviços privado como dos serviços públicos.

Uma das conseqüências do crescimento do setor terciário é o crescimento da concentração da população na forma de sociedades urbanas, implicando na organização a organização do território e do espaço geográfico. A organização e a expansão do setor terciário envolve hoje todos os aspectos da produção econômica tradicional, ou seja, o setor terciário está impregnando, de forma crescente, todas os outros setores da economia que exercem influência no setor terciário, como ocorre com a modernização industrial. Ou seja, a produção industrial se tornou muito sofisticada, o aumento da importância de suas atividades antes e após à fabricação do produto propriamente dito, com a inclusão do setor dos serviços, como os estilistas e propagandistas, entre outros, implicando na procura de produtos com qualidade e preço acessível em um mercado cada vez mais concorrencias (SABOIA,1992).

Os serviços do terciário incluem tanto os processo anterior à produção concomitante a ela. Ou seja, os trabalhadores do setor terciário estão envolvidos

com as atividades tais como desenhar o desenvolvimento de produtos, assim como planejar a previsão de impactos ambientais. Como atividades terciárias no processo de produção propriamente dito estão incluídos os serviços que realizam a limpeza, manutenção, informatização, segurança, controles de estoque e matérias-primas. E ainda, nos processos posteriores entram outras tantas atividades terciárias: transporte, comercialização, propaganda, administração financeira, controle de qualidade, atendimento ao consumidor, logística, armazenamento, entre outros.

Para Antunes (1999), a perda de centralidade do trabalho no mundo contemporâneo é apenas uma imagem criada pela sociedade, baseada no trabalho abstrato que possibilitou, por meio da constituição de uma massa de trabalhadores expulsos do processo produtivo, a idéia de descentralização da categoria trabalho. Porém, para o entendimento das mutações em curso no mundo do trabalho, o autor propõe ir além das aparências, mostrando que o sentido que tem sido dado ao ato laborativo pelo capital é completamente diverso daquele que os indivíduos podem conferir a ele.

Para que haja uma vida dotada de sentido, é necessário que o indivíduo encontre na esfera do trabalho o primeiro momento de realização. Se o trabalho for autodeterminado, autônomo e livre, será também dotado de sentido ao possibilitar o uso autônomo do tempo livre que o ser social necessita para se humanizar e se emancipar em seu sentido mais profundo. A busca de uma vida dotada de sentido a partir do trabalho permite explorar as conexões decisivas existentes entre trabalho e liberdade (ANTUNES, 1999).

Almeida (1997) se refere aos serviços e sua evolução na direção dos modelos de organização social, dependendo em grande parte da forma como cada país organiza a distribuição dos ganhos de produtividade trazidos pela modernização. Uma distribuição mais justa das melhorias de produtividade levaria a uma redução mundial do número de horas trabalhadas, a uma política de readaptação da parcela de trabalhadores que perdeu seu trabalho tradicional e à criação de novos empregos no setor terciário. Por outro lado, se essas políticas não forem postas em prática e os ganhos de produtividade servirem apenas para aumentar os lucros das empresas e elevar os salários das elites produtivas, a consequência será um agravamento ainda maior das desigualdades entre os grupos

sociais e da distribuição de renda, o que certamente criará crescentes desigualdades sociais.

O setor terciário é vital ao sistema produtivo como um todo é marcado por contrastes. Ele pode absorver parte dos trabalhadores da indústria, mas tem também exigido qualificação específica. É um setor que tem crescido no mundo todo, inclusive no Brasil.

No próximo item abordaremos as formas de trabalho em serviços no Brasil.

2.3 TRABALHO EM SERVIÇOS NO BRASIL

No século passado, principalmente após 1950, o Brasil sofre uma urbanização extremamente acelerada, levada a efeito pela expulsão do trabalhador do campo. Mais ainda, durante a ditadura militar, uma grande massa de população sem qualificação e pauperizada flui para os centros urbanos, em busca de formas para sobreviver. Estes centros urbanos não vão acomodando uma expansão correspondente de empregos necessários à demanda do momento econômico, político e social vivido neste período.

As transformações sempre fizeram parte da sociedade, porém a grande novidade deste começo do século XXI é a velocidade com que elas ocorrem. Várias são as mudanças estruturais, implicando no aumentando da necessidade de modernização dos processos produtivos, da abordagem de mercado e principalmente da forma de gerenciamento dos recursos humanos.

Nas cidades, as pessoas desenvolvem atividades ligadas a indústria e à prestação de serviços. Grande parte da população urbana trabalha em supermercados, salão de beleza, escritórios, lojas, bancos, restaurantes, padarias, farmácias, hospitais, transportes, escolas, hotéis, serviços para lazer e muitos outros.

No Brasil o setor de serviços aumentou sua participação na ocupação da

mão-de-obra, a partir de 1950. Este crescimento foi compensado pela acentuada diminuição da agricultura, que passou de 60% em 1950 para 23% em 2005 e pela diminuição do crescimento do setor industrial, o qual teve um crescimento expressivo entre 1960 e 1980, mas praticamente estacionou entre 1980 e 1989 (IBGE, 2006).

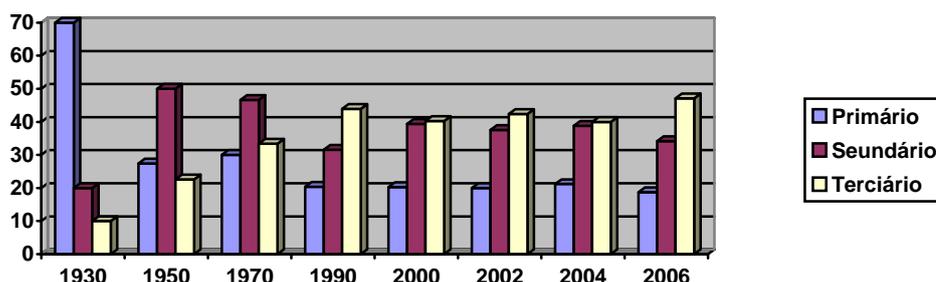
Mantendo-se a atual tendência de crescimento do setor de serviços no Brasil, possivelmente mais de 60% da população em idade ativa estará alocada ao setor de serviços, por volta do ano 2005 (IBGE, 2006).

No Brasil, o processo de terceirização está intimamente relacionado ao modo como se deu à implantação do parque industrial e a expansão das atividades de comércio ligadas à indústria, a partir dos anos 50. Mais recentemente, essa expansão é observada em função do processo de mundialização² da economia, acompanhando o movimento realizado pelos países de capitalismo avançado, embora de forma, ainda, dependente.

O seguinte Gráfico1 mostra a evolução dos setores primário, secundário e terciário no Brasil.

²“É uma acumulação predominantemente rentista e reflete mudanças qualitativas nas relações de força. Deve-se basicamente ao fim da convicção de que o Estado podia operar milagres, capaz de solucionar todos os problemas da sociedade visto que o mesmo encontra-se falido e, portanto, não podendo mais subsidiar todos os setores da economia como fazia anteriormente. O marco histórico da "mundialização do capital" é a recessão de 1974 - 1975, o início da crise do capital. O que é denominado "mundialização do capital" é caracterizada não pela mundialização das trocas - a troca de mercadorias e serviços – que nos anos 80 e 90 tiveram um crescimento bastante lento, inferior àquele dos anos 60 e 74, mas pela mundialização das operações do capital, em sua forma industrial ou financeira. Na verdade, o que cresceu nos anos 80 e 90 foram os investimentos diretos e os rendimentos de capital realizados no mercado financeiro” (CHESNAIS, 1996, p. 34).

GRÁFICO 1
EVOLUÇÃO ECONÔMICA DOS SETORES PRIMÁRIO, SECUNDÁRIO
E TERCIÁRIO NO BRASIL



Fonte: E elaboração própria com base em dados do DIEESE/IBGE (2006)

Diante dos dados do Gráfico 1 a evolução dos setores econômicos no Brasil é visível. Em alguns momentos da história o setor terciário se encontra em igualdade ao setor secundário.

Com base em Kon (2004), pode se realizar uma analogia entre as três fases básicas da evolução do trabalho (a industrialização) e os três setores clássicos da economia:

- 1) Setor Primário da economia, representado pelo extrativismo e agricultura, concomitantemente equivale a Idade Média no processo histórico, uma vez que a posse da terra representava riqueza e poder nesse período, no Brasil está para ao sistema do processo de colonização do país.
- 2) Setor Secundário da economia, correspondente à industrialização, equivale-se no processo histórico ao período das Grandes Navegações, século XVII e, das Revoluções Industrial (inglesa) e Francesa, séculos XVIII e XIX, período marcado pela ascensão da classe burguesa, revalorização do trabalho manual e Capital como símbolo de poder e riqueza, no Brasil este sistema está vinculado a transformação da industrialização no período da República

Velha contribuiu para a acentuada urbanização da sociedade, visto que atraía tanto proprietários de terra como também imigrantes e trabalhadores rurais, além de formar e remodelar classes sociais como a categoria classe média, no Brasil a industrialização decorre no período da República Velha contribuiu para a acentuada urbanização da sociedade, visto que atraía tanto proprietários de terra como também imigrantes e trabalhadores rurais, além de formar e remodelar classes sociais como a categoria classe média.

- 3) Setor Terciário, correspondente à prestação de serviços, que na esfera histórica equivale ao processo de globalização e neoliberalismo, ambos decorrentes do fim da Segunda Guerra Mundial. Assim no Brasil como no mundo, esse sistema é decorrente do sistema de produção, onde algumas instituições do mercado de trabalho, o FGTS, o seguro-desemprego e a justiça do trabalho, tornam o trabalhador formal mais caro para o empregador, diminuindo o número de postos de trabalho formal, onde absorve parte dos trabalhadores advindo do setor terciário (2004, p.225).

Nesta perspectiva pode-se entender que em um contexto de grandes transformações, a economia brasileira tem gerado ocupações terciárias, formais ou informais verificando-se, sobretudo que o ajuste do mercado de trabalho no Brasil, ocorre de maneira mais significativa pela via da informalidade. A dificuldade em mensurar o setor informal é citada na Revista Veja (Veja: 6 de Setembro/ 2005).

Interpretar essa analogia é entender a importância dos fatos históricos mundiais em nossos fatos históricos. Como também, a percepção e entendimento de que o fenômeno da globalização não se constitui novidade em nossa sociedade e, que todas as fases evolutivas do capitalismo estão muito presentes em nossa realidade sócio-econômico.

Na contemporaneidade, significa atender aos interesses dos capitalistas dominantes, além de ser para os trabalhadores no que se deve basicamente ao fim da convicção de que o Estado podia operar milagres, capaz de solucionar todos os problemas da sociedade, visto que o Estado encontra-se falido, portanto, não podendo mais subsidiar todos os setores da economia como fazia anteriormente e é assim, possível definir e caracterizar melhor um dos dois eixos que compõem o

quadro de desregulação do trabalho no Brasil em período recente, a saber: a desestruturação do mercado de trabalho. Já foi dito no item anterior que este fenômeno teve início em princípios da década de 1980, no bojo do processo mais geral de desarticulação do modelo de desenvolvimento industrial que havia comandado a economia do país até então. A tendência à desestruturação do mercado de trabalho se aprofundaria nos anos 90, justamente no contexto de primazia da política liberalizante que guiou as ações de todos os governos brasileiros do período (FECAMP, 2002).

Este amplo processo de *desestruturação do mercado de trabalho* pode ser empiricamente caracterizado, tendo por base uma definição que ressalta 6 aspectos sintomáticos e estreitamente interligados, a saber:

- 1) “Um crescimento patológico do setor terciário (comércio e serviços) da economia”;
- 2) Um crescimento expressivo da informalidade nas relações de trabalho;
- 3) Um aumento não desprezível dos níveis de desocupação e desemprego;
- 4) Uma precarização ou piora na qualidade dos postos de trabalho;
- 5) Uma queda relativa dos rendimentos médios oriundos do trabalho; e.
- 6) “Uma estagnação relativa da situação distributiva, tanto do ponto de vista da distribuição funcional da renda quanto da distribuição pessoal dos rendimentos do trabalho” (FECAMP, 2002, p. 12).

A evolução do comércio e serviços no Brasil entre 1992 até 2006 pode ser verificada na tabela abaixo:

Tabela 1

Distribuição (%) dos ocupados em atividades do setor serviços no Brasil em 1992 e 2006

Classificação da atividade	1992	2006	(em %)
			Var 92/06
Comércio	23,9	24,3	36,4
Serviços distributivos	6,8	7,0	37,9
Serviços produtivos	8,6	9,0	40,2
Serviços pessoais	35,3	34,8	32,2
Serviços sociais	16,5	16,8	36,5
Total	100,0	100,0	34,0

Fonte: IBGE, PNAD 1992 e 2006.

Os dados da PNAD indicam o peso dos ocupados no setor serviços em 1992 e 2006. Em termos absolutos, os serviços absorveram mais de 11 milhões de trabalhadores (de pouco mais de 33 milhões de pessoas para mais de 44,3 milhões), que corresponde a uma variação relativa de 34%. Desse enorme contingente de trabalhadores ocupados no setor de serviços, em 2006, mais de um terço (34,8%) estavam distribuídos nos serviços pessoais, enquanto quase um quarto (24,3%) encontrava-se nas atividades ligadas ao comércio e 16,8% encontravam-se nos serviços sociais (Tabela 1). A administração pública, os serviços produtivos e os serviços distributivos compreendiam, respectivamente, 8,2%, 9% e 7% do pessoal ocupado no setor em 2006. Note-se que o segmento de serviços pessoais ocupava cerca de 16,8 milhões de pessoas em 2006 (DIEESE, 2007).

A Tabela 2 demonstra a taxa de evolução de serviços entre os outros setores em saldo de crescimento, entre 2005 e 2006, segundo o IBEGE e PNAD.

TABELA 2
Distribuição da população ocupada referente os
grupamentos por atividade do trabalho principal
Brasil e grandes regiões – 2005 e 2006

Grupamentos de atividade	2005	2006	2005/2006
Agrícola	20,5	19,3	-5,9
Indústria	14,9	14,8	-0,7
Indústria da Transformação	14,1	14,0	-0,7
Construção	6,5	6,5	0,0
Comércio e reparação	17,8	17,6	-1,1
Alojamento e alimentação	3,7	3,8	2,7
Transporte, armazenagem e comunicação	4,5	4,5	0,0
Administração pública	4,9	5,0	2,0
Educação, saúde e serviços sociais	8,8	9,0	2,3
Serviços domésticos	7,6	7,6	0,0
Outros serviços coletivos	3,8	4,3	13,2
Outras atividades	6,8	7,3	7,4
Atividades mal-definidas ou não declaradas	0,2	0,2	0,0

Fonte: IBGE. Pnad
 Elaboração: DIEESE 2007

Segundo a tabela acima, podemos verificar que houve uma leve evolução no setor dos serviços em geral, mas o aumento não foi significativo em relação ao ano anterior 2005.

Em relação a 2005 e 2006, a taxa de trabalhadores com alguma ocupação, nas grandes regiões do Brasil aumentou em comparação com os que não têm nem um trabalho, ou ocupação³. A redução de desocupado entre 2005 e 2006 foi gerada por 439 mil novas **ocupações**, o que representou um aumento de 2,9% no nível de ocupação. Este resultado deveu-se ao aumento do nível ocupacional metropolitano nos **Serviços** (280 mil), **Indústria** (50 mil), **Construção Civil** (49 mil), **Comércio** (27 mil) e no agregado **Outro** setores (38 mil). Nos **Serviços Domésticos** foi registrada pequena variação negativa (5 mil).

³ A metodologia diferenciada da PED com captação voltada especificamente para o desemprego torna incompatível a comparação da taxa de desemprego aberto da PED com a de desocupação da PNAD.

Por **posição ocupacional**, verificou-se elevação no contingente de assalariados dos setores público (6,6%) e privado (4,8%). Neste último, o desempenho positivo decorreu do aumento, principalmente, entre os assalariados com carteira de trabalho assinada (5,7%) e, em menor medida, entre os sem carteira assinada (1,8%). O trabalho autônomo decresceu 1,2%, enquanto para os empregadores houve expansão de 2,6% em seu nível ocupacional. A PED também captou o movimento de formalização detectado na Pnad (DIEESE, 2007).

A maior dificuldade encontrada pelas empresas de pequeno e médio porte no Brasil, está em fornecer produtos e serviços que estejam inseridos no mesmo nível de desenvolvimento de qualidade, que os praticados por grandes empresas nacionais, e principalmente pelas multinacionais. As empresas que se qualificaram, estão em concorrência de mercado, expandindo o mercado e gerando maiores lucros.

Neste ponto é útil refletir sobre a circunstância criada no capitalismo monopolista no qual atividades que antes estavam fora do “mercado” são crescentemente incorporadas à órbita mercantil.

Na fase do capitalismo monopolista, o primeiro passo na criação do mercado universal é a conquista de toda a produção de bens sob a forma de mercadoria; o segundo passo é a conquista de uma gama crescente de serviços e sua conversão em mercadorias; e o terceiro é um “ciclo de produto”, que inventa novos produtos e serviços, alguns dos quais tornam-se indispensáveis à medida que as condições da vida moderna mudam para destruir alternativas. Desse modo, o habitante da sociedade capitalista é enlaçado na teia trançada de bens-mercadoria e serviços-mercadoria da qual há pouca possibilidade de escapar mediante parcial ou total abstenção da vida social tal como existe. [...] No fim, a população acha-se quer queira quer não, na situação de incapacidade de fazer qualquer coisa que facilmente não possa ser feito mediante salário no mercado, por um dos múltiplos ramos novos do trabalho social (BRAVERMAN, 1987, p 103-109).

É importante destacar que a concorrência é um fator a ser enfrentado especialmente pelas pequenas empresas, pois à estas falta informação necessária ao conhecimento dos métodos e das ferramentas da qualidade. O Brasil despertou muito mais tarde para a dimensão da qualidade como conceito básico de gestão em relação aos países desenvolvidos.

A evolução do setor Serviços implica na pauta a ser enfrentada pela

intervenção do Estado na forma de políticas públicas. A urbanização das populações, a introdução de novas tecnologias e a melhoria na qualidade de vida são fatores que contribuem para o crescimento do setor de serviços nos países industrializados. Neste contexto, a importância do setor de serviços na geração de empregos e renda exige que resultados positivos relacionados com a melhoria da qualidade sejam alcançados, pois a concorrência encontrada nestes negócios aumenta a cada dia, apresentando maior facilidades e vantagens a cada momento em que o país tende a disputar o mercado, tanto nacional como internacional, sendo que a economia brasileira não se alienou a mudança estrutural operada em nível internacional da expansão dos serviços (MELO, 1998).

O capitalismo monopolista encarregou-se de transformar até os serviços em mercadorias, incluídos até os serviços sociais – objeto da profissão dos Assistentes sociais – como são testemunhos os inúmeros convênios de assistência médico-hospitalar, a mercantilização da educação em todos os níveis e até a venda de convênios para realizar sepultamentos é vendida no mercado (MELO, 1998). O autor relaciona a mercantilização dos serviços, que por direito a população deveria ter acesso dentro das políticas públicas, já que são mantidos pelos impostos e taxas descontados por todos de forma direta ou indireta.

Assim, em nosso país, a evolução das atividades econômica seguiu a mesma trajetória internacional, ou seja, a industrialização e a urbanização acelerada desde os anos 1970, acarretaram um aumento sensível da participação das atividades de serviços, provocando uma transformação na estrutura econômica nacional, ate os dias de hoje.

Autores como Lessa (1978, p. 144-145), Melo (1998, p. 102-103) e Pacheco (1992, p. 6), consideram essa evolução positiva, tanto do ponto de vista do emprego como da renda, ainda que esta expansão implique em diferentes avanços da terceirização em outras economias nos aspectos de ocupação da mão-de-obra, da produtividade e dos preços, todas variáveis, historicamente determinadas pelo desenvolvimento político, social e econômico de cada país ou região. A seguir, abordaremos a realidade de Florianópolis no terciário.

2.4. FLORIANÓPOLIS: A REALIDADE DO TRABALHO NO TERCIÁRIO

Florianópolis uma cidade que possui uma paisagem natural exuberante e diversificada, com a presença de planícies litorâneas e elevações montanhosas. O litoral do Município é muito recortado, com pequenas ilhas (30), praias (42), enseadas, promontórios, costões, lagunas, restingas, manguezais (4) e campos de dunas (2). As planícies costeiras que se seguem emolduram morros isolados e cristas montanhosas descontínuas no sentido NE-SW, que chegam a uma altitude máxima de 522 metros, conformando um conjunto de beleza, grande parte de sua área pertence à União ou é de preservação ambiental (60%) (UFSC, 2006).

A cidade está voltada fundamentalmente às atividades terciárias destacando-se o turismo, comércio, o serviço público e em expansão o ensino universitário. O setor terciário é o setor mais dinâmico na economia do município, tanto em termos de geração de empregos como em movimentação de recursos. Conforme dados disponíveis, cerca de 80% dos empregos formais gerados, em 2006, pertencem a esses dois setores, sendo que 47,12% são relativos à administração pública e 32,46% a prestação de serviços, fazendo parte desta última a atividade turística (DIEESE, 2006). Nos últimos anos, as atividades de base tecnológica e da maricultura também vem crescendo no município, (UFSC, 2006).

O grande tráfego de automóveis e as crescentes dificuldades de deslocamento fazem supor um sistema de transporte de massa eficiente. O que ocorre é um setor de transportes coletivos, com frotas de veículos coletivos ou individuais, deficitário devido ao sistema viário que existe na Capital, mesmo que as concessões e o controle do sistema de transporte sejam feitos pela Prefeitura através do Núcleo de Transportes (NUCLEO DE TRANSPORTE DE FLORIANÓPOLIS, 2007).

No município de Florianópolis, cenário deste estudo, as vagas de empregos são ofertadas majoritariamente do setor de serviços e comércio. Atualmente, o setor terciário, à semelhança da indústria, tem mostrado crescentes transformações na sua estrutura, com base nas tecnologias da informação. Contudo segundo Deluiz (1995), as investigações sobre os novos atributos de qualificações para o setor terciário no Brasil são escassas (1995).

A Grande Florianópolis possui uma paisagem natural diferenciada atraindo crescente número de turistas e também de migrantes. Em termos de desenvolvimento regional Deluiz (1995) desataca que um segundo recurso estratégico vem se acumulando nas últimas décadas: a concentração de atividades intensivas em conhecimento, expressa pelo relativamente elevado número de cursos e alunos de nível superior, pelas atividades de pesquisa e pela florescente indústria de base tecnológica, especialmente no setor da indústria eletroeletrônica e telecomunicações. Estes dois conjuntos de recursos são capazes de, desde que tomadas as devidas decisões de políticas, alavancar o desenvolvimento regional (DELUIZ 1995).

Segundo esse autor as atividades nestes setores em Florianópolis não se modificaram até os dias de hoje, como podemos verificar com informações nos jornais que circulam no município, com as mais variadas ofertas de ocupação em, serviços como por exemplo no Diário da Capital, de 17 de novembro de 2007 .

Os segmentos em destaque relacionados a serviços e comércio na capital, são as atividades de distribuição de energia, telefonia fixa e móvel, sistema de transportes, comércio atacadista e varejista, rede hoteleira que movimenta o turismo, entre outros. O Turismo é um dos segmentos que ocupam grau de relevância no do Setor Terciário ou de Serviços principalmente em Florianópolis.

Há toda uma discussão a respeito do Setor Terciário na economia, da sua importância na reorganização espacial produtiva e do seu papel no desenvolvimento e estagnação da economia (KON, 1992, 1999). Ao observar o desenvolvimento da economia brasileira, a autora verificou que a taxa real de crescimento do Setor, entre as décadas de 1950 e de 1990, foi sempre positiva e acima da média da taxa de crescimento da economia do Brasil (KON, 1992, p.51).

O turismo, como segmento importante que move a cidade de Florianópolis e de importância do setor terciário, reproduz em seu seio a complexa heterogeneidade do setor caracterizado pela coexistência de atividades de alta produtividade e qualificação de mão-de-obra e de atividades de baixa produtividade e grande informalidade, apresentando inclusive a função de amortecedor de crise, tendo em vista sua capacidade de absorver e criar empregos autônomos ou de menor qualificação reprodutiva, que absorvem a população liberada por outros

setores.

Também Abrache (2001, p. 90) chama a atenção para o assunto no turismo, ao constatar que a proporção da ocupação nas categorias de empregador e trabalhador por conta própria no setor é muito elevada se comparada à de outros setores da atividade econômica, o que, segundo o autor, implica em dois fatores: a comprovação de que o setor vem sendo desenvolvido por muitas micros e pequenas firmas e trabalhadores autônomos e de que a elevada participação desses pequenos negócios no turismo pode dificultar a integração da indústria e a profissionalização dos serviços.

Investir no turismo é o foco do discurso para sair do atraso econômico e para se inserir na globalização. A aceleração da urbanização na faixa litorânea — não só da capital, mas de outras cidades da costa catarinense — acontece a fim de atender principalmente os interesses do setor turístico em desenvolvimento. Segundo Machado (1996), “este tipo de desenvolvimento econômico urbano através do turismo determina padrões de atividades que estão em nível regional conduzindo, em suas escalas, processos contemporâneos de ordem mundial, revelando semelhanças com muitas cidades brasileiras — especialmente litorâneas — no modo como se dá essa integração com a rede nacional e internacional. Ainda conforme este o autor, entre as possibilidades de diferentes fatores na produção do espaço de cada lugar, o turismo corresponde, nas ações humanas, àquela parcela que abrange dimensões do global e do local” (1996, p.109-172).

Vale destacar que no núcleo formal da economia capitalista, há a ocorrência de relações de trabalho informal que se revelam por meio de trabalho assalariado sem registro em carteira de trabalho, sendo por contrato temporário, ou por tempo parcial.

Sem pretender, com isso, abarcar todas as formas na qual o trabalho informal se configura há aquelas categorias nas quais essas formas de trabalho mais têm se expandido com o processo de terceirização, como os “empregos” informais, as cooperativas, as pequenas empresas e o trabalho a domicílio, formas essas que Tavares (2002) chama de “nova informalidade”.

Contudo, deve-se ressaltar que não são todos os trabalhadores sem registro em carteira, ou trabalhadores temporários ou parciais que geram mais-valia

em cidades como Florianópolis. Neste contexto o trabalho na esfera pública na pautada se serviços e na privada, no turismo e toda a estrutura para tal, como por exemplo, o sistema de transporte.

Os principais motivos que levam trabalhadores a se inserirem no mercado de trabalho através das atividades informais, como ambulantes são resultado de:

- a) encontrarem-se desempregados, foram excluídos ou não conseguiram se inserir no mercado formal de trabalho,
- b) falta de capacitação para se tornarem trabalhadores assalariados;
- d) “opção pessoal”.

Estas informações foram obtidas a partir de um questionário aplicado a um grupo de 50 candidatos à vaga de cobrador, motorista de ônibus e servente de limpeza, na Insular Transportes Coletivos Ltda., entre os meses de maio e agosto de 2007, que se encontravam sem trabalhar com carteira assinada há mais um ano.

Constata-se que parcela significativa dos trabalhadores, que se encontram nessa condição de inserção no mercado de trabalho, é produto da dinâmica capitalista, gerando a superpopulação de desempregado, constituída por trabalhadores produtivos e improdutivos. Parte dessa superpopulação é composta pelo “exército industrial de reserva”, trabalhadores mobilizados enquanto força de trabalho, para serem consumidos pelo capital, assim que este precisar (MAX, 1996).

Assim, esse trabalhador, sem alternativas no mercado de trabalho formal, resta-lhes, se o conseguirem, desenvolver atividades de sobrevivência classificadas como trabalho informal. Tavares (2002) ressalta que essas atividades de estrita sobrevivência não são produtivas, nem improdutivas, mas funcionais e subordinadas ao capital.

As modalidades de trabalho informal que aparecem em Florianópolis, como por exemplo, vendedores ambulantes ou trabalhadores informais em serviços de turismo, funcionam como geradores de ocupação para significativa parcela da população da cidade.

O seguimento de trabalho em serviço é amplo, mas requer qualificação de mão – de – obra para um mercado de trabalho competitivo, como no caso da cidade de Florianópolis que predomina a função pública e a grande parcela de trabalhadores excedente migra para a informalidade ou para o privado como o

transporte urbano que abordaremos no próximo capítulo.

3. A EMPRESA INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA

3.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

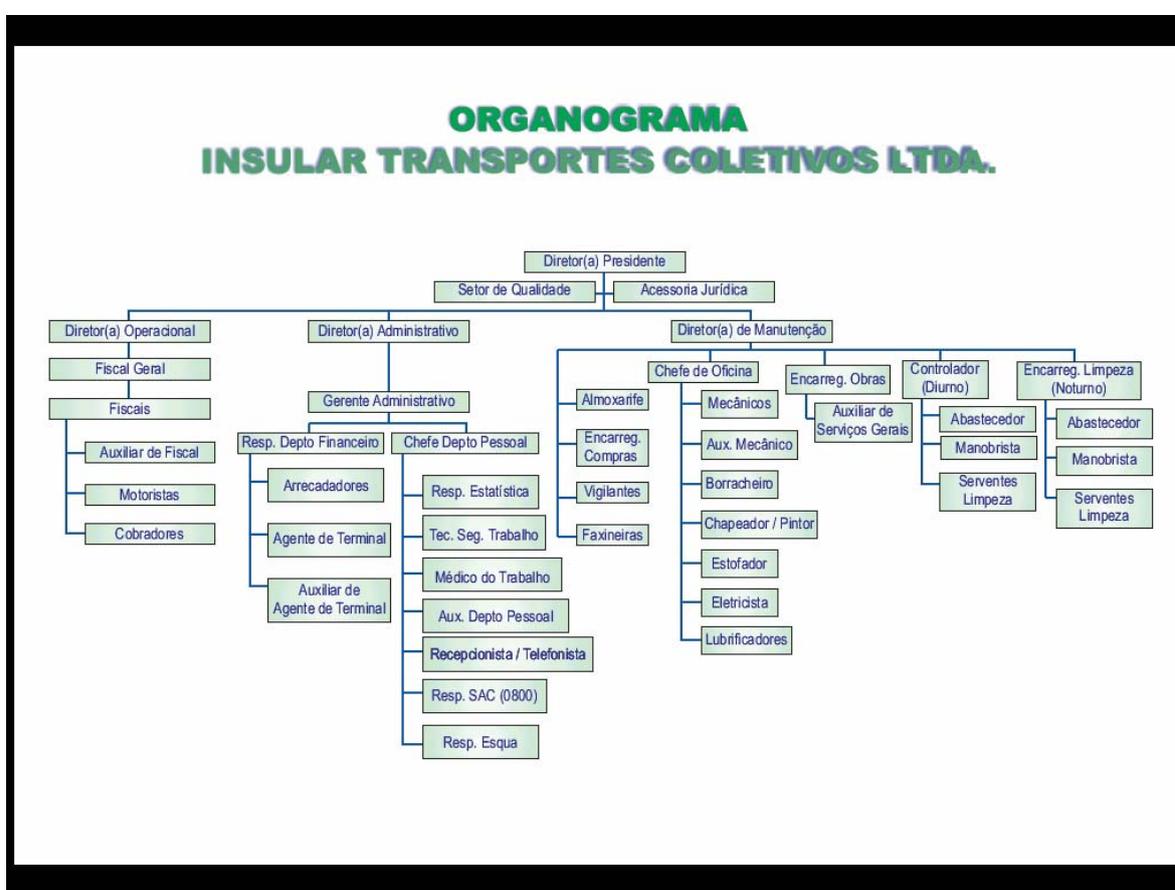
A Insular, empresa de transporte coletivo de passageiro urbano de Florianópolis, faz parte de um grupo social fechado, está no ramo de transporte desde 1950. Era formada por uma sociedade fechada familiar do grupo Cordeiro e Cia., e atuava com o nome fantasia de RIBEIRONENSE TRANSPORTES COLETIVOS LTDA, concentrando sua operação na parte sul da ilha de Florianópolis, sendo sua razão social alterada em 1983. Em dezembro de 2002 a Ribeironense Transportes Coletivos passou a se chamar INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA, a nova onda do transporte, sendo este o slogan utilizado na apresentação da marca em 2002. O objetivo principal desta mudança foi a busca pela melhoria contínua da empresa.

Desde 1950 a composição societária passou por varias modificações até o ano de 1974, quando ficou inteiramente sob o comando da família Cordeiro, muito conhecida e renomada no bairro Ribeirão da Ilha. Suas atividades comerciais foram, além do ramo de transporte de passageiro da região sul da ilha, também pela produção panificia, comércio de secos e molhados, venda de combustíveis e turismo terrestre. Em 04 de outubro de 1988 seu controle passou da família Cordeiro para um grupo fechado, e até o fim do mesmo ano ingressaram ainda na sociedade os mais dois novos sócios. Esta formação social se manteve até a data de 21 de outubro de 1997, quando houve nova alteração na composição societárias passando seu controle para mais dois novos sócios, ao fim de 1997, por motivo de assegurar a privacidade os nomes dos sócios estes foram suprimidos.

Em 1998 através de um processo de incorporação ao grupo da Ribeironense Transportes Coletivos Ltda. e administrar os serviços da região do Aeroporto e Tapera, bairros de Florianópolis, em operação ativas e passivas a empresa Transporte Coletivo Limoense Ltda., No decorrer do ano de 2003, a empresa Ribeironense, bem como todo o sistema urbano de Florianópolis, passou por grandes modificações, principalmente na área operacional, a mudança no

sistema de cobrança de passagem, operando por meio de sistema eletrônico, o chamado Sistema de Bilhetagem Eletrônica. Com esse sistema a empresa agilizou a cobrança das passagens e obteve melhor controle da arrecadação financeira. Essa mudança culminou com a implantação do Sistema Integrado de Transporte Coletivo na Capital de Florianópolis, gerou melhorias em relação à frota, aos horários, linhas e alocação de pessoal.

Atualmente, a Insular esta estruturada administrativamente no seguinte organograma:



Fonte: Insular 2007

Sugestão como campo de atuação para o assistente social, atuar junto a medicina e segurança do trabalho nas relações sociais entre trabalhador e trabalho, da Insular, de forma hegemônica e assim fortalecer um ou outro pólo pela mediação de seus opostos. Participar ao mesmo tempo e pela mesma atividade de trabalho e encontrar argumentos às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e

dos interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o motor gerador de capital. Estabelecer uma estratégia profissional e política coletiva para fortalecer as metas do capital e assim proporcionar qualidade de vida para o trabalhador e assim diminuir a incidência do absenteísmo que se apresenta elevado como veremos mais adiante nessa pesquisa.

A Insular conta atualmente em sua frota com 87 ônibus, executando mais de 25.000 viagens por mês, distribuídas em linhas convencionais e executivas, transportando 1.000.000 passageiros diariamente. As linhas de transporte urbano são de propriedade da Prefeitura Municipal de Florianópolis. Além disso há o Núcleo de Transporte Municipal e a COTISA (Companhia Operadora de Terminais de Integração Sociedade Anônima), que juntamente coordenam o transporte urbano do município.

A Insular preocupada em aprimorar seus serviços começou a implantar em outubro de 2000 um Programa de Qualidade Total para obter a certificação ISO 9000. Este Programa abrange as seguintes ações:

- Renovação da frota
- Ampliação da garagem
- Aumento do controle de lotação dos veículos em cada viagem
- Intensificação dos cursos de treinamento e aperfeiçoamento para seus funcionários

A Insular conta com um quadro de 472 funcionários, onde, 13 desempenham a função administrativo, 196 desempenham a função de motoristas e 175 desempenham a função cobradores, 12 compõem a área da fiscalização, 10 compõem a área agentes de terminais, 63 a área da manutenção e 3 construção civil. Do total de funcionários, 71 encontram-se afastados por algum tipo de enfermidade pelo Instituto Nacional de Serviço Social (INSS) ou são aposentado por invalidez, o que equivale a cerca de 15% do total efetivo (Insular, 2007).

Uma realidade com a qual as empresas de Transportes se defrontam à partir de 1990, diz respeito a regulação dos transportes, a regulação sempre existiu no Brasil, mas, como destaca Castor (2000, p. 57) “*não tinha o significado que hoje emprestamos ao termo, de controle e policiamento das atividades econômicas para*

evitar abusos contra usuários ou consumidores". Nas condições de controle e gestão de ativos públicos pelo Estado, a regulação não era considerada primordial e suas funções, em geral, eram desempenhadas por estruturas públicas centralizadas nas mãos do governo. Os governos se engajaram no processo de regulação das atividades econômicas do mercado (Castor, 2000). Em Florianópolis, a Prefeitura atua diretamente no sistema de transporte urbano, principalmente na forma de regulamentá-la.

Ainda, segundo o autor citado acima, as infra-estruturas de transportes e os serviços derivados, que podem ser definidos como uma variedade de sistemas de suporte geral a outras atividades econômicas, sociais e culturais, foram tradicionalmente considerados como setores econômicos que requerem a intervenção do Estado por diferentes razões. De ponto de vista político, as infra-estruturas e os serviços de transportes são vistas como muito sensíveis às falhas do mercado, na medida em que sua provisão afeta a segurança pública, o desenvolvimento econômico e o bem-estar social da nação. De fato, o conjunto da população depende desses serviços. De ponto de vista econômico, as infra-estruturas e serviços de transportes são considerados "bens públicos coletivos": bens cujo consumo não sofre de rivalidade (bens não-rivais – o consumo por um usuário não reduz o estoque disponível para outros), nem de exclusão (bens não-excludentes – os usuários não podem ser impedidos de usa-los) (Castor, 2000).

Segundo Breyer (1982), no Brasil, o modelo regulatório na área de transportes está sendo re-definido a partir da criação de novas agências reguladoras em diferentes segmentos. Foram criadas as Agências Nacionais de Transportes Terrestres (ANTT). O modelo regulatório brasileiro segue o americano, e apresenta estratégias de reforma institucionais e organizacionais. O modelo americano, foi escolhido pois há semelhanças considerando a dimensão geográfica do país, a semelhança em termos de sistemas intergovernamentais e de estrutura intermediária de modelo de transportes.

As agências estão vinculadas a diferentes Ministérios e são responsáveis pela regulação, concessão e fiscalização de serviços de iniciativa privada em diferentes modalidades de transportes. Ao lado das agências federais, os estados e municípios também têm responsabilidades definidas pela Constituição na área de

transportes.

As justificações que legitimam a regulação são tipicamente econômicas, uma vez que elas reconhecem a importância da intervenção do Estado onde existem falhas de mercado. No entanto, outras justificações podem ser utilizadas para legitimar a regulação, como defesa nacional, interesse público e bem-estar social (BREYER, 1982)⁴.

Breyer (1982) descreve como o sistema de transporte no Brasil é regulado pelos organismos institucionais, seguindo modelo e normalizações de acordo com o seu local de atuação. Este é também o caso da Insular, que segue normas regidas pela Prefeitura de Florianópolis, de Santa Catarina.

A regulação sempre existiu no Brasil, mas, como Castor (2000:57) reconhece, “*não tinha o significado que hoje emprestamos ao termo, de controle e policiamento das atividades econômicas para evitar abusos contra usuários ou consumidores*”. Nas condições de controle e gestão de ativos públicos pelo Estado, a regulação não era considerada primordial e suas funções, em geral, eram desempenhadas por estruturas públicas centralizadas nas mãos do governo. Os governos se engajaram no processo de regulação das atividades econômicas do mercado (Castor, 2000). Como em Florianópolis, a Prefeitura atua diretamente no sistema de transporte urbano e nas empresas privadas que operam o sistema.

A Insular em seu modelo de serviços que presta a população de Florianópolis, no atendimento a região Sul da ilha de Santa Catarina, se reestrutura por meio de seu Recursos Humanos como se apresenta no item seguinte desse trabalho.

⁴ Uma análise histórica e jurídica sobre a regulação, inclusive de forma comparadas, pode ser encontrada em Breyer (1982).

3.2 ESTRUTURA DOS RECURSOS HUMANOS

O setor de Recursos Humanos (RH) nas empresas visa servir aos dirigentes como um instrumento de administração de pessoas e aos empregados como balizador dos seus direitos e obrigações.

Na Insular o RH tem como finalidade recrutar, treinar, qualificar, desligar e ainda gerar folha de pagamento dos funcionários. Ele é composto por um gerente de RH e um auxiliar que têm como função a admissão do empregado à empresa. A aptidão ao trabalho é realizado por um médico do trabalho por meio de exame ocupacional, este é prestador de serviço à empresa. Na admissão é necessário a apresentação obrigatória de determinados documentos, como a, Carteira de Trabalho e Previdência Social, como comprovante de escolaridade quando exigido para ocupar de determinados cargos, carteira de habilitação para transporte de passageiro, conforme exigência da lei que rege a categoria, e o exame de saúde ocupacional.

Sabe-se que para o sistema de transporte coletivo urbano atuar frente a demanda de público que dela é usuária, deve estar com sua estrutura física integrada e estruturada em conjunto em todas as áreas e funções. Como apresenta a Insular, o seu quadro funcional, encontra-se deficitário devido o adoecimento de seus trabalhadores que se afastam por tempo indeterminado, dependendo de caso a caso, assim, o sistema de transporte, opera com deficiência devida essa flutuação do conjunto operacional.

O contrato possui cláusulas que disciplinam as condições da prestação de serviços de forma clara e devem ser seguidas atentamente pelas partes (empregado e empregador), no sentido de regular as relações de trabalho. O mencionado contrato estabelece como o empregado deverá oferecer sua mão-de-obra e como o empregador deverá supervisionar, dirigir e remunerar essa prestação de serviço.

A lei não exige que o contrato seja escrito, no entanto, impõe a anotação de seu resumo na Carteira de Trabalho, no prazo de 48 horas, então, a necessidade da apresentação desse documento, assim que for convocado para ocupar seu cargo de trabalhador. A Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS é fundamentalmente importante, tendo a CLT tratado do assunto nos artigos 13 a 40,

determinando que nenhum empregado possa ser admitido sem que a presente ao seu empregador.

Tratando-se de regime de CLT, regido pelas disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, inexistente estabilidade no emprego. Porém, através de situações previstas em leis e disposições de acordos ou convenções coletivas, existem garantias no emprego, especiais ou provisórias, algumas podendo ser indenizadas. Mas, tais garantias são incompatíveis com os contratos de trabalho por prazo determinado, por exemplo, de experiência.

A demissão de empregado no curso de estabilidade está condicionada ao cometimento de falta grave e nesse caso sua rescisão se opera por justa causa. Por motivo comprovado de natureza econômica ou financeira, existe para o empregador a possibilidade de efetuar a rescisão contratual de empregado em gozo de estabilidade, sem justa causa.

É o RH da empresa que tem a finalidade de receber as faltas, atestados devem ser apresentados pelos seus trabalhadores, e tem como atribuição de executar em conformidade com a CLT, em detrimento a cada caso, sendo que é de responsabilidade da Gerência do RH, comunicar a Direção da empresa todos os fatos que até ela chegam para juntos analisarem e tomar a prerrogativa em abonar ou não as horas de ausência dos trabalhadores, que por ventura não apresentarem documentos que as abone, bem com, a supressão da DSR (dia de serviço remunerado).

Na Tabela 3 está demonstrando as faltas que ocorrem na empresa com seus devidos comprovantes a ser apresentados previstos dentro das conformidade da CLT. São as ausências consideradas conforme a lei que ampara o trabalhador do transporte urbano de Florianópolis, que podem acarretar desconto em seu pagamento, desde que, devidamente comprovadas.

TABELA 3
Faltas e justificativas ao trabalho

FALTAS	COMPROVANTES	PREVISTO NA CLT	CONCESSÃO DA INSULAR
Acidente do trabalho	Atestado pelo INSS	Determinação médica	
Acidente no transporte	Atestado da empresa ou da concessionária	Dia da ocorrência	
Alistamento militar	Atestado ou declaração oficial	2 dias consecutivos ou não (art. 473, V)	
Casamento	Cópia da certidão	3 dias consecutivos (art. 473, II)	5 dias úteis
Doação de sangue	Atestado	1 dia a cada 12 meses de trabalho (art. 473, IV)	1 dia por doação
Doenças	Atestado médico com CID	Conforme determinação médica	
Comparecer em juízo	Atestado ou declaração (oficiais)	Número necessário de dias (art. 473, VIII)	
Falecimento (cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que viva sob dependência econômica)	Cópia do atestado de óbito	2 dias consecutivos (art. 473, I)	5 dias úteis [cônjuge, ascendente, descendente de 1º e 2º graus incluindo colaterais (irmão, sogro, genro e nora)]
Licença paternidade	Cópia da certidão	5 dias consecutivos (art. 7º, "caput", CF)	5 dias úteis
Paralisação de serviço pelo empregador	Empregador ciente	Número necessário de dias	
Exames vestibulares	Declaração oficial	Número de dias de prova (art. 473, VII)	

Fonte: Insular (2007).

Todos os afastamentos conforme demonstrado na Tabela 1, devem ser justificados a empresa em 48 horas, com a ciência do médico do trabalho, sendo comunicado imediatamente aos Responsáveis Técnicos, e ou, à Gerência de Recursos Humanos.

O sistema de serviço que a empresa oferece a população, deve funcionar dentro das leis de operacionalidade do município de Florianópolis, independente de estar com falta de trabalhador, por motivo contrário aos percalços técnicos que venha ocorrer em seu quadro funcional e operacional.

É com base nessa adversidade operacional da Insular, que o Serviço Social do Transporte (SEST), oferece parceria em serviços para o trabalhador dessa área. A dimensão social do trabalhador em empresa de transporte é atendida pelo SEST, tema do próximo item.

3.3 O SEST/SENAT: FINALIDADES E DIREITO SOCIAL

O Serviço Social do Transporte foi criado no Congresso Nacional pelo decreto Lei nº 8.706, com o objetivo de promover a melhoria de qualidade de vida e o aprimoramento profissional dos trabalhadores em transportes, transportadores e autônomos e seus dependentes.

A Confederação Nacional do Transporte (CNT) instituiu por intermédio de Lei, os encargos de criar, organizar e administrar o SEST, e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT), com personalidade jurídica de direito privado (SEST/SENAT 2007).

Compete ao SEST, atuar em estreita cooperação com os órgãos do Poder Público e com a iniciativa privada, apoiar no sentido de gerenciar, desenvolver, executar, direta ou indiretamente, programas voltados à promoção social do trabalhador em transporte rodoviário e do transportador autônomo, notadamente nos campos da alimentação, saúde, cultura, lazer e segurança no trabalho, bem como nos campos de preparação, treinamento, aperfeiçoamento e formação profissional, que anteriormente eram estabelecidas pelo SESI, e do SENAI.

O primeiro Centro Assistencial e Profissional Integrado dos Trabalhadores em Transporte de Santa Catarina foi construído em Florianópolis e começou o seu atendimento em março de 1998. Está localizado na Avenida Marinheiro Max

Schramm, 3635, no bairro Jardim Atlântico, Florianópolis, SC, em um complexo de 18.000 m² de área onde disponibiliza aos trabalhadores do transporte, familiares e à comunidade espaços para a formação e qualificação profissional, além de serviços na área da saúde, lazer e relações sociais. Possui estrutura para atender cerca de 10 mil pessoas por mês (FETRANCESC, 2007).

O SEST visa dar atendimento básico de assistência social. Atualmente o cargo de Coordenadora Social é desempenhado por uma Assistente Social. As atividades pertinentes à Coordenação Social são as prestações de serviços na área da psicologia, odontologia, médica (ginecologia, pediatria, oftalmologia, clínica geral).

O SEST desenvolve atividades de lazer, esporte e cultura com escolinhas esportivas de diversas modalidades, ginástica, musculação, aulas de dança, pintura, artes marciais, violão, grupo de teatro, palestras educativas/preventivas visando atender as necessidades dos trabalhadores do transporte e seus familiares bem como toda comunidade (SEST/SENAT, 2007).

O SEST ainda contabiliza e planeja inúmeras ações de engajamento institucional para projetos de inclusão e inserção social em nível municipal, estadual e federal como, campanhas do agasalho, projetos de inserção do idoso, da mulher, das gestantes, da criança e adolescente, entre outras (FETRANCESC, 2007).

Projetos efetivos do SEST/SENAT:

- Programa de atendimento médico e odontológico;
- Levantamento Epidemiológico do Trabalhador em Transportes atendido no SEST/SENAT;
- Programa de Promoção a Saúde, com palestras, seminários e teleconferências;
- Programa de Esporte, Lazer e Cultura, com atividades recreativas, judô, dança de salão, dança do ventre;
- 1º de Maio, Dia Mundial do Trabalho, promoveu festividade com o trabalhador do transporte e comunidade (oficina de trabalhos manuais, exposição de artes), homenagem a funcionário padrão do transporte;

- Programa de Promoção a Vida Saudável do Trabalhador em Transporte;
- Campanha Nacional da Defesa dos Direitos e Combate à Exploração da Criança e Adolescente;
- 02 de junho início da Campanha do agasalho;
- 29 de junho Comando Nacional de Saúde nas Rodovias – Motorista Saudável;
- Projeto Saúde do Trabalhador do Transporte Urbano de Florianópolis – levantamento do absenteísmo do trabalhador da Insular Transportes Coletivos Ltda. (SANTOS, 2007)

O SEST, com o intuito de proporcionar e garantir qualidade de vida do trabalhador de forma potencializadora da mão de obra saudável, relacionando com os índices de produtividade em serviços para o sistema de transporte urbano, o sistema se desenvolve de forma a manter o capital dos serviços em franco crescimento, desenvolvendo ações com os trabalhadores, amenizando seus problemas familiares, de saúde, pois são vistos apenas e tão somente como uma extensão dos equipamentos e tecnologias que possibilitam operacionalizar o sistema de transporte, e o SEST com seus projetos, colaboradores interdisciplinar desenvolve ações para melhorar a qualidade de vida do trabalhador em transporte e assim, garantir que o sistema continue operacionalizando (SEST/SENAT, 2007).

Ainda, o SEST é um espaço de parcerias com as varias instituições de ensino de Florianópolis, oferecendo estágio sob a orientação de sua interdisciplinaridade, aplicado os projetos próprios e os novos projetos desenvolvidos com a parceria dos estagiários que nela estejam alocado, em estágio obrigatório ou não obrigatório, esse espaço proporciona aos acadêmicos em formação aprimorarem seus conhecimentos aplicados nos bancos das instituições de ensino, que são em grande número dentre as varias instituições que existem em Florianópolis, como a UFSC, que é o espaço que esta discente alocou em oportunidade de estagio, já que esse espaço, de estágio, é reduzido e escasso.

A discente desenvolveu, sob a orientação da Coordenadora Social dessa instituição, o Projeto Saúde do Trabalhador do Transporte Urbano de Florianópolis – levantamento do absenteísmo do trabalhador da Insular Transportes Coletivos Ltda

(SANTOS, 2007). Neste trabalho foi dado enfoque ao absentismo da empresa Insular, causas e efeitos, devido ao tempos de estágio ser curto, ficou somente o projeto implementado no SEST, para acompanhar os trabalhadores que necessitem de atendimento multidisciplinar, assim como, forma de prevenção a ser aplicado junto à empresa Insular seus trabalhadores e familiares, por meio de palestras na área da saúde, controle de finanças, relacionamentos interpessoais, entre outras.

Este projeto conta com ações de acompanhamento aos trabalhadores quando estes estiverem e tratamento médico prolongado, oferecer suporte a família em adaptação à nova situação que se apresenta e ainda propõem junto a direção da empresa a contratação de Assistente Social, Fisioterapeuta e Pedagogo, para juntos desenvolverem trabalhos que inibam os fatores de riscos que levam o trabalhador a se afastar do ambiente de trabalho.

Este projeto conta em relatório da estagiária Eliane Antunes dos Santos, enquanto disciplina obrigatória da sétima fase do curso em Serviço Social da UFSC do ano de 2007/2.

Pois a realidade cotidiana de motoristas e cobradores de ônibus é extremamente responsável pela segurança de pedestres e usuários, a longas jornadas de trabalho enfrentando congestionamentos, ruídos do trânsito e do motor de ônibus, além da violência urbana que é crescente, sobretudo nas grandes cidades, como o caso de Florianópolis.

As condições de trabalho, dela fazem parte a violência urbana, o estado de vigília permanente, o estresse, estas levam ao absenteísmo, tema que será abordado na próxima seção.

4. O ABSENTEÍSMO: CAUSAS E IMPLICAÇÕES SOCIAIS

4.1 SITUANDO O ABSENTEÍSMO

O trabalho, a saúde do trabalhador e as relações de trabalho tem sido fator de reflexão. Nas últimas décadas pesquisas tem apontado para a seriedade do sofrimento psíquico e suas conseqüências, como por exemplo, o absenteísmo no trabalho.

Para Ribeiro (2005), o absenteísmo é a ausência no trabalho por qualquer que seja o motivo. Milkovich e Boudreau (2000), definem o absenteísmo como sendo a freqüência e/ou duração de tempo em que um empregado não vem trabalhar. Já Marras (2000) esclarece ser o absenteísmo o montante de faltas no trabalho, assim como, atrasos e saídas antecipadas acontecidas durante um determinado período de tempo.

Já para Mazzilli (2004) o comparecimento ao trabalho é condição necessária para a eficácia de uma organização. Quando ocorre a falta imprevista de um funcionário, ocorre um rompimento no fluxo de operações que vai refletir na queda da produtividade, bem como na sobrecarrega de outros trabalhadores.

Para prevenir as causas do absenteísmo, uma política neste sentido deve atender as seguintes medidas: a) processuais, administrativas ou disciplinares; b) preventivas orientadas para o indivíduo: como exames médicos periódicos, vacinação, educação para a saúde, formação e treinamento técnico; c) preventivas orientadas para o ambiente de trabalho físico, individual e social, estas de modo a neutralizar, reduzir ou minimizar a discrepância entre as exigências impostas pelo trabalho e a capacidade de resposta do indivíduo e as voltadas à reintegração e à reabilitação do indivíduo no local de trabalho.

O absenteísmo pode estar relacionado a satisfação no trabalho. Esta pode ser definida como um estado de prazer emocional, resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto seu trabalho apresenta a capacidade de facilitar ou permitir o atendimento de seus objetivos e valores. Neste sentido Locke

afirma:

[...] a satisfação no trabalho é então um conceito que envolve aspectos emocionais, caracterizando um sentimento e não um determinado padrão de comportamento ou atividade. Representa dessa forma, essencialmente, uma atitude do indivíduo em relação a seu trabalho. Assim como qualquer outra atitude, reúne um conjunto complexo de cognições, emoções, sentimentos, percepções e avaliações que determinam ou influenciam as tendências comportamentais.(1983, p. 8).

Escrever sobre doença do trabalho é assunto complexo que necessita conhecimento e as pesquisas nesta área são também complexas e envolvem conhecimento na área da medicina. Por isso, o foco desse trabalho são as implicações sociais que levam o trabalhador adoecer, como os riscos restritos ao trabalho que desenvolve dentro da empresa, adoecendo direta ou indiretamente decorrente do trabalho ou de adversidade pessoal do sujeito, interferindo diretamente na disposição, na atenção e na vontade de trabalhar de cada trabalhador. Muitas vezes é possível prevenir as situações de risco, quando essa problemática envolve fatores materiais como as relacionadas à ergonomia. Por outro lado, para tratar do problema individual do trabalhador há barreiras, esse trabalhador só procura ajuda, quando o problema já está instalado, como no caso de problemas financeiros ou por doença clínica, o que pode acabar desenvolvendo outro problema psíquico e se estendendo ao ambiente familiar, como veremos na seqüência desse trabalho, ou ainda por adversidades pelo uso de substância química, o qual também foi aspecto identificado na realidade dos entrevistados do presente trabalho.

O trabalhador acometido por problema de saúde no trabalho deve ser orientado para se precaver e melhorar em seu ambiente de trabalho, como por exemplo, melhoramentos ergonômicos, ou quando o problema é de ordem financeira, a empresa orienta-os à administrar seus vencimentos, com palestras de economia doméstica, entre outras. Essa última é a maior causa além das doenças ocupacionais que levam ao absenteísmo do trabalhador em transporte urbano segundo o RH da Insular.

A questão do uso abusivo das drogas há muito deixou de ser um problema psiquiátrico ou exclusivamente médico. As implicações sociais, psicológicas, econômicas e políticas são enormes e devem ser consideradas na compreensão global do problema. Quanto aos dados levantados em pesquisas internacionais sobre a saúde no trabalho⁵ nas últimas décadas, não há dúvidas sobre a seriedade do sofrimento psíquico e suas conseqüências⁶.

Também os transtornos ocasionados pelo uso de substâncias psicoativas aumentam a cada ano. Suas dimensões e conseqüências ultrapassam aquelas imaginadas há dez ou vinte anos atrás, constituindo um grave problema de saúde pública, que exige uma ampliação de recursos das políticas públicas e de toda ordem, principalmente nas áreas de prevenção, tratamento e reinserção social.

Escrever sobre doença do trabalho, há algumas décadas, era escrever sobre os riscos restritos a determinados grupos, diferenciados por ocupação, ou também citar um risco de natureza sócio ambiental, que atinge de forma generalizada, adoecendo direta e indiretamente, inclusive por agravar a ameaça dos demais riscos e atingir as relações, além de interferir na disposição, na atenção, na vontade de trabalhar.

Segundo a OMS (1997), a dependência química é uma doença decorrente mais de uma pane na química cerebral do que um colapso do caráter. Esta Organização define a dependência química como um estado psíquico e físico que sempre incluem uma compulsão de modo contínuo ou periódico, podendo causar várias doenças crônicas físico-psíquicas, com sérios distúrbios de comportamento. Pode também, ser resultado de fatores biológicos, genéticos, subjetivos, sociais, ambientais e culturais. É considerada hoje como uma epidemia social, pois atinge toda gama da sociedade, desde a classe social mais elevada a

⁵ Trabalho: o conceito de trabalho é mais amplo que a simples relação de emprego ou de dependência econômico financeira de um patrão. Entretanto, devido ao uso popularizado, optamos aqui pela expressão “saúde no trabalho” em lugar de “saúde nos ambientes de emprego” (PAIVA, 1999, p. 102).

⁶ Documento conjunto da World Health Organization e da International Labour Organization. MENTAL health and work: impact, issues and good practices. Geneva: World Health Organization/ILO, 2000.

mais baixa. A Classificação Internacional de Doenças – CID-10⁷ (1993) define-a como transtornos mentais e de comportamento decorrentes do uso de substâncias psicoativas.

Atualmente há uma grande preocupação em relação às conseqüências da dependência química e os seus prejuízos para o desempenho no trabalho. O uso de drogas lícitas e ilícitas é um grande problema da sociedade moderna. Essas substâncias estão cada vez mais disponíveis para os diferentes grupos populacionais afetando sua vida cotidiana. O Brasil está enfrentando problemas causados pelo consumo de drogas no ambiente de trabalho há muitos anos, principalmente aqueles que se tornam mais evidentes quando relacionados ao absenteísmo e sua administração. Nesse sentido, no contexto da nossa sociedade globalizada, sempre voltada à produção de bens de consumo, o trabalhador é pouco valorizado e bastante explorado e suas necessidades são somente percebidas quando os trabalhadores já foram significativamente afetados por um problema de saúde, tornando-se necessário um estudo mais minucioso e abrangente nesta área. O “Relatório sobre o desenvolvimento humano: novas dimensões da segurança humano”, elaborado pelo PNUD (1994), refere-se a estes tipos de ameaças que afetam as pessoas. No Relatório, a segurança sanitária é definida como a garantia de uma proteção mínima contra as doenças e os padrões de vida insalubres, junto com a segurança dos alimentos, ambiental, econômica, da comunidade e política. Daí, pode-se afirmar que o trabalhador sob influência de substâncias psicoativas ou por problema de estresse está propenso a cometer danos à sua própria vida e à de terceiros.

Ainda, no contexto da saúde, a segurança sanitária mundial transforma-se em uma das prioridades da Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS) já que os sistemas de saúde pública do mundo são reiteradamente postos a prova por doenças emergentes e re-emergentes, alterações ambientais, desastres naturais e a liberação acidental ou intencional de diferentes

⁷ Dentro da lista de categorias da CID-10 os transtornos mentais e de comportamento decorrentes do uso de substâncias psicoativas estão ligados nos códigos F10 a F19, respectivamente da seguinte maneira: Transtornos mentais e de comportamento decorrentes do uso de álcool, opióides, canabinóides, sedativos ou hipnóticos, cocaína, estimulantes (incluindo cafeína), alucinógenos, tabaco, solventes voláteis, múltiplas drogas e uso de outras substâncias psicoativas (CID -10-1993).

agentes que podem provocar situações de emergência para a saúde pública. É necessário fortalecer nosso compromisso de reduzir as ameaças para a vida humana e as desigualdades em matéria de saúde e garantir o direito a viver com dignidade (OPAS,2007).

As situações de agravos à saúde frequentemente levam ao absenteísmo e segundo Alves (1999), o principal tipo de absenteísmo apresentado é o atribuído à incapacidade por doença e acidente de trabalho, que de acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1989) abrange 75% ou a totalidade das ausências na indústria, no comércio e serviços é justificado por atestado médico de acordo com as normas legais da Seguridade Social.

Os custos de tratamentos de saúde oneram famílias e o sistema de saúde. Assim a cada ano, o uso abusivo de drogas como álcool, maconha, anfetaminas, calmantes e cocaína custam ao Brasil, 7,9% do Produto Interno Bruto - PIB em tratamento médico, perda de produtividade e acidentes que equivalem a 48 bilhões de dólares, segundo estimativas da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, no ano de 2001 (ARNT, 2001).

Diante disso, pode-se reiterar a reflexão de Alves (1999) quando sintetiza afirmando que o absenteísmo é considerado um complexo problema para as instituições e geralmente tem caráter multifatorial.

O absenteísmo é compreendido como ausências e atrasos ao trabalho por razões relacionadas ao próprio trabalhador ou fatores de natureza organizacional e social, sem uma análise mais criteriosa. Nesse sentido, a Diretoria e o Departamento de Recursos Humanos da Insular declara que, a dificuldade em administrar o absenteísmo no ambiente de trabalho da Empresa, ocasionado pelo uso abusivo de drogas ou pelo uso de produtos como calmantes ocasionados pelo estresse é significativo, e observa-se uma tendência em considerar somente as licenças médicas, pois é escasso a literatura para um estudo efetivo tanto na compreensão desta realidade quanto nas medidas preventivas ou de controle dos trabalhadores que se encontram afastados pelo INSS. A maioria das ausências ao trabalho é justificada por meio de atestados médicos sendo considerada como um fenômeno rotineiro e que vem sendo aceito sem questionamentos ou intervenções por parte do RH (Insular, 2007).

Para o técnico de segurança do trabalho da Insular, há a necessidade de uma ampla cooperação e entendimento entre gestores, trabalhadores, Serviços de Saúde Ocupacional e organização pública de saúde, na promoção de responsabilidades compartilhadas para a elaboração de ações que visem à melhoria da qualidade do ambiente de trabalho, e com isto, gerar um sentimento de bem estar para o enfrentamento das possíveis mudanças.

Benevides-Pereira e Neves descrevem de maneira clara e precisa em que consiste a doença decorrente do contexto individual e social: “A exposição aos riscos de carácter psicossocial é uma das principais causas de acidentes, enfermidades e absenteísmo em profissionais, entre os quais se encontram as pessoas comprometidas em ocupações de ajuda” (2003, p. 5).

Com o exposto, pode-se afirmar que o absenteísmo não é um problema de análise simples, nem tampouco um problema unicamente médico. A abordagem do problema é complexa e exige um trabalho multiprofissional, pois traz prejuízos às atividades laborativas. Portanto, faz-se necessário um estudo de forma continuada visando detectar as causas desta problemática para que se adotem ações preventivas dentro das empresas.

Como o transporte coletivo é uma atividade que envolve o atendimento a um número elevado de pessoas, e com isto, o cuidado deve ser redobrado, as empresas ficam sujeitas a presença e mais ainda, ausências ao trabalho, ou seja, ao absenteísmo de seus trabalhadores. O aspecto do absenteísmo no trabalho coletivo Insular abordaremos no próximo item.

4.2 O ABSENTEÍSMO NA INSULAR: CAUSAS E CONSEQÜÊNCIAS

Sabe-se que para o sistema de transporte coletivo urbano atuar frente a demanda de público que dela é usuária, deve estar com sua estrutura física integrada e estruturada em conjunto em todas as áreas e funções. Na Insular, o seu quadro funcional, encontra-se deficitário devido ao adoecimento de seus

trabalhadores, estando muitos afastados por tempo indeterminado. Assim, o sistema de transporte, opera com deficiência devida a flutuação do conjunto operacional.

É possível prevenir situações que levam o trabalhador a adoecer, abraçando alguns ajustes dentro das empresas que enfoque e encaminhe os trabalhadores para receberem informações como se precaver contra doenças e problemas de ordem financeira, uma das maiores causas além das doenças ocupacionais que levam o absenteísmo do trabalhador em transporte urbano segundo o RH da Insular.

Como se apresenta o absenteísmo na empresa Insular, decorrente das adversidades da vida social que cerca o trabalhador, deixando a operacionalização do sistema deficitário, foi foco de nossa pesquisa, que a seguir passaremos a apresentar.

Diante da carência e limitações de estudos e pesquisas, e também, diante da escassez de literatura específica com relação a este tema, optou-se por um estudo quantiquantitativo como uma forma metodológica mais adequada ao desenvolvimento deste trabalho. Neste sentido, nos apoiamos em Minayo, que afirma “o conjunto de dados quantitativos e qualitativos, porém, não se opõem. Ao contrário, se complementam, pois a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia”. Outro ponto importante a se destacar é que “o objeto das Ciências Sociais é, essencialmente, *qualitativo*” (1999, p. 21 - grifo da autora).

Esta pesquisa foi elaborada junto a trabalhadores da Insular e pode oferecer subsídios que contribuirão para melhor compreensão e análise da administração do absenteísmo, decorrente de fatores de ordem trabalhista, como pelo uso de substância psicoativas no setor de transporte. Essa pesquisa tem como objetivo, fornecer informações que trassem estratégias com o foco na redução dos fatores de risco e aumentar os fatores de proteção, pois não podemos considerar que a droga em si seja algo destrutivo ou não, o poder de ser destrutivo é a maneira pela qual o homem se relaciona com ela. Para diminuir estes fatores de risco é necessário construir um ambiente de trabalho saudável por meio de planejamento e ações voltadas para estratégias de prevenção; fortalecendo a capacidade do indivíduo de lidar com as dificuldades e contradições colocadas pela realidade.

As diretrizes que norteiam esta pesquisa pontuam algumas questões que são de grande responsabilidade e seriedade. Realizamos entrevistas com cinco funcionários, cujos critérios de escolha serão esclarecidos mais adiante. Foram analisados, informações contidas no histórico dos trabalhadores na empresa com os seguintes dados: idade, estado civil, número de dependentes, cargo na registrado na empresa, data de admissão. Quanto ao número de ocorrências foram avaliados as licenças saúde, faltas, remanejamentos, advertências, suspensões, acidentes do trabalho e sua distribuição por áreas e funções, apresentados por meio de gráficos e tabelas.

Por outro lado, as doenças crônicas e distúrbios mentais provocados pelo uso abusivo de drogas são também causas de grandes prejuízos nas relações familiares, sociais, dos trabalhadores que compõem esse trabalho de pesquisa. Sabe-se somente que geram custos para a Empresa em relação à diminuição dos serviços, elevação da taxa de acidentes, licenças por motivo de saúde, faltas e atrasos. Não há no entanto dados consistentes que possibilitem o planejamento de intervenções visando reduzir o impacto que os afastamentos dos trabalhadores na empresa. Segundo pesquisa recente, por meio de questionário e dados levantados junto ao RH da Insular, a maior causa dos afastamentos é decorrente de problemas financeiros ou uso abusivo de agentes psíquico ativos, “barbituricos” e não em sua maioria como se esperava de doenças ocupacionais, como os agentes são de causas externas e quando o trabalhador recorre a empresa já esta afastado pelo INSS.

Mioto chama a atenção sobre a impotência de “ações socioeducativas estão relacionadas àquelas que, através da informação, da reflexão, ou mesmo, da relação, visam provocar mudanças (valores, modos de vida). As ações socioterapêuticas são desenvolvidas diante de situações de sofrimento das famílias” (2004, p. 11).

Quando o trabalhador expressa seu sofrimento por dificuldades financeiras advindas a sua nova situação de adoecimento junto a empresa, esta procura amenizar, encaminhando a tratamento de saúde junto a instituição pública, pois esta não tem cobertura de plano de saúde ou encaminhando para atendimento de assistência com o Serviço Social do SEST e este faz a ponte com outros

profissionais que se faça necessário, como, área da psicologia, psiquiatria, entre outras. A família do trabalhador também é encaminhada para tratamento, como cita Miotto (2004) são desenvolvidas ações socioterapêuticas para diminuir o sofrimento da família.

Nesta pesquisa foram utilizados dados já existentes no histórico do RH da Insular, buscando-se esclarecimentos dos problemas de saúde de acidente de percurso e de relacionamento com o trabalho, levando em conta que nenhum ambiente de trabalho está imune a estas situações, pois reflete tanto problemas sociais quanto pessoais. Torna-se importante ressaltar que os dependentes químicos nesta pesquisa serão retratados de acordo com o que se prescreve a CID-10 (1987), e é segundo estes parâmetros que os trabalhadores portadores desses transtornos estarão sendo entrevistados e analisados.

O objeto de estudo segue o método comparativo, tendo como subsídio da pesquisa os documentos registrados no departamento de RH da empresa, além e entrevistas realizados com os trabalhadores selecionados que segue o seguinte critério:

- a) um trabalhador com mais tempo de serviço na empresa, sendo identificado um com 19 anos de empresa;
- b) um trabalhador com menos tempo de serviço na empresa, sendo identificado um com 06 meses de empresa;
- c) um trabalhador afastado por problema de saúde de ordem clínica, estando este afastado há 02 anos e 06 meses e coincidentemente o funcionário afastado, com mais tempo de serviço;
- d) um trabalhador afastado por uso de substância química (alcoolista), afastado há 05 anos, afastado há 03 anos.
- e) um trabalhador afastado por acidente de trabalho.

Após a seleção dos entrevistados e a realização das entrevistas, avaliamos similitudes e divergências entre estas, com vistas a melhor compreensão da consequência dos problemas dos afastamentos do trabalho.

Conhecer a realidade do trabalhador em transporte urbano, seu perfil como profissional e como indivíduo, com seus anseios e realidade, foi o motivo que

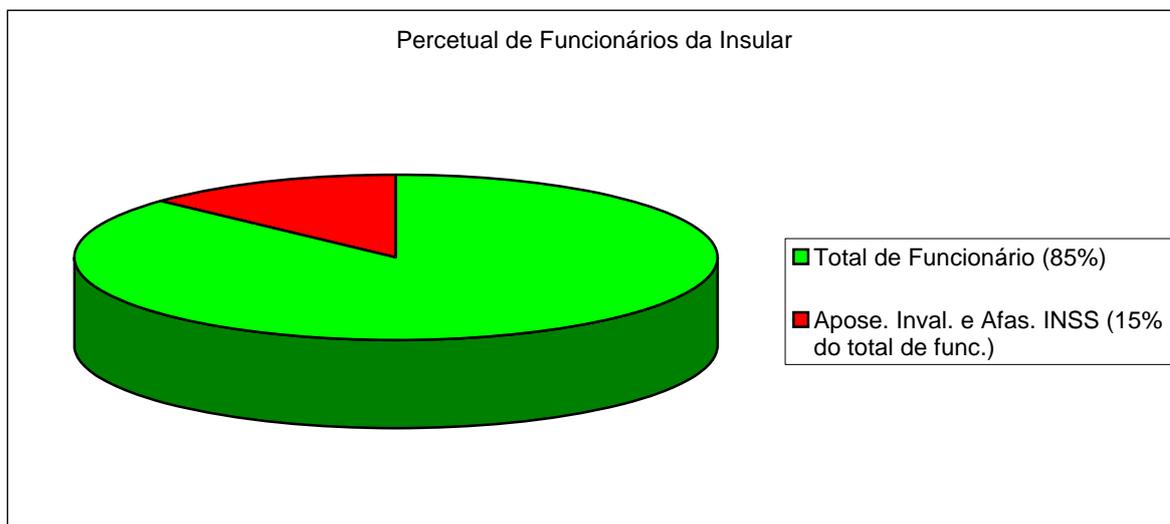
gerou dados para compor a pesquisa ora apresentada.

O detalhamento e aprofundamento em face à exigência da pesquisa, qual seja, a necessidade de investigar e a capacidade de discernimento em relação ao tema abordado, faz com que a pesquisa se aproxime do objetivo, que é o de entender o relacionamento, empregado e empresa, e à compreensão das causas e efeitos que acarretam os vários afastamentos, levados pelas diversificadas circunstanciais.

A Insular possui um total de 472 funcionários que compõem o quadro de funcionário, dos quais 401 encontram-se trabalhando e 71 estão afastados por aposentadoria por invalidez ou perícia médica, o que corresponde 15%. Para a realização da pesquisa, foram selecionados 05 diferentes tipos de afastamentos e as entrevistas se realizaram com 04 funcionário, para identificar as causas do considerado alto índice de afastamentos na empresa. Como já mencionado acima, o trabalhador com mais tempo de serviço e por doença clinica coincidiu ser o mesmo.

Em relação ao quadro funcional da empresa Insular, atualmente 449 encontram-se registrados na empresa. Destes apenas 85% estão em pleno desempenho de suas funções sendo que 15% estão afastados pelo INSS (67 funcionários), pelos mais diversos motivos (aposentadoria por invalidez e perícia médica), mostrado no Gráfico 2 abaixo:

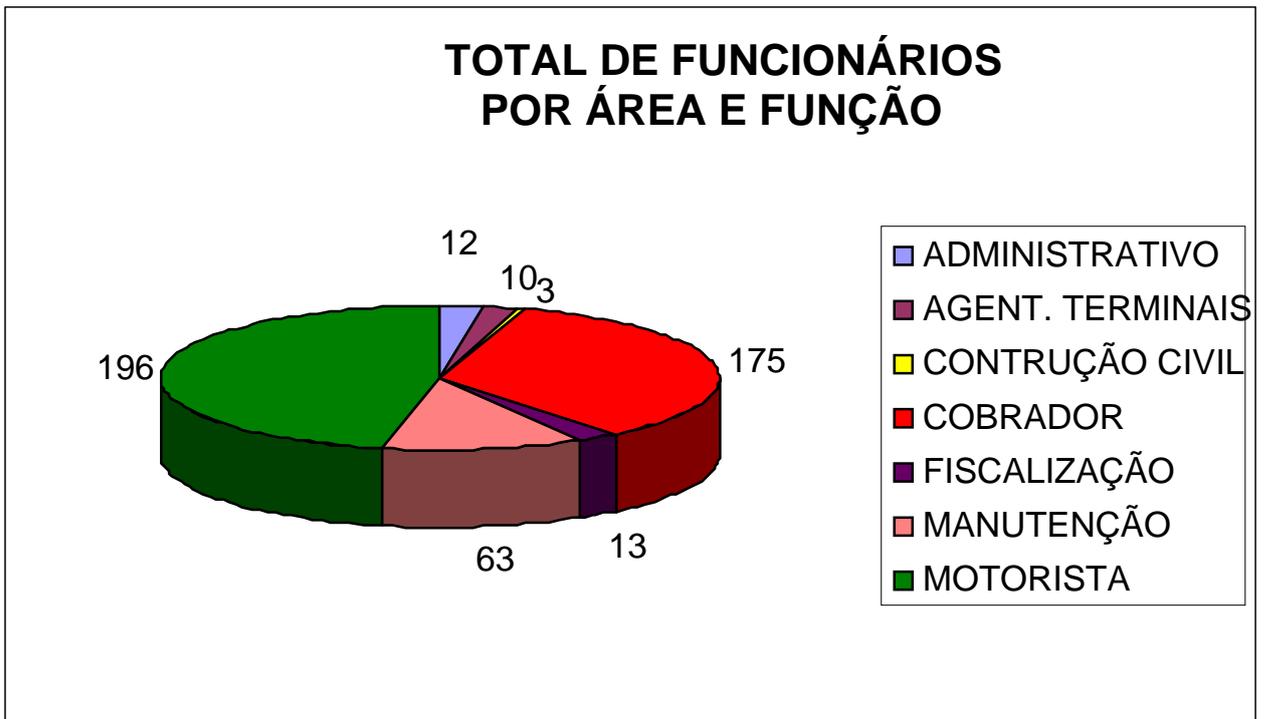
Gráfico 2



Fonte: elaboração própria.

Em relação à vinculação departamental dos funcionários, 13 são da área administrativo, 10 estão na função de agente de terminais, 03 na área da construção civil, 75 na função de cobradores, 12 na área da fiscalização, 63 na área de manutenção e 196 na função de motorista. O Gráfico 3 apresenta esta distinção:

Gráfico3

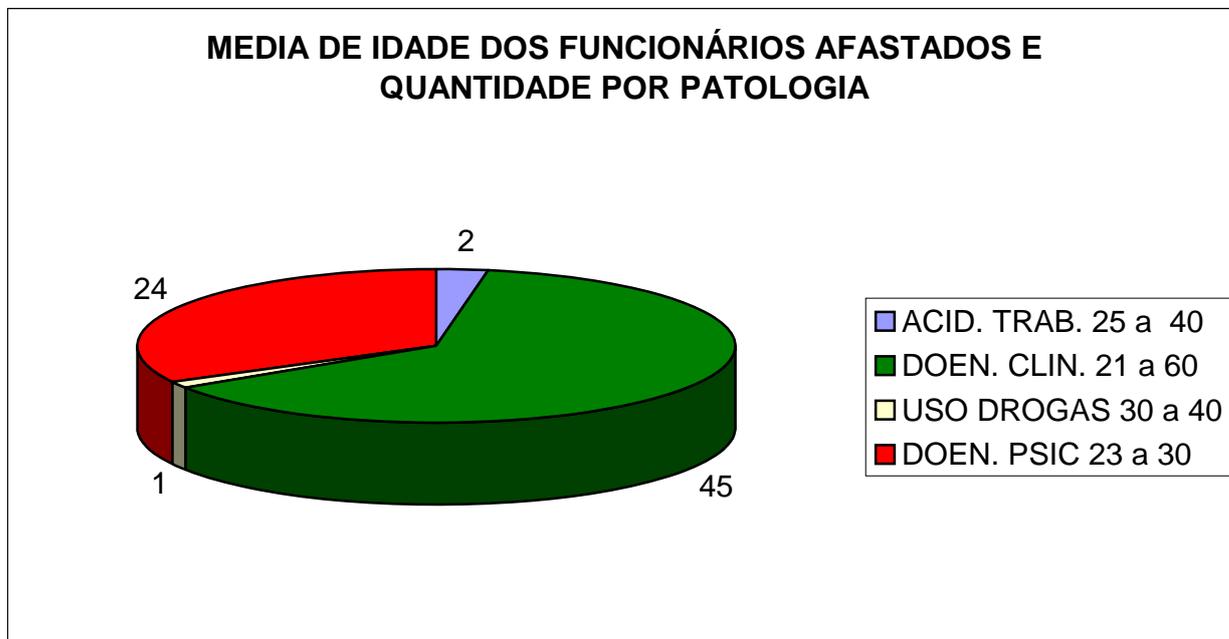


Fonte: Elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 3, a maioria dos funcionários pertencem a área operacional, nas funções de motorista e cobrador e é a área na qual incide o maior número de afastamentos. Com isto não que dizer que, as outras áreas não existem afastados pelo INSS, mas elas não se encontravam dentro das categorias selecionadas para a realização das entrevistas ou pela dificuldade de se manter contato, já que estando eles afastados por longo período, não procuram a empresa para atualização de endereço.

O próximo gráfico demonstra a média de idade dos funcionários que se encontram afastados por acidente de trabalho, doença clínica, por uso de drogas e por doença psíquicas. Não foi identificado nem um caso por doença laborativa, decorrente do desempenho do trabalho. Esse gráfico foi elaborado a partir do código identificado pelo CID-10 e de documentos do RH da Insular.

Gráfico4



Fonte: Elaboração própria.

Com foi mencionado anteriormente, na pesquisa foram escolhidos cinco funcionários, com os quais realizamos as entrevistas com perguntas abertas para conhecer mais profundamente as causas que levaram os funcionários a se afastar pelo INSS. Este trabalho propiciou conhecer o perfil social no geral dos entrevistados, apesar dos motivos dos afastamentos serem diferenciados algumas similitudes aparecem como ao serem questionados, quais as expectativas de cada um em retornar ao trabalho, todos foram taxativos que não desejam retornar, pois além da doença ou acidente acometido, devido a sua espera ao agendar consultas ou exames de alta ou média complexidade, ou ainda pelo agravante da própria doença, desenvolveram outros problema contextuais, são atendidos pelo SUS e tem convênio parcial, oferecido pelo SEST ou outra entidade. Responderam ainda, que não desenvolvem atividades paralelas, vivem em sistema de união concubinato, com reduzido número de filhos, sendo que apenas 02 dos entrevistados tem 01 filho e dois não tem filho e ainda todos tem casa própria.

Os entrevistados estão inseridos num contexto do que foi analisado por Miotto (2004). Esta autora observa que há duas leituras possíveis para a relação

entre família e Estado. Se a invasão do Estado tolhe em parte a legitimidade e os valores particulares, por outro lado, é também um instrumento de emancipação dos indivíduos. Da tensão entre sustentação e controle, ou entre direito à proteção e direito à privacidade, é que podem surgir políticas sociais que assegurem direitos individuais a crianças, idosos e mulheres, corrigindo a vulnerabilidade social que é diferenciada, sem romper com a solidariedade familiar.

Nas entrevistas, além do motivo que levou ao afastamento foram identificadas outras doenças adquiridas por comprometimento ao motivo primeiro, estresse⁸, por estarem sem acompanhamento de sua enfermidade ou da falta de atenção por parte dos órgãos de saúde pública, familiar e até da empresa.

Como podemos observar no depoimento do Entrevistado 1:

“[...] tenho 58 anos, o médico disse que meu problema é mais nervoso, fiz chapa e acuso uma coisa que o médico disse não ser nada bom, tô com medo que seja aquela doença [...] sabe minha mulher falou que não devo voltá pro trabalho, pois tô sem paciência. Qualquer coisa eu já fico agitado, não consigo dormi, mesmo com o remédio que o médico me receitou. Ele disse que tô tomado a dose muito forte, mas mesmo assim não durmo , não durmo e quando ferro no sono mais ou menos duas horas após, acordo como um soco e não durmo mais, não sei, não sei o que é isso” (Entrevistado 01).

Ou ainda como o caso do Entrevistado 2:

“Meu médico diz que não devo voltar por não ter condição de trabalhar, mas o INSS, disse que estou de alta a partir do dia 19/01/08, vou ver até lá, como vai ficar minha situação, sei que não posso trabalhar e o meu médico ortopedista também afirma” (Entrevistado 02).

⁸ 1) O paciente deve ter sido exposto a um estressor mental ou físico excepcional; 2) A exposição ao estressor é seguida por um início imediato dos sintomas (dentro de 1 hora); 3) Dois grupos de sintomas são dados; a reação aguda a estresse é graduada como: 3.a) Retraimento da interação social; 3.b) Diminui atenção; 3.c) Desorientação aparente; 3.d) Raiva ou agressão verbal; 3.e) Desespero ou desesperança; 3.f) Hiperatividade inadequada ou sem propósito e 3g) Pesar incontrolável e excessivo (julgado por padrões culturais locais)

A saúde tem sido freqüentemente abordada em estudos epidemiológicos (Kompier, 1990, *apud* Mendes, 2002) e representa uma perda de bem-estar para o empregado e de produtividade para o empregador. O custo da "produção sacrificada" sob a ótica da empresa individual pode parecer mínimo, mas em termos agregados assume proporções consideráveis.

Sabe-se, de que a saúde é um problema global e, como consequência, demanda ações concretas do Estado e sociedade, em termos de políticas públicas setoriais de prevenção, o tratamento e recuperação, a reinserção social e principalmente de redução de oferta por meio de políticas de segurança pública. O problema de consumo de droga está se tornando cada vez mais presente na vida cotidiana dos cidadãos e o custo social dessa maré química está se elevando, junto com os prejuízos que ela acarreta às empresas e à economia do país.

Segundo o CEBRID (1987) cerca de 10% das populações dos centros urbanos de todo o mundo consomem abusivamente substância psicoativa. De acordo com pesquisas realizadas, os usuários de substâncias psicoativas, freqüentemente elevam o absenteísmo das instituições, acarretando déficit na capacidade produtiva, organização do trabalho e na relação custo benefício. O que se percebe claramente na Insular, é que embora motoristas e cobradores, quando comparados com outras ocupações de trabalho, tem um maior incidência em detrimento de suas atividades habituais, serem restringidas por motivo de saúde, estes tendem a ficar, em média, mais tempo afastados de suas atividades quando doentes, por motivo clínico ou por uso de substância química.

O longo tempo de convalescença associado a uma menor taxa de absenteísmo pode sugerir que as consequências das doenças nessa parcela da população são mais severas quando comparadas com os demais trabalhadores, ou que os ocupados no setor de transporte tendem a faltar ao trabalho apenas quando as consequências para a saúde chegam a um estado crítico. Um importante elemento que contribui para este resultado é o fato de os trabalhadores temerem reabilitações por parte do empregador, fazendo com que o medo do desemprego seja maior que a garantia de uma boa saúde. Conforme relato de alguns entrevistados:

“Meu trabalho, sabe como é de motorista, meu horário muito ruim. Eu largava muito tarde, quando ia come, a comida não tinha mais gosto, passava mais a café e cigarro, sabe. Foi aí que começou um “queimor” na boca do estômago, fui ao médico da empresa, ela mandou a um médico especialista, que mandou fazer aquele exame da mangueirinha, horrível, horrível, usei o convenio do SEST, onde a consulta é a metade do preço das que cobram por aí, tanto pro problema do estômago como pro problema de falta de sono, a psiquiatra também é lá do SEST. Mas mesmo assim continuei a trabalha, sabe, não gosto de falta, a depois fica ouvindo os companheiros chama de vagabundo, isso e tal, sabe. Não gosto, não gosto. Fui tentando trabalha até quando não deu mais, aí eu vim na empresa, e eles me disseram pra ir “no” especialista de estômago. E eu fui aí o médico disse, que era melhor eu me afastá, prá cuidá da comida, come na hora certa, pra vê se melhora. O médico deu pra mim, me afasta 60 dias, hoje já faz 150 dias e não tem previsão de melhorar, cada dia que passa fico com medo de dirigir, “sabe né”, que lida com o público não é fácil” (Entrevistado 1).

“[...] desde 2003, por sistema nervoso, preocupação da família. Aí eu me perdi, envolvi com o alcoolismo, fico sozinho esperando minha família. Minha sogra não aceita eu lá na casa, a [esposa] fica sozinha com o menino, a senhora sabe do problema dele, ele vai na APAE pela manhã e a tarde fica em casa, a mãe dela não deixa eu fica lá na casa que eu fiz[...].” (Entrevistado 3).

A readaptação do trabalhador em transporte é difícil, tendo em vista que, esta é uma área de trabalho, que não existe opção de adaptação em outra área, por requerer que o trabalhador se enquadre dentro de cada função específica. Os cargos e salários são diferenciados, convencionados pela CLT (Convenção Coletiva de Trabalho) e o Ministério Nacional do Trabalho, o qual rege a categoria, não permite a redução de salário e nem o aumento de carga de horário que são, 03h00min, 06h00min e 06h40min, essa categoria específica o nível de escolaridade é de primeiro grau, muitos até incompleto. Como motorista e cobradores tem salário maior e carga horária menor que as outras funções (área administrativa, fiscalização, manutenção e a função de agentes de terminais, cuja carga horária é de 07h20min), além do que essas áreas e funções não comporta espaço para a reabilitação necessita de capacitação e nível de escolaridade de segundo grau e ou superior. Os trabalhadores afastado devem permanecer na Seguridade Social, que lhes é de

direito e assegurada pela prévia contribuição.

O SEST oferece ao trabalhador de transporte e seus familiares, atividades de lazer para sua descontração e apoio clínico especializado em fatores de estresse, como complemento ao programa de saúde pública. Estes entrevistados declararam que nem todos participam de atividades de lazer enquanto afastado, conforme relatos:

“[...] Tô indo sempre pro sítio. Quando estou no sítio me sinto melhor, lá em cima na serra. Mas mesmo assim não durmo, fico lá fora ouvindo os grilos e sapos. Lá pela tantas quando começa amanhecer, eu ferro no sono por mais ou menos uma hora e só. Fico acordado o dia todo, ando de um lado pro outro no meio das árvores que plantei, vejo se não tem praga nas folhas, fico por lá sozinho, aí tá bom. Se venho pra cidade já fico agitado, começo a brigá em casa, minha mulher tem muita paciência comigo, até quando não sei [...]” (Entrevistado 01).

“[...] Fico em casa, tentei ajudá meu compadre na construção de seu muro, mas não consegui. Quando levantei um saco de cimento minha perna doeu muito, eu fiquei com medo da dor, pois doeu a noite toda, se eu força ela dói muito [...]” (Entrevistado 02).

“[...] ocupação e fica ali no morro onde vivo de favor, acabo ficando em casa, limpado o quintal esperando o dia que a [esposa] e o menino vem me visitá. Tenho que fica lá no cantinho, sem segurança com medo, o lugar lá é perigoso. Como não posso paga aluguel é difícil. Fico com medo, o lugar é de muito tráfico e eu nem saio de casa. fico com muito medo, mas é lá que posso fica. Minha mulher não resolve se quer que eu volte pra casa, ou se ela vem morá comigo no barraco. Tenho mais paixão é olha minha casa e não posso ficar lá com minha família, isso não é vida, a [esposa] vai lá em casa, eu deixo o barraco limpo pra espera ela, limpo o quintal e não tenho vontade de pesca, passear, jogar bola, não tenho segurança em sair de casa, perdi o interesse [...]” (Entrevistado 03).

“[...] Fiquei em depressão por ficar muito tempo no hospital, depois em casa sem poder sair. E hoje, ainda fico muito nervoso, porque os médicos falaram que é sorte de eu não ter perdido minha perna e que dificilmente volto a exercer minhas funções normais. Terei que me adaptar a minha condição de pouca locomoção. Fico só em casa e vou para a fisioterapia que o SUS agendou, lá no centro de reabilitação. Hoje moro com amigos, minha família não tem paciência comigo. Como agora já posso andar sozinho, resolvi sair de casa, não agüento mais minha família me cobrar pelo que aconteceu, o acidente, antes até ela me apoiou, mas agora me sinto como um estorvo [...]” (Entrevistado 04).

Para o trabalhador que se encontra em benefício da Seguridade Social, e não encontra motivação para sua reabilitação, perde a capacidade de retornar ao trabalho, bem como a sua valorização enquanto sujeito produtivo e reprodutivo. Essa quebra de rotina de trabalho, modificado pela sua doença, desenvolve outras enfermidades crônicas.

Os fatores externos ao local de trabalho, podem guardar estreita relação com as preocupações do trabalhador, derivada suas circunstâncias familiares ou de sua vida privada, de seus elementos culturais, a moradia, a saúde e a insegurança como a falta de garantia do seu emprego, se este retornar a vida laborativa.

O trabalhador com a sua capacidade humana de criar ilusões de pertencimento ao ambiente de trabalho, inevitavelmente se frustra ao se dar conta que é parte integrante da força de trabalho e como máquina é substituível, quando gasta ou quebra se substitui por um modelo novo, que os trabalhadores são meros apêndices das máquinas, como assinalou Marx. No caso em questão, o trabalhador é simplesmente número que compõem o quadro de funcionário da empresa de transporte.

Contudo, o trabalhador que se encontra com problemas pessoais, familiares e de saúde, passa a comportar-se de forma diferente e muda o seu desempenho, muitas vezes, reagindo de forma inadequada para com seus colegas de trabalho e com a clientela que atendem no dia a dia. Estas situações podem levá-lo a desenvolver várias enfermidades ligadas ao estresse, conforme relatório de afastamentos que são entregues ao departamento Recursos Humanos - RH da empresa. Nesse sentido, o Entrevistado 02 afirma:

“[...] tô sem paciência de aturá desaforo de passageiro, e pra empresa o passageiro sempre tem razão. É o certo. Mas eu não consigo mais agüentá desaforo. Sabe né? Se o passageiro liga pra empresa e conta sua versão a empresa acredita nele, né. E é o certo, mas eu não consigo mais nem ouvi papo furado. Sabe né, as brincadeira sem graça dos companheiros de trabalho”.

O consumo abusivo de álcool, que resulta em complicações à sua saúde mental e física, tais como são exemplificadas na CID – 10 (depressão, delírios e transtorno de ansiedade), levam o indivíduo a adoecer com frequência acarretando desajustes funcionais e afetando o desempenho de suas tarefas. Torna importante ressaltar os prejuízos à saúde física e mental do trabalhador.

Outro tema abordado nas entrevistas foi a visão do trabalhador em relação a empresa. Para o trabalhador a empresa é a extensão de sua casa, seus colegas são como parte de sua família. A relação do empresa com a do trabalhador é de forma subordinada às ordens legítimas do empregador. Não se trata de subordinação pessoal, na forma da escravidão ou servidão, mas decorrente da organização interna da empresa, sob o comando de outrem.

Com o afastamento involuntário do trabalhador, deixa este desintegrado aos laços da relação trabalho trabalhador.

“[...] Sabe falta pouco pra eu me aposen No fim, a população acha-se quer queira quer não, na situação de incapacidade de fazer qualquer coisa que facilmente não possa ser feito mediante salário no mercado, por um dos múltiplos ramos novos do trabalho social (BRAVERMAN, 1987, p?).

“[...] Vou esperar que o INSS decida me aposentar. Prô serviço na empresa não volto. Fiquei com medo de bater com o ônibus. Isso por que eu nunca dei nem uma batida grande dessa de prejuízo. Mas tô com medo dos passageiros. Deles me falar alguma coisa e eu revidamos sem me segura [...]” (Entrevistado 01).

“[...] Voltar a trabalhar na empresa acho difícil. Não consigo ficar muito tempo sentado. Minha perna dói muito. Se dobrar a perna e se bater não agüentam de dor. Com sou cobrador e tenho que ficar muitas horas sentadas em um espaço muito apertado entre o banco e a catraca muitas horas sentadas em um espaço muito apertado entre o banco e a catraca. Não arrisco pois sinto muita dor. Meu médico diz que não devo voltar. Por não ter condição de trabalhar[...]” (Entrevistado 02).

“[...] Quando vejo meus amigos trabalhando eu tenho muita paixão. Mas não tenho segurança em mim. Fico com pensamento muito triste [...]” (Entrevistado 03).

“[...] Não sei como vai ser quando o INSS me der alta. Pois dificilmente vou poder ocupar a minha função de cobrador de ônibus de novo. Por enquanto fico aguardando as perícias agendadas. E espero continuar afastado. Se não estarei desempregado e sem expectativa de arrumar outro emprego. Pois são já é difícil arrumar qualquer colocação de trabalho. Em minhas condições é muito pior [...]” (Entrevistado 04).

A saúde, como questão humana, é uma problemática compartilhada por todas as camadas sociais, mas são as condições de vida e de trabalho que qualificam de forma diferenciada a maneira pela qual pensam, sentem e agem as classes sociais e seus segmentos. Isso implica que para todos os grupos, mesmo que de forma específica e peculiar, a saúde e a doença compreendem uma complexa interação entre aspectos físicos, psicológicos, sociais e ambientais da condição humana (Minayo,1998).

Essa autora caracteriza o tema adoecer como consequência do trabalho e seus fatores complicadores. A transformação no cotidiano do trabalhador deixa marcas profundas e de impacto, interfere na dinâmica social e o fato de adoecer interfere nas relações de trabalho.

A burocracia que o trabalhador encontra na previdenciária social, a falta de recursos nos diferentes setores públicos e privados que servem ao sistema de saúde buscado pelo trabalhador, faz com que deseje retornar ao trabalho na empresa. Já a empresa, pela necessidade de manter o sistema funcionando, contrata novo trabalhador para compor o quadro de funcionário.

Esta realidade faz com que o trabalhador veja seu retorno à empresa com muitas reservas. Os entrevistados não se vêem retornando ao trabalho, pelo agravante de sua doença.

“[...] Sabe tô sem paciência de atura desaforo de passageiro. E pra empresa o passageiro sempre tem razão. É o certo, mas eu não consigo mais agüenta desaforo. Sabe né? Seo passageiro liga pra empresa e conta sua versão a empresa acredita nele, né. E é o certo, mas eu não consigo mais nem ouvi papo furado. Sabe né, as brincadeira sem graça dos companheiros de trabalho. Vou espera e

continua com o tratamento do médico do estômago e da psiquiatra. Até quando o INSS me aposentará [...]” (Entrevistado 01).

“[...] Mas o INSS, disse que estou de alta a partir do dia 19/01/08. Vou ver até lá, como vai ficar minha situação. Sei que não posso trabalhar e o meu médico ortopedista também afirma. Depois vou ver se o INSS vai reconhecer meu estado ou não. Vamos ver [...]” (Entrevistado 02).

“[...]Tenho vontade em voltar a trabalhar na empresa. Vontade eu tinha de voltar a trabalhar[...].” (Entrevistado 03).

“[...] Já fui muito difícil eu conseguir esse emprego. Meu primeiro registro na carteira. Fazia muito tempo que vinha tentando a vaga de cobrador. E quando consegui. Aí aconteceu tudo isso. Estou até com problema sério de perturbação. Na minha cabeça passa até a vontade de tirar minha vida. Sabe como é ficar sem poder sair. Fazer o que eu fazia antes[...].” (Entrevistado 04).

A previdência social tendo em vista a melhora do trabalhador, o reabilita a retornar ao trabalho, pelos motivos de problemas físicos. Mas se o motivo de adoecimento for psicossocial, este tende a permanecer indeterminadamente sob o benefício da previdência social, pois nessa especificidade se requer tratamento continuado. Isto é fato principalmente para os trabalhadores, que por algum motivo, passam a apresentar limitações físicas ou psíquicas para continuar a exercer a sua atividade de trabalho, ficando, daí, restritos a permanecer em auxílio doença por tempo prolongado ou mesmo de forma definitiva.

Segundo Alves (1989) este fato assume maiores proporções se considerarmos, por exemplo, que o INSS tem por objetivo amparar o trabalhador contribuinte, quando este, por motivo de doença ou acidente, tem cessada sua capacidade laborativa. Então se encontra uma das principais interfaces constante desta rede de atenção ao trabalhador portador da chamada “doença invisível”. Quando se vê diante do médico perito, responsável legal para avaliar a sua capacidade laborativa, suas condições de saúde, o trabalhador se depara com a lei institucional, que pode deixar de considerar o que está presente nesta atitude, à lógica do doente, que é tida como sinônimo de vagabundagem, em que a culpa pelo adoecimento é do trabalhador (1989, p.6-7) .

Ao retornar a empresa fica esse a mercê das determinações legais da

empresa, com a garantia de um ano de estabilidade ao trabalho, só para os casos de acidente de trabalho e auxílio maternidade, ficando de fora as outras modalidades, conforme identificado nesse trabalho.

Em síntese, o absenteísmo é complexo e multifatorial, abrange causas sociais, estruturais, organizacionais e pessoais. As possibilidades de resolução desta problemática ainda estão por serem mais e melhor pesquisadas e medidas propositivas necessitam ser formuladas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para realizar esse trabalho buscou-se bases explicativas em autores que tematizam o trabalho, bem como realizou-se uma abordagem acerca do trabalho no setor terciário e na Insular Transportes Coletivos.

Para Marx, todo o trabalho que não pode ser palpável como o produtivo é trabalho abstrato e este só existe em decorrência do trabalho de produção, para tanto o trabalho em serviço ou no setor terciário é a reprodução dos trabalho produtivo, são os serviços decorrentes das transformações tecnológicas em curso, a revolução nos processos reprodutivos, sociais, médicos, artistas, transporte e outros, são os prestadores de serviços.

No Brasil esse setor cresceu a partir da migração agrária para a industrial. Pôde-se constatar que esse setor, sem vínculo direto com a produção, ao mesmo tempo constrói a lei da mais-valia, com a venda dos seus serviços para engendrar a produção capitalista.

Em Florianópolis, os serviços são parte dominante de sua economia, com forte presença do turismo, que move a rede de hotelaria, de bancos, de serviços públicos. Para a manutenção desses serviços outros paralelos se desenvolvem, como por exemplo, os serviços temporários e autônomos.

Na pesquisa realizada neste TCC buscamos informações acerca da realidade do absenteísmo vivido pelos trabalhadores na Insular. Para o sistema de transportes funcionar deve manter seus trabalhadores saudáveis, independente das adversidades que este trabalhador está exposto, pois está sujeito a vários fatores de risco para adoecimento, podendo ficar afastado temporariamente e ou permanentemente pelo serviço de previdência social.

Um aspecto a ser destacado a partir do presente estudo, se refere ao aspecto de isolamento presente na vida do trabalhador que se encontra afastado, dificultando a busca de seus direitos e de solução para seu problema. A burocracia é fator que dificulta a mobilização do trabalhador na busca de seus direitos e de solução para seu problema de saúde que é necessário para o trabalhador.

Para melhor entendermos o que leva o trabalhador adoecer e permanecer

muito tempo afastado pelo INSS ou aposentar-se por invalidez, nos apropriamos das informações que colhemos diante do resultado das entrevistas. Pode-se afirmar que se faz necessário realizar um trabalho de prevenção e tratamento quanto ao uso abusivo de substâncias psicoativas visando o equilíbrio psicossomático, psicossocial e profissional do transporte urbano, desenvolvendo um projeto que consista ciclo de palestras como um módulo geral de informações sobre a implantação do programa e diagnóstico com o objetivo de conhecer a cultura, valores e filosofia da Instituição, visando determinar as necessidades emergentes e os recursos disponíveis na busca da mudança e melhoria do bem-estar dos serviços e absenteísmo dessa classe de trabalhadores em transporte urbano.

O trabalhador desse setor está sujeito as contingências decorrente do seu trabalho, adoece, sofre acidente do trabalho ou de outra modalidade. Deixa-se levar pela sociedade moderna, estruturada materialmente e de um modo geral competitiva, ele trabalha para satisfazer suas necessidades e de sua família, muitas vezes abdica de sua vontade própria para satisfazer a de outrem, sofre frustração, pois ao gerar mais-valia, deixa também seu bem mais precioso, sua saúde.

É aí que entra as técnicas de atenção ao trabalhador, que consistem em métodos para auxiliar os trabalhadores a resolver suas reações fisiológicas e psicológicas, com estratégias para reduzir o estresse no ambiente laboral. Para melhorar os hábitos do trabalhador, uma alimentação adequada, exercício físico moderado, ritmos de sono adequado, propiciar as atividades recreativas e evitar a vida sedentária.

Ensinar o uso de estratégias para a administração do tempo, priorização de problemas, desenvolvimento da capacidade de planejamento, técnicas de negociação; assim como exercitar habilidades para a tomada de decisões, solução de conflitos, conduta assertiva, manejo do tempo e em geral o desenvolvimento de melhores relações humanas.

Os administradores e diretores devem se conscientizar que todos lucram com um ambiente livre de drogas: a organização, aumentando a sua capacidade de trabalho, aumenta a segurança, com os reflexos positivos de tudo isso e a eficiência nas funções que exerce o trabalhador e repassando segurança a comunidade usaria do sistema de transporte urbano.

Há uma distancia de projetos de assistência ao serviço de transporte urbano, que vise à saúde global do indivíduo. O preconceito e a falta de informação ainda prevalecem e impedem a adoção dos programas de qualidade de vida do trabalhador.

Também há um despreparo das empresas em transporte para lidar com o problema absenteísmo, por acarretar ônus e assim diminuir seus lucros. Os trabalhadores preferem não reivindicar, com medo de se expor e comprometer seu trabalho junto a empresa.

As políticas de mercado de trabalho, junto com outras políticas públicas, deve atuar para otimizar o ajuste entre a oferta e a demanda de mão-de-obra, de forma a reduzir o número de trabalhadores acometidos por doenças que levem a se afastar por tempo indeterminado da vida laboral.

O monitoramento das mudanças no estilo de vida do trabalhador exige um programa planejado, com aulas, vivências, discussões. No ambiente laboral, as avaliações da presença do grau dos fatores propiciadores de estresse e seus efeitos sobre a população trabalhadora dependerem em grande parte da capacidade do médico do trabalho, de suas habilidades e dos recursos que conte para o monitoramento das situações de estresse, acidente de trabalho, dependência de produtos químicos do trabalhador em transporte.

Desenvolver trabalho interdisciplinar junto ao trabalhador, como um trabalho de prevenção das doenças decorrente do trabalho em transporte e assim diminuir o número de afastamentos por perícia social. Para tanto, sugere-se abertura para a inserção do profissional em Serviço Social, para construir um campo de intervenção junto ao trabalhador em transporte, para prestar serviços de orientação social, pautado no projeto ético-político dos profissionais de Serviço Social.

Assim, a inserção do profissional do Serviço Social no sistema de transporte urbano de Florianópolis pode contribuir para organizar a vida do trabalhador em transporte, este entendido enquanto ser de múltiplas possibilidades, capazes de expressar seus interesses.

Podemos considerar que este Trabalho de Conclusão de Curso alcançou seus objetivos, ao buscar fundamentos para entender o trabalho no setor terciário e problematizar a realidade do absenteísmo vivido pelos trabalhadores da Insular.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEPSS. Formação do assistente social no Brasil e a consolidação do projeto ético político. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v.25, n.79, p.72-81, set./nov. 2004.

ALMEIDA, Paulo Henrique de. **Produtividade e improdutividade dos serviços na história do pensamento econômico.** *Bahia Análise e Dados*, Salvador, SEI, v. 6, n. 4, p. 5-19, mar. 1997.

ALVES, Marília. **Absenteísmo e sofrimento no trabalho.** In: Sampaio, Jader dos Reis. **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social, Estudos Contemporâneos II.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

ALVES, Rubens. **Violência.** CEDI n. 246, v. 11, p. 6-7: Tempo e presença, Rio de Janeiro, 1989.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho.** Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 6 ed. São Paulo: Bomtempo Editorial, 2002. p. 212.

ARBACHE, Jorge Saba. **O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil.** Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2001. (Coleção gastronomia, hotelaria e turismo).

ARNT, Ricardo. **Agora as Empresas Brasileiras começam a descobrir os prejuízos causados pelo abuso de drogas entre seus funcionários.** Revista Exame, pág. 42 a 56, Edição 743, Ed. Abril, junho 2001.

BENEVIDES, Pereira, A. M. T. & Alves R. N. (2003) **Quem cuida também merece cuidados: conhecendo e prevenindo o burnout.** Maringá: Eduem.

BERGER, Johannes, **OFFE**, Claus. A dinâmica do desenvolvimento do setor de serviços. In: OFFE Claus. (Org.). **Trabalho e sociedade: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da sociedade do trabalho.** Rio de Janeiro: Tempo Universitário, 1991. v. 2. (Biblioteca Tempo Universitário, 89. Séries Estudos Alemães.)

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e Capital Monopolista.** A degradação do trabalho no século XX. Rio de Janeiro, Editora Guanabara, 1987.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e Capital Monopolista.** Rio de Janeiro Zahar, 1977.

BREYER, S. **Regulation and its reform.** Harvard University Press, 1982, in apunt **PIRES** ,José Claudio Linhares. **Modelos de Regulação Tarifária do Setor Elétrico.**

BUENO, Francisco da S Grande. **Dicionário etimológico: prosódico da língua**

portuguesa. São Paulo: Lisa, 1988. p.4020. v.8.

CASTOR, Belmiro Valverde Jobim. **O Brasil não é para amadores. Estado, governo e burocracia na terra do jeitinho**. Curitiba: Ebel. IBQP-PR, 2000.

CEBRID – Centro Brasileiro de Informações sobre Drogas Psicotrópicas, **Livreto informativo sobre Drogas Psicotrópicas**, 1987

CHESNAIS, F. A. **Mundialização do Capital**. São Paulo, Xamã, 1996.

CID-10. Organização Mundial da Saúde. Tradução Centro Colaboradora da Organização Mundial da Saúde, para Classificação de Doenças em Português, 8ª ed, São Paulo, editora da Universidade de São Paulo, 2000.

COUTINHO, Luciano. A fragilidade do Brasil em face da globalização in Baumann R. (org.), **O Brasil e a Economia Global**. Rio de Janeiro: Ed Campus. 1996.

DANTAS, Marcos. **Informação como trabalho e como valor**, Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política, Rio de Janeiro, 2006, nº 19, pp. 44-72.

DELUIZ, Neise. **Formação do Trabalhador: produtividade & cidadania**. Rio de Janeiro: Shape, 1995.

DIEESE, Estudo Especial. **Reestruturação produtiva e emprego na indústria de Santa Catarina**. Florianópolis, 2006.

DIEESE. Trabalho e reestruturação produtiva - *10 anos de linha de produção*. São Paulo.

DIEESE. Departamento Intersindical de Estudos Estatísticos E Estudos Sócio-Econômicos. **O mercado de trabalho no Brasil**. São Paulo: DIEESE, 2005, p.143-184.

DIEESE. Seminário e Eventos - **Os Trabalhadores e o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade**, São Paulo: DIEESE, n. 1, set. (Série Seminários e eventos). Caps. 3, 4 e 5., 1994.

DRUCKER, Peter (1987), **Inovação e Gestão – uma nova concepção de estratégia da empresa**, Lisboa, Editorial Presença.

ENGELS, F. Sobre o papel do trabalho na transformação do macaco em homem. In: Marx, K.; Engels, F. **Textos**. São Paulo: Edições Sociais, 1975. p. 61-74.

FECAMP. **CONDICIONANTES MACROS, MERCADO DE TRABALHO E RENDIMENTOS DOS OCUPADOS NA DÉCADA DE 1990**. Pesquisa: Mercado de Trabalho, Políticas de Emprego e Renda, e o futuro do Emprego no Estado de São Paulo, 2002.

FERREIRA, Neto Francisco. **Cento e Cinquenta Anos de Transportes no Brasil**.

Rio de Janeiro: CEDOP Ministério dos Transportes, 1974.

FITOUSSI, Jean-Paul e **Rosenvallon**, Pierre (1997), **A Nova Era das Desigualdades**, Oeiras, Celta Editora.

GIANNOTTI, José Arthur. Sociabilidade Travada - In Revista Cebrap; no. 28; São Paulo, 1990.

GOMES, Amélia Conti. **A reestruturação das indústrias de rede: uma avaliação do setor elétrico brasileiro**. Dissertação de Mestrado. UFSC. 1998. Disponível em <http://www.eps.ufsc.br/disserta98/amelia/>.

GORZ, André. 1997. Misères du présent. Richesse du possible. Galilée, Paris, in, **Herscovici**, Alain, Doutor em Economia, UNI, revista - Vol. 3, nº 1: julho 2006, p. 5.

GORZ, André. **Adeus ao Proletariado**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1982.

GORZ, André. 1997 "O Futuro da Classe Operária", Revista Internacional, Quintena, São Paulo, nº 101, 16/09/90, Centro Pastoral Vergueiro, São Paulo.

HERSCOVICI Alain, Bolaño C. 2005. A Crítica da Economia Política da Informação e do Conhecimento. Artigo apresentado no Encontro Nacional da Sociedade Brasileira de Economia Política, Campinas.

HOBSBAWN, Erick. A Era dos Extremos. São Paulo: Cia das Letras, 1994.

HABERMAS, Jürgen - O Discurso Filosófico da Modernidade. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

HABERMAS, Jürgen Técnica e ciência como ideologia. In: **Os Pensadores**. São Paulo: Abril Cultural, 1975. p.105, 313-333.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad); Censos Demográficos e dos serviços 1995; Censo de Empresas 1995; Sistema de Contas Nacionais Consolidadas (2006); Anuários Estatísticos; Cartas.

IANNI, Octavio. A Era do Globalismo. 3ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira. 1997.

KRAWULSKI, Edite. **Evolução do conceito de trabalho através da história e sua percepção pelo trabalhador de hoje**. Florianópolis, 1991.121f. Dissertação mestrado-Centro Sócio Econômico) – Curso de pós-graduação em administração. Área de concentração: administração pública, Universidade Federal de Santa Catarina.

KON, Anita. **A produção terciária**. São Paulo: Nobel, 1992.

KON, Anita. **Economia de Serviços**: teoria e evolução no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 1-125, 211-254

_____. A distribuição do trabalho e dos serviços no Brasil. **Anais do Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos Populacionais (Abep)**,1996.

LACOMBE, Francisco Moreira; **HEILBORN**, Luis Administração. Princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

LESSA, Carlos. **A estratégia de desenvolvimento, 1974 – 1976: sonhos e fracasso**. Tese de Professor titular, apresentada à Faculdade de Economia e Administração da UFRG, Rio de Janeiro, 1978.

LOCKE, John .Trad. de Anoar Aiex: **Ensaio acerca do Entendimento Humano**. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

MARX, Karl. **O Capital** . São Paulo: Nova Cultural, 1996. Livro I, vols. 1 e 2. (Coleção Os economistas).

_____. _____. Livro III, Vols. 4, 5 e 6. Trad. de Reginaldo Sant'anna, Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, s/d.

_____. **Salário, preço e lucro**. São Paulo, Abril Cultural, 1978.

_____. **Capítulo VI (Inédito) de O capital**: resultados do processo de produção imediata. São Paulo: Moraes, 1975

_____. **Formações econômicas pré-capitalistas**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975. (Coleção pensamento crítico)

MACHADO, Lucília Regina de Souza. A educação e os desafios das novas tecnologias. In: FERRETTI, Celso João. et al (org). **Novas tecnologias, trabalho e educação**: Um debate multidisciplinar. Petrópolis: Vozes, 1996.

MARX, Karl, **ENGELS**, Friedrich. O Manifesto Comunista (1848). In; REIS FILHO, Daniel Aarão (org.) et all. **O Manifesto Comunista 150 anos depois**: Karl

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos**. 3.ed. São Paulo: Futura,2000.

MARX, Karl e **ENGELS**, Friedrich. Rio de Janeiro: Contraponto, São Paulo:

Fundação Perseu Abramo, 1998.

MAZZILLI, Luiz Eugenio Nigro Análise dos afastamentos do trabalho por motivo odontológico em servidores públicos municipais de São Paulo submetidos à perícia ocupacional no período de 1996 a 2000. 2004. **Dissertação (Mestrado em Ciências Odontológicas)** – Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo.

MELO, Hildete Pereira de, **ROCHA**, Frederico, **FERRAZ**, Galeno, **SABBATO**, Alberto, Di, **DWECK**, Ruth. Professores da Faculdade de Economia da UFF. **O SETOR SERVIÇOS NO BRASIL: UMA VISÃO GLOBAL — 1985/95**. Texto para discussão, n.549, Rio de Janeiro, março de 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7 ed. São Paulo: Hucitec. 2000.

MIOTO, Regina Célia Tomaso. **Trabalho com famílias: um desafio para os assistentes sociais**. Revista Virtual Textos & Contextos, nº 3, dez. 2004.

MIOTO, Regina Célia Tomaso. Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In: SALES, M. A.; MATOS, M. C. de; LEAL, M. C. (Orgs.) **Política social, família e juventude: uma questão de direitos**. São Paulo: Cortez, 2004.

OFFE, Claus. (Org.). **Trabalho e sociedade: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da sociedade do trabalho**. Rio de Janeiro: Tempo Universitário, 1991. 2 v. (Biblioteca Tempo Universitário, 89. Séries Estudos Alemães.) p. 15; 93-94.

PACHECO, Carlos Augusto. **"A terciarização dos 80: de tudo um pouco"**. São Paulo em Perspectiva. São Paulo, Fundação Seade, v.6, n.3, jul.-set. 1992, p.06-38.

PAIVA, Vera. O mundo em mudança: Deslocamento temático no final do século e convivência com a incerteza. **Contemporaneidade & Educação**, Rio de Janeiro, 1999, nº 6.

SABOIA, Prof. João. **Revista São Paulo em Perspectiva**, da Fundação SEADE e com estudos do Instituto de Economia Industrial da Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ, vol. 6, n. 3, jul./set. 1992.

SANTOS, Fernando Cesar Almado. **Estratégia de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Eliane Antunes. **Trabalho de estágio obrigatório em Serviço Social da UFSC**, Florianópolis, SC, 2007 1.

RIBEIRO, Antonio de Luiz. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROSA, Luiz Pinguelli. **A privatização da privatização**. Folha de S. Paulo, São Paulo, 28 dez. 1998. Opinião1, p3.

_____. & **SENRA**, Paulo Maurício. **Participação privada na expansão do setor elétrico ou venda de empresas públicas**. Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ, 1995.

Tavares, Maria Augusta. **Os fios (in) visíveis da produção: informalidade e precarização do trabalho no capitalismo contemporâneo**. Março de 2002. UFRG. Escola de Serviço Social.

TUMOLO, Paulo Sergio, UFSC. Da Subsunção Formal Do Trabalho À Subsunção Real Da Vida Social Ao Capital: Apontamentos De Interpretação Do Capitalismo Contemporâneo.

Diário Catarinense, 2006, Janeiro, 16, p. 4.

Revista Veja (Veja: 6 de Setembro/ 2005).

Anais eletrônicos...Porto Alegre, 2004. Disponível em: < www.ismabrasil.com.br.>

www.fetrancesc.com.br, 25 de agosto de 2007.

www.ufsc.br, 19 de dezembro de 2007.