

## **HUMANIZAÇÃO NO TRABALHO**

**ANGELA MARIA RUIZ (MBA em marketing e gestão de pessoas)**

**MARCIA REGINA DE ALMEIDA (MBA em marketing e gestão de pessoas)**

**NILDA APARECIDA NUNES DOS REIS (MBA em marketing e gestão de  
pessoas)**

**RAFAEL FURLAN LO GIUDICE - Orientador**

### **RESUMO**

Este artigo propõe fazer uma análise de dados da pesquisa aplicada no Setor -“CEI-CANTINHO DO SABER” e demonstrar a necessidade de reforma no Setor Público, a implantação de uma gestão participativa, minimizando desta forma os problemas nas relações de trabalho, o índice de absenteísmo, que os colaboradores possam sentir-se parte integrante do processo e não meramente executores de tarefas.

**PALAVRAS CHAVES:** Humanização, Setor Público, Valorização

## INTRODUÇÃO

Não cabe mais no mundo contemporâneo, somente a valorização da tecnologia e da informação. As organizações, quer sejam privadas ou públicas, tem percebido a necessidade de investir e valorizar também o potencial humano, como parte integrante e essencial no processo final das empresas, quer sejam na produção de mercadorias ou prestação de serviços. Já no setor público, o fato dos coordenadores estarem vinculados aos processos políticos que são renovados a cada quatro anos, gera na equipe de trabalho muita insatisfação que nos revela a falta de participação nas decisões onde tudo é colocado de maneira centralizada.

A insatisfação dos colaboradores corrobora que neste processo, as lideranças nem sempre tem a competência para gerenciar e administrar as equipe de liderados. Neste sentido, o ambiente de trabalho, a falta de capacitação de seus líderes, a ausência de comunicação entre liderança e liderados, influencia e interfere sobremaneira no cotidiano do trabalho, gerando para as relações, a insatisfação, o desgaste e a completa ausência da humanização, cenário percebido principalmente no Setor Público.

Este contexto exige modernização, vontade política, gestão participativa, mudanças nos papéis, funções e especialmente nos mecanismos de gestão do aparelho do Estado. Conforme definição de Bergeron apud Fernandes (1996 p 43), que consiste “na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa”.

Os enfrentamentos de desafios são o pano de fundo de um processo que exige transformação e modernização, onde a administração pública deve assumir o papel de mudar os espaços de trabalho, o comportamento dos atores sociais, dando transparência, deixando no passado os modelos burocráticos meramente gerenciais e neoliberais.

A Humanização atualmente tão preconizada nos serviços de Saúde, hoje abarca todos os processos do mundo do trabalho O processo de humanização significa a evolução do homem, buscando aperfeiçoar suas aptidões através da interação com

o seu meio envolvente, valorizar o colaborador, respeitar enquanto pessoa e ser humano e entendê-lo como parte intrínseca de um todo.

Considerando que o homem convive grande parte de sua vida no seu trabalho, é essencial que os indivíduos tenham que se utilizar de instrumentos e recursos como forma de auxílio, participando, sugerindo e principalmente sendo ouvidos, possibilitando desta forma uma gestão participativa, onde a ferramenta essencial é a comunicação, um processo efetivo e eficaz da humanização.

## **ANÁLISE DOS DADOS**

A pesquisa de campo foi utilizada neste trabalho, na qual foram aplicadas 10 (dez) questões das quais 09 (nove) fechadas e 01(uma) aberta, na qual os entrevistados pertencentes à unidade escolar “CEI-CANTINHO DO SABER” puderam dar sugestões, falar de suas necessidades e sentimentos em relação ao processo de trabalho, as dificuldades enfrentadas que acabam gerando um nível de insatisfação bastante considerável que corrobora com as resposta das questões fechadas.

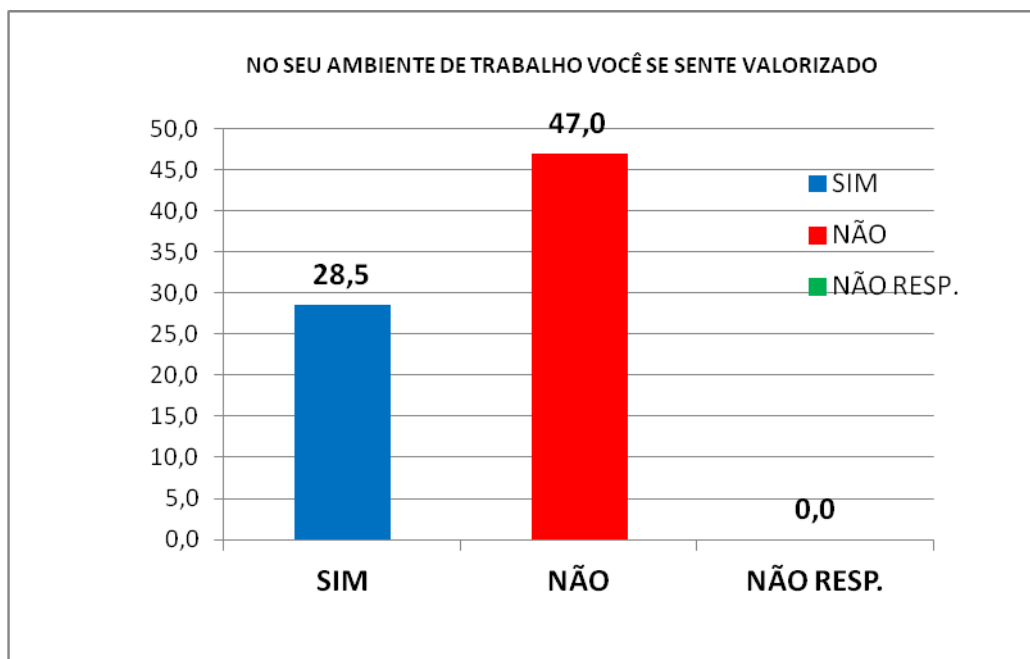
A “CEI-CANTINHO DO SABER”, conta com 49 (quarenta e nove) funcionários, dos quais 37 (trinta e sete) funcionários responderam a pesquisa, e os 12 (doze) restantes encontram-se de férias, licenças médicas, licença prêmio e etc.

Dos funcionários entrevistados, 75,5% responderam a pesquisa que demonstraremos os dados obtidos mediante apresentação de gráficos:

### **Gráfico 01**

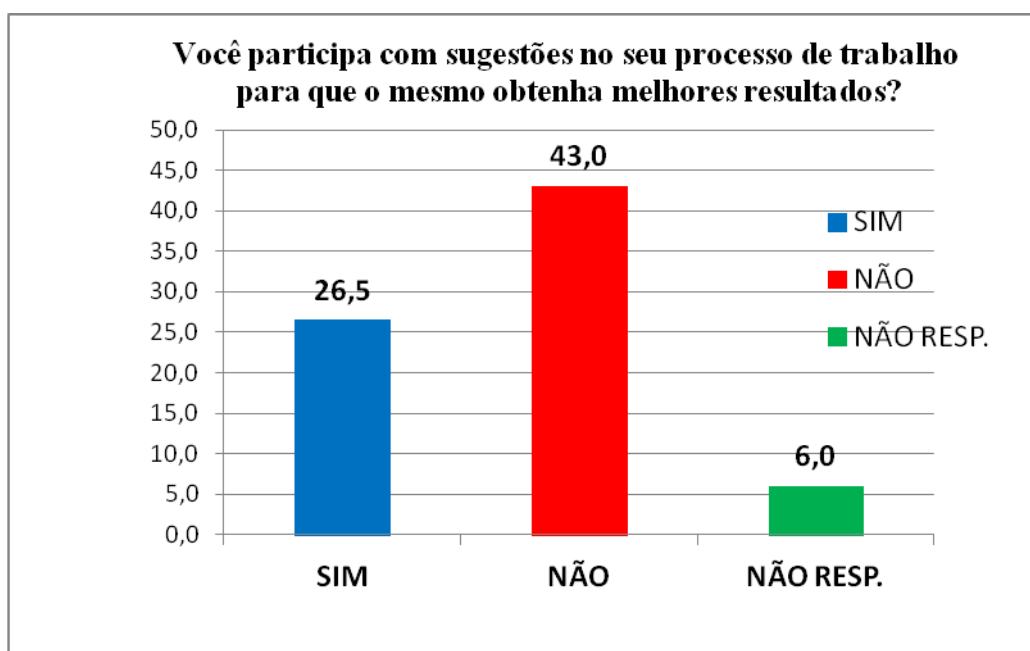
Ao serem perguntados:

No **seu ambiente de trabalho você se sente valorizado?** Do total de 75,5 % dos entrevistados, responderam **SIM 28,5%** enquanto **47%** responderam que **NÃO**.



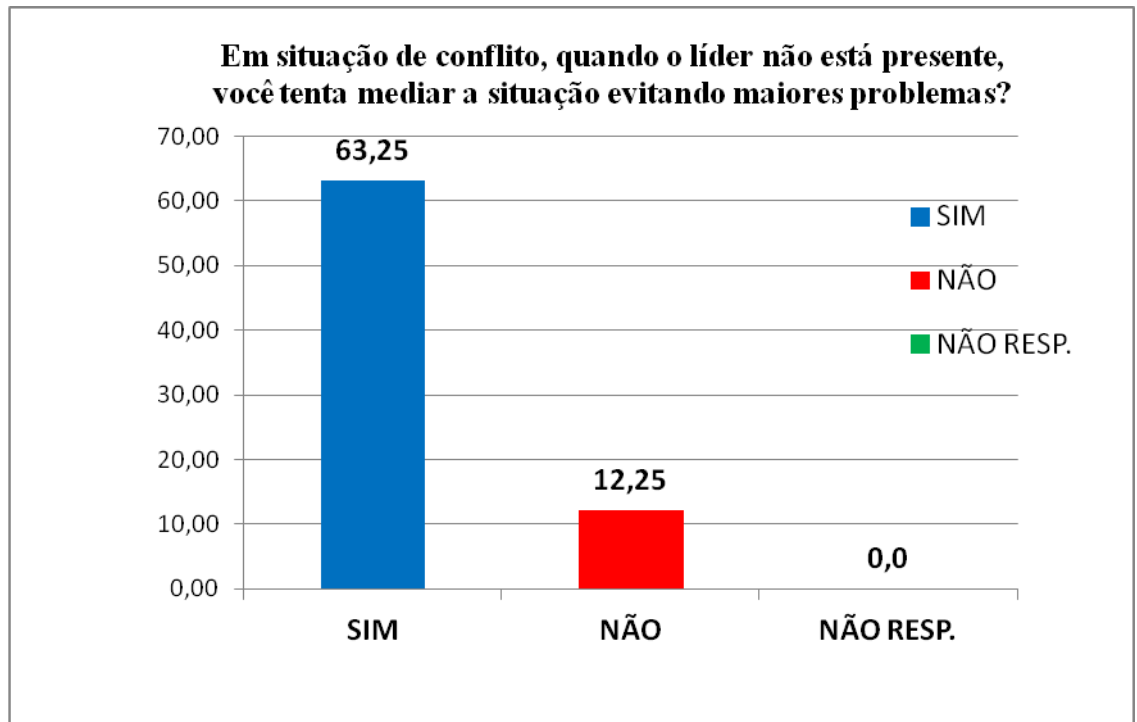
**Gráfico 02**

Você participa com sugestões no seu processo de trabalho para que o mesmo obtenha melhores resultados, e suas opiniões são ouvidas e aceitas? Do total de 75,5 % dos entrevistados, responderam **SIM 26,5%**, responderam **NÃO 43%** e não responderam **6%**.



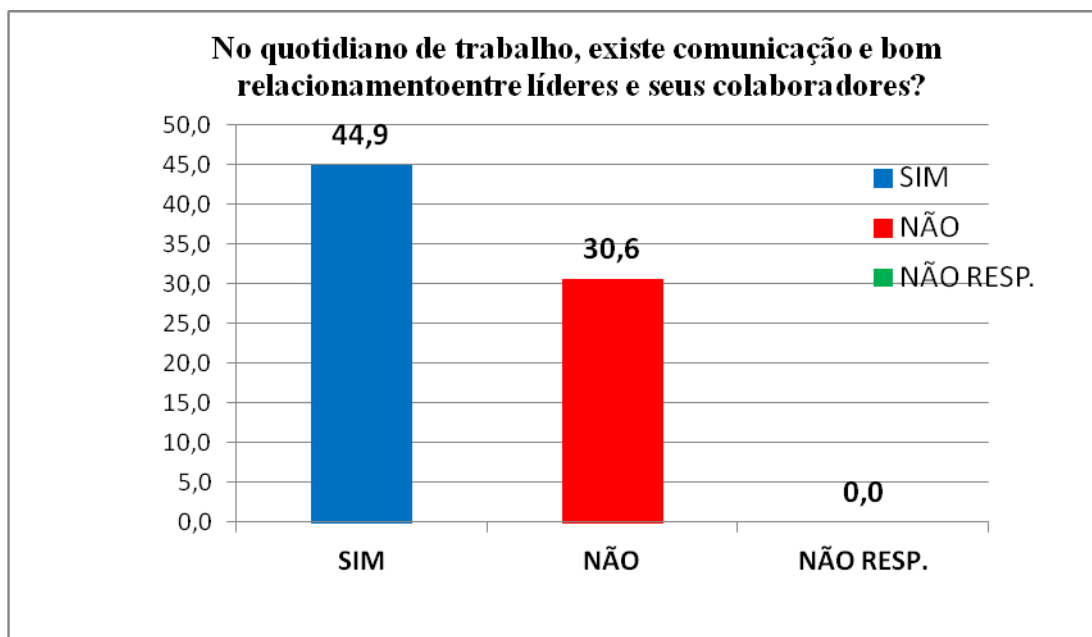
**Gráfico 03**

Em situação de conflito, quando o líder não está presente, você tenta mediar à situação evitando maiores problemas? Do total de 75,5 % dos entrevistados responderam **SIM 63,25%**, e responderam que **NÃO 12,25%**.



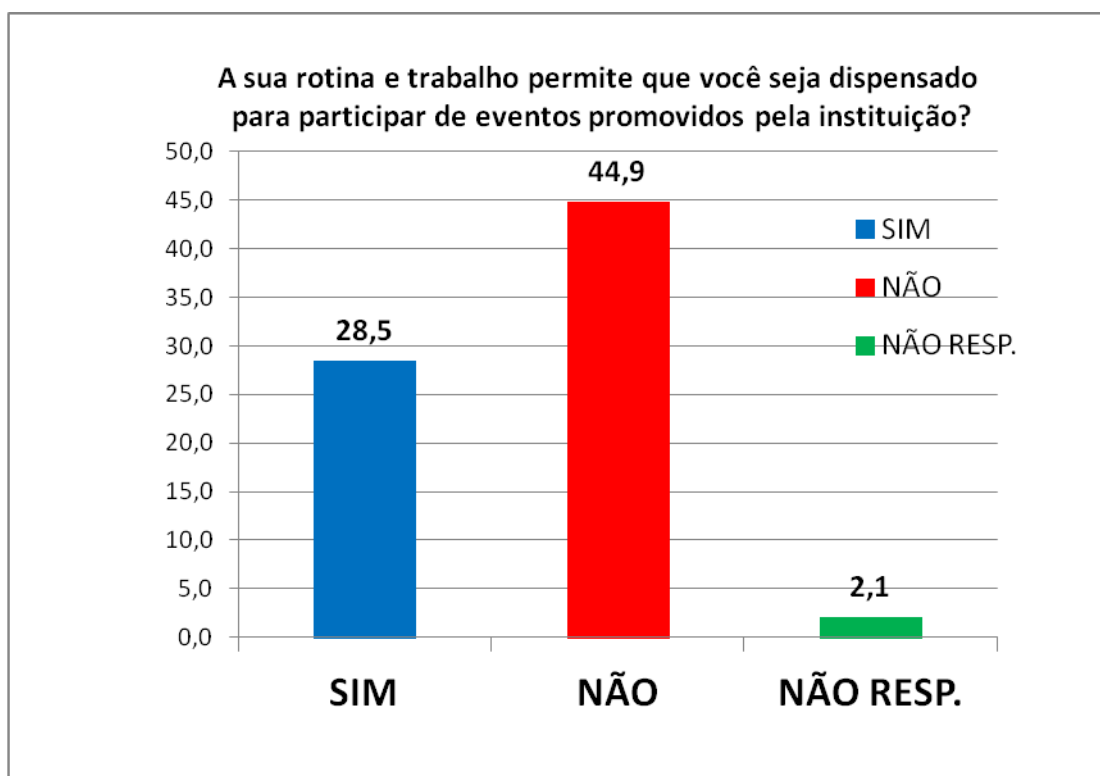
**Gráfico 04**

No cotidiano de trabalho, existe comunicação e bom relacionamento entre líderes e seus colaboradores? Dos **75,5%** dos funcionários, **44,9%** responderam que **SIM** e **30,6%** responderam que **NÃO**.



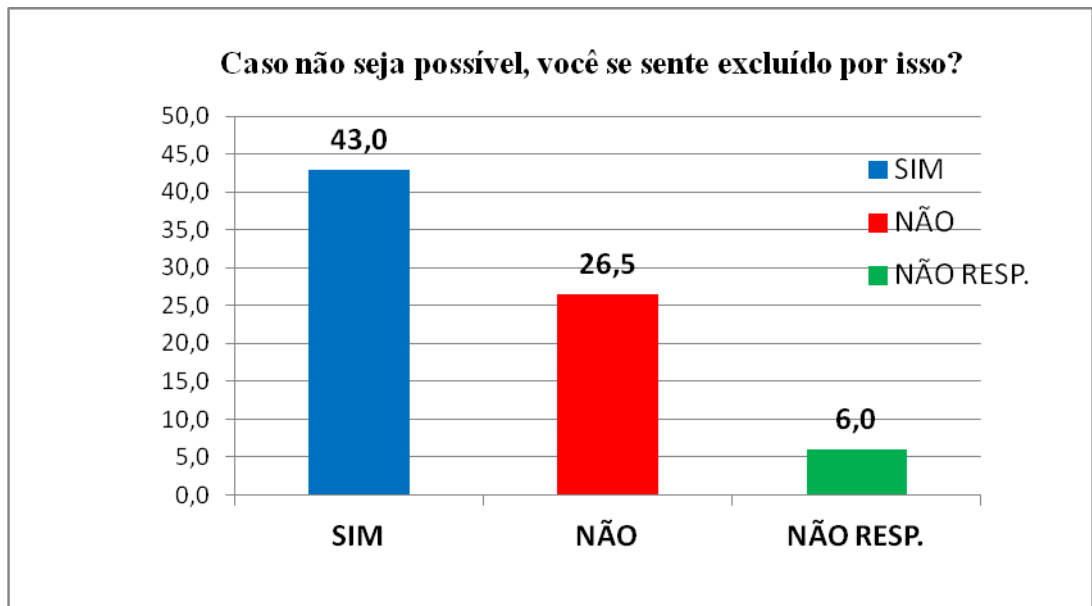
**Gráfico 05**

A rotina de trabalho permite que você seja dispensado para participar de eventos promovidos pela instituição? Dos **75,5%** dos funcionários entrevistados **28,5 %** responderam que **SIM**, **44,9%** responderam que **NÃO**, e não responderam **2,1%**.



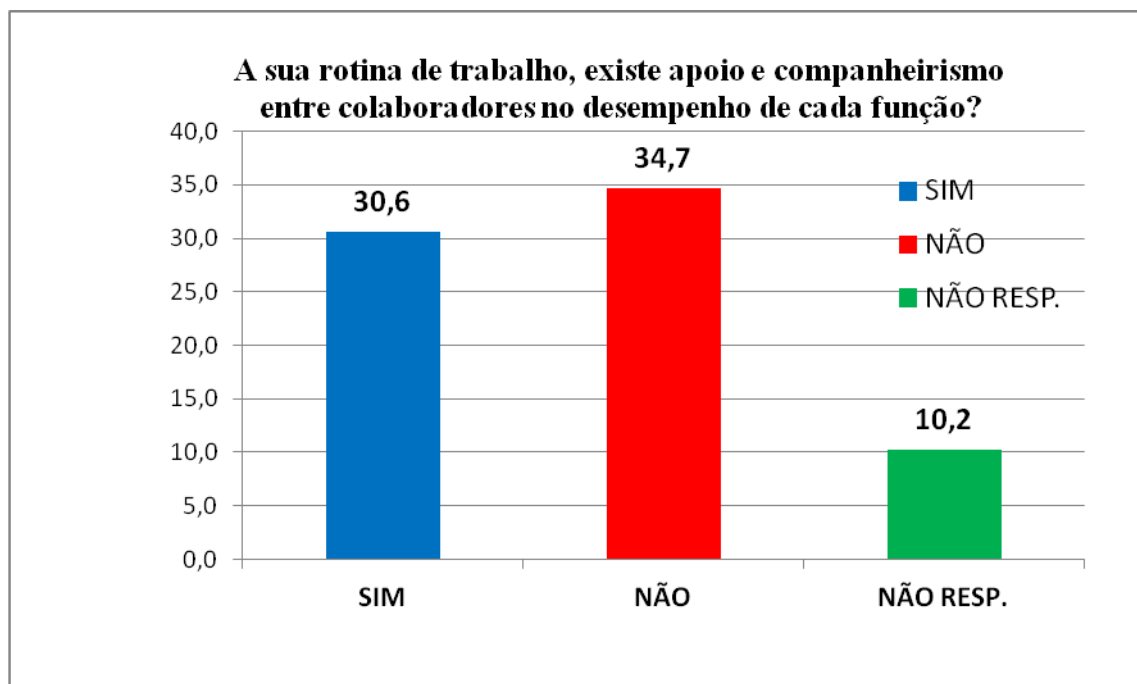
**Gráfico 06**

Caso não seja possível, você se sente excluído por isso? Dos 75,5 que responderam a entrevista, **43%** responderam que **SIM**, responderam que **NÃO** **26,5%** e **não responderam 6%**.



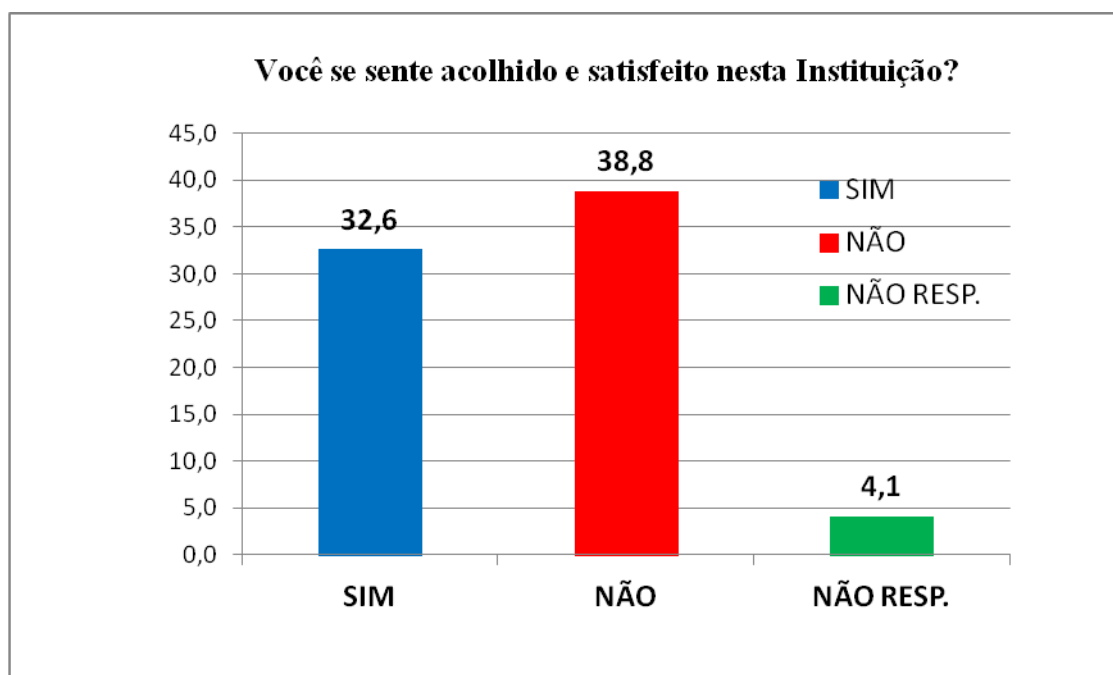
**Gráfico 07**

Na rotina do trabalho, existe apoio e companheirismo entre os colaboradores no desempenho de cada função? Dos 75,5 dos entrevistados, responderam **SIM 30,6%**, responderam **NÃO 34,7%** e **10,2% não responderam**.



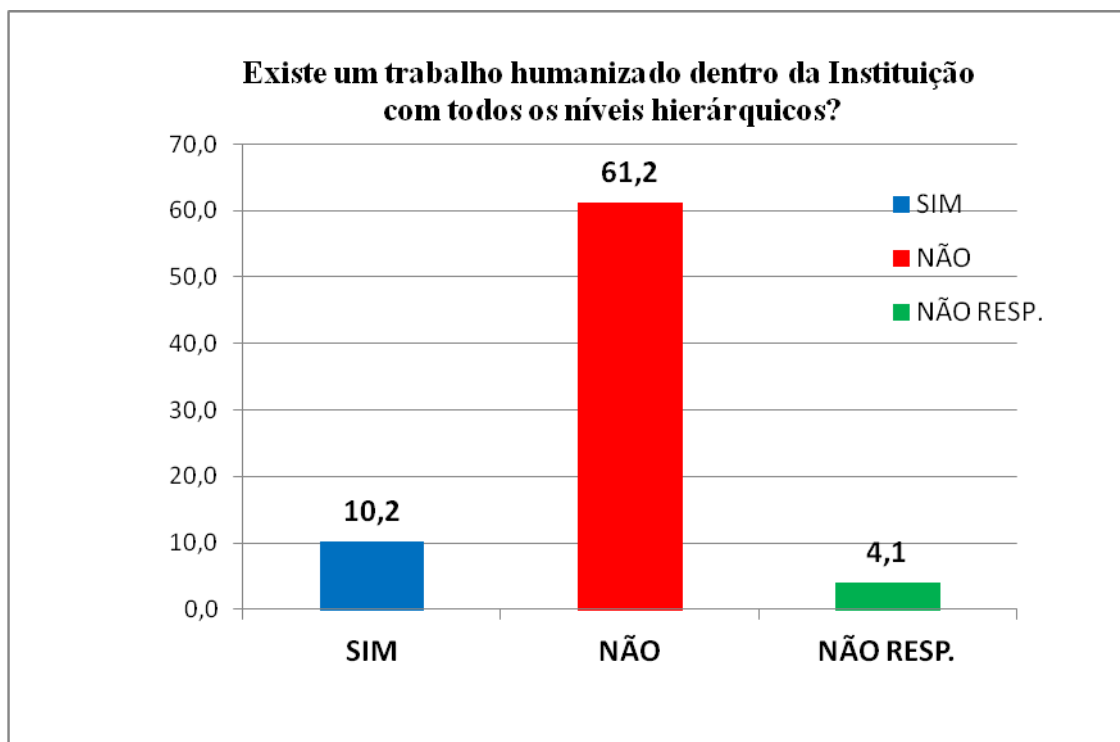
**Gráfico 08**

Você se sente acolhido e satisfeito nesta instituição? Dos 75,5% dos entrevistados, **32,6%** responderam **SIM**, responderam **NÃO 38,8%** e não responderam **4,1%**.



**Gráfico 09**

Existe um trabalho humanizado dentro da instituição com todos os níveis hierárquicos? Dos **75,5%** dos entrevistados responderam **SIM 10,2%**, responderam **NÃO 61,2%** e não responderam **4,1%**.



Na questão 10 onde foi perguntado “**O que você sugere de mudanças no seu setor, para que exista um trabalho mais humanizado**”?

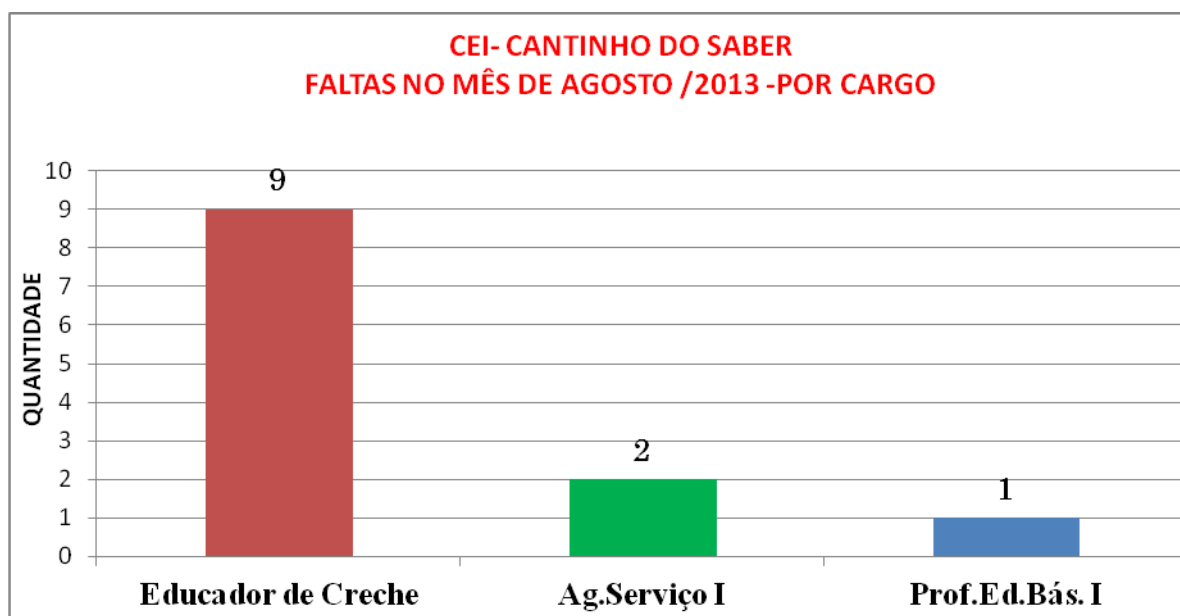
Analisando os dados da pesquisa, percebemos que a maioria foi unânime em dizer que o número de funcionários é inferior à demanda de trabalho e ao número de crianças atendidas, o que exige de cada um maior responsabilidade e maior desgaste, gerando stresse, falta de companheirismo, de comprometimento com o seu trabalho, gerando e acarretando no colega uma sobrecarga, acrescida pela falta de participação da família na escola.

Outra sugestão muito presente nas respostas é que não existe capacitação para os colaboradores, plano de carreira, diminuição da jornada de trabalho. Já com relação à chefia, os entrevistados sentem que a mesma não está

preparada e não respeita os seus colaboradores, fazendo distinção entre a equipe. Apontam a falta de comunicação e de reuniões periódicas para esclarecimentos e sentem que isso poderia motivar mais a equipe, e conseqüentemente a valorização maior do funcionário, dando a ele a importância dentro do processo. Com relação às questões estruturais, apontam como precárias, a manutenção do prédio, das salas de aulas e outras dependências utilizadas no dia a dia, e a necessidade de melhores condições de trabalho.

Efetuamos levantamento Junto ao Setor de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Ilha Solteira, dos motivos de afastamentos e também quais os cargos referentes ao mês de Agosto/2013, por doenças não relacionadas ao trabalho, conforme abaixo:

#### CEI - CANTINHO DO SABER



CARGOS	MOTIVOS DO AFASTAMENTO
Educador de Creche	Alergia NE
	Diarréia e gastroenterite-origem infec.presum.
	Atestado de acompanhamento
	Alopecia areata
	Licença maternidade
	Influenza c/outras manifestações respirat.de vírus não identificado
	Episódio Depressivo
Agente de Serviços I	Traumatismo da região NE do corpo
	Outros transtornos dos tecidos moles NCOP
Professor Ed.Básica I	Diarréia e gastroenterite-origem infec.presum.

## CONCLUSÃO

Analisando todas as questões aplicadas, bem como as ausências ao trabalho e que não tem nexos causais, em apenas 30(trinta) dias faltaram pelos mais variados motivos 24,48% do total dos servidores do setor CEI-Cantinho do Saber.

As ausências no trabalho de 01(um) ou 02 (dois) dias não tem uma causa comum que mereça algum trabalho específico. A pesquisa também apontou que a grande maioria dos servidores não se sentem valorizados e são meros executores de tarefas, isto gera em toda a equipe uma desmotivação e descrédito na instituição e chefia.

A equipe por conta das insatisfações não se propõe a realizar nada para melhorar os resultados e o ambiente do trabalho. Sentem a falta de comunicação entre liderança e liderados, bem como a percepção da equipe é que existe distinção entre os mesmos, sendo uns preteridos em detrimento de outros. Isto faz com que a maioria se sinta excluída do processo, sendo meros executores de tarefas predeterminadas, e sem oportunidade de participar com sugestões para a melhoria deste quadro, o que demonstra a ausência completa de um trabalho humanizado dentro do setor.

Outro fator preponderante é a queixa de uma rotina de trabalho altamente stressante, por conta do número reduzido de colaboradores. Este cenário reflete na impossibilidade de se ausentarem de seus postos para participar de eventos fora da instituição, pois o quadro de servidores é incompatível com a demanda do serviço e de atendidos. E quando isto acontece por motivos de férias, licenças, etc., os demais permanecem extremamente sobrecarregados, uma vez que não existem colaboradores para substituição.

Outro fator bastante reforçado pelos entrevistados é a falta de condições de trabalho, de estrutura física do prédio, de manutenção, de capacitação não só da chefia, mas também da equipe. Isto nos leva a concluir que as mudanças no setor público dependem muito da vontade política dos que se encontram no poder.

Este é um processo fragmentado, que dependendo da vontade política, pode até iniciar, mas não tem continuidade, pois este processo se renova a cada 04 (anos), e este é um período muito curto para implantar mudanças arraigadas ao longo da história se concretizem.

No mundo contemporâneo, especificamente dentro do setor público cuja venda de mercadoria é a prestação de serviços, ainda não se consegue valorizar o ser humano em todo o seu potencial, pois não existe um plano de carreira que estimule o colaborador a estudar e melhorar dentro da empresa, e desta forma refletindo na qualidade dos serviços prestados.

**SIGLA**

**CEI –CENTRO EDUCACIONAL INFANTIL**