“Trabalho pelo teu sorriso!”: Os Sentidos do Trabalho para os Dentistas Filiados à UNIODONTO

“Je travaille pour ton sourire!”: Les Sens du Travail pour les Dentistes Filiés à l’UNIODONTO

1. Sidinei Rocha de Oliveira

Doutorando PPGA (Programa de Pós-Graduação em Administração) / Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Escola de Administração
Rua Washington Luiz, 855 - Sala 422
Porto Alegre / RS – Brasil
CEP 90010-460
e-mail: sroliveira@ea.ufrgs.br
Fone: +55 51 3316.3479
Fax: +55 51 3316.3991

2. Valmiria Carolina Piccinini

Professor Adjunto
Programa de Pós Graduação em Administração/Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGA/UFRGS)
Escola de Administração
Rua Washington Luiz, 855 - Sala 422
Porto Alegre / RS – Brasil
CEP 90010-460
e-mail:vpiccinini@ea.ufrgs.br
Fone: +55 51 3316.3479
Fax: +55 51 3316.3991

Mots Clês: Travail, Sens du Travail, Coperative, Chirurgiens Dentistes

“Je travaille pour ton sourire!”: Les Sens du Travail pour les Dentistes Filiés à l’UNIODONTO

“Trabalho pelo teu sorriso!”: Os Sentidos do Trabalho para os Dentistas Filiados à UNIODONTO

Resumé :

Dans cette étude on a voulu analyser l’organisation du travail dans une coopérative de chirurgiens dentistes (l’UNIODONTO), de présenter le concept de travail et des sens qui lui ont été attribués par les sujets de la recherche. Pour cela il a été réalisé une étude de cas dans la Coopérative, soyant interviewvés 23 sujets : 13 coopérés, cinq associés dans des charges de coordénation et cinq employés administratifs. Parmis les resultats, la centralisation du travail dans la vie des interviewvés est importante, car, malgré l’autonomie pour gérer leur loisir et leur activitées professionneles, celles ci (les activitées professionneles) devienent leur priorité. Ils ont démontré des concéptions positives du travail qui est lié au revenu, a la récompense personnelle et aux traitements bien succédés avec ses patients. Comme un travail avec un sens on ressort autant la manière de sa réalisation que de son profit. À part cela il doit aussi permetre l’accroissement professionnel, la valorisation, la reconnaisance et, par conséquent, la réalisation personnelle de l’individu par le moyen de ses tâches. Dorénavant un travail sans aucun sens n’apporte pas le retour voulu, soit il financier, ou par rapport aux résultats de ces procédures quand celles-ci ne sont pas dans l’expectative des patients. Dans l’UNIODONTO, la forme comme le travail est organisé par ses coopérés est plus juste car permet la concurrence des chirurgiens dentistes comme une organisation autogerée. Dans la Coopérative les caractéristiques du travail de la catégorie son préservées et respectées parce que les associés sont “gérés” par des collegues avec les mêmes objectifs et qui connaissent la réalité de la profession. La forme d’organisation du travail des dentistes est maintenue, en contribuant, alors, pour qu’ils executent un travail personnelement complet, qui les satisfait, qui les récompense et, par conséquent, qu’en ait un sens.

Resumo

Neste estudo buscou-se analisar a organização do trabalho numa cooperativa de dentistas (UNIODONTO) e apresentar o conceito de trabalho e os sentidos que lhe foram atribuídos pelos sujeitos da pesquisa. Para isto, foi realizado um estudo de caso na Cooperativa, sendo entrevistados 23 sujeitos: 13 cooperados, cinco profissionais em cargos de coordenação e cinco funcionários administrativos. Entre os resultados, destaca-se a alta centralidade do trabalho na vida dos entrevistados que, apesar de terem autonomia para administrarem lazer e atividades profissionais, fazem destas últimas sua prioridade. Apresentaram concepções positivas do trabalho que está ligado ao retorno, tanto financeiro quanto pessoal, e aos tratamentos bem-sucedidos com seus pacientes. Como um trabalho que apresenta sentido é destacado tanto a forma de realização deste, quanto o retorno material. Além disso, deve permitir o crescimento profissional, a valorização, o reconhecimento e, conseqüentemente, a sua auto-realização. Já um trabalho sem sentido é aquele que não traz o retorno esperado, seja financeiro, quando o resultado de seus procedimentos não correspondem à expectativa dos pacientes. O trabalho cooperativo, aqui centralizado na UNIODONTO, é apontado como uma alternativa mais justa para a profissão, pois possibilita aos odontólogos concorrer no mercado como um organização autogerida. Na Cooperativa, as características do trabalho da categoria são preservadas e respeitadas por serem os sócios "gerenciados" por colegas que compartilham dos mesmos objetivos e conhecem a profissão. A forma de organização do trabalho odontológico é mantida, contribuindo para que executem um trabalho realizador, que os satisfaz, que dá retorno e, conseqüentemente, tem sentido.

Introdução

Ante as profundas mudanças do trabalho, as pessoas buscam adaptar-se às possibilidades oferecidas pelo mercado, refletindo a imagem de uma sociedade que levou o individualismo às suas últimas conseqüências (SENNETT, 1998); uma sociedade em que influenciada pelo capital, reina o pensamento de curto prazo e que estimula os trabalhadores a deixarem de ter o trabalho como uma forma de identidade e realização, encarando-o como uma forma de sobrevivência e acumulação de riquezas (CHANLAT, 1994).

O acentuado avanço tecnológico das últimas décadas, a globalização e o conseqüente acirramento da concorrência, se reflete numa alteração fundamental nas relações de trabalho. A reestruturação produtiva em curso resulta, muitas vezes, num profundo processo de precarização do trabalho e das condições de vida. A empresa flexível é entendida como o

modelo mais adequado às condições de instabilidade do mercado e de forte concorrência, ao permitir a combinação de diferentes regimes de emprego dentro da mesma organização, visando a obtenção de flexibilidade funcional e quantitativa. (KOVÁCS, 2002).

Embora as transformações do mundo do trabalho sejam mais visíveis no âmbito das organizações voltadas para a produção, atingem também o setor de serviços, as atividades de assistência social básica. No caso da área odontológica, ligada ao setor de saúde, o trabalho do profissional se alterou muito nos últimos anos, devido às necessidades da sociedade e às imposições do mercado. Desde a década de 1970, fatores como a má qualidade da saúde bucal no Brasil, a falta de assistência odontológica à população e o sucateamento da previdência no País fez surgir empresas particulares – as policlínicas –, que contratam médicos e dentistas para dar assistência médica e odontológica às pessoas. Estes profissionais passaram a atuar como funcionários dessas empresas, perdendo parte da autonomia que tinham até então, submetendo-se à lógica das organizações capitalistas, que impõem seu ritmo de trabalho e subvalorizam o trabalho do dentista com uma baixa remuneração.

A presente pesquisa busca analisar como os fatores relativos à organização do trabalho (ritmo de trabalho, conteúdo das tarefas, formas de operação, responsabilidades, controle e autonomia) influem no sentido que os dentistas atribuem ao seu trabalho em uma organização cooperativa. Para isto, foi realizado um estudo de caso na UNIODONTO (Cooperativa de Serviços Odontológicos de Porto Alegre), sendo entrevistados 23 sujeitos: 13 cooperados, cinco associados em cargos de coordenação e cinco funcionários administrativos. Estas entrevistas foram realizadas no ambiente de trabalho dos profissionais (consultórios particulares, sede dos plantões da cooperativa ou emprego) e tiveram em média a duração de 30 minutos. Posteriormente foram transcritas e analisadas em seu conteúdo. Além das entrevistas pode-se observar o ambiente de trabalho, que refletia muito das características pessoais do entrevistado e a forma de organização do trabalho adotada pela cooperativa, bastante individualizada e autônoma.

A seguir, são apresentados os conceitos gerais sobre trabalho e seus sentidos e como as mudanças verificadas na organização do trabalho têm afetado os trabalhadores. A sessão seguinte aborda as mudanças ocorridas, seus reflexos sobre o trabalho e a vida dos profissionais da odontologia e a ação do cooperativismo de saúde, no caso, os odontólogos.

1. O Estudo do Trabalho

O trabalho é uma atividade complexa de difícil definição e conceituação pela variedade de objetos, eventos e situações que engloba. Parte desta complexidade deriva da diversidade de significados que adquire. Estes significados estão condicionados à importância do trabalho para os indivíduos, o que depende das suas funções sociais, das características da sua atividade laboral e das condições em que esta ocorre. Desta forma, as funções do trabalho estão fortemente relacionadas com o sentido do trabalho para as pessoas e grupos sociais (BORGES, 1999). Mesmo quando utilizado em seu sentido econômico (trabalho remunerado) e restrito ao contexto das organizações formais, permanece seu aspecto diversificado, ambíguo e complexo (CATTANI, 2000).

Numa concepção ampla, Marx (1987) denomina trabalho como um processo em que o homem, com sua força, conduz, regula e controla sua interação com a natureza. Por meio deste processo, ele é capaz de estabelecer um projeto mental para a realização das tarefas. Segundo esta visão, concepção e planejamento são atividades inerentes ao trabalho humano e, em hipótese alguma, os indivíduos poderiam ficar restritos apenas a sua execução.

Numa linha semelhante à de Marx, Dejours define o trabalho como "a atividade coordenada desenvolvida por homens e mulheres para enfrentar aquilo que, em uma tarefa utilitária, não pode ser obtido pela execução estrita da organização prescrita" (1997, p.43). Salienta neste conceito o trabalho: real, que define como "aquilo que em uma tarefa não pode ser obtido pela execução rigorosa do prescrito" (p. 43) e a dimensão humana do trabalho: "aquilo que deve ser ajustado, rearranjado, imaginado, inventado, acrescentado pelos homens e pelas mulheres para levar em conta o real do trabalho" (p. 43). Segundo esta análise, o trabalho, além de ter um caráter de julgamento utilitário, também significa para o trabalhador uma forma de afirmar sua própria identidade, um *prêmio* pelas atribuições individuais inseridas por ele na realização da tarefa. Desta forma, o sentido atribuído pelos indivíduos ao trabalho é composto pela utilidade para a organização e para a sociedade, relacionado com a idéia de finalidade, objetivo para realização do trabalho. O julgamento de aprovação pelos pares conferiria ao operário a identificação com a tarefa, permitindo-lhe o sentimento de realização e satisfação com a execução de um trabalho com o qual se identifica, além de sentir-se inserido no grupo.

Kovács (2002) critica a constante confusão que ocorre entre os termos **trabalho** e **emprego.** Quando o trabalho é entendido apenas como um meio de subsistência e de aquisição de bens de consumo, sem significado, sem interesse, que se torna sacrifício de tempo e não oferece possibilidades de auto-realização fica restrito à idéia de emprego, onde o esforço físico e

mental do indivíduo é compensado economicamente. Num sentido negativo, passa a ser tido como uma atividade heterônoma submetida à racionalização burocrática e à rotinização, onde a auto-realização e a autonomia apenas são possíveis fora de sua esfera, por meio da realização de atividades sem as pressões de obrigação e de subsistência.

Nos estudos de Morin (2001), o trabalho é definido segundo a visão de cada indivíduo. Ele pode ser agradável ou desagradável, estar ou não associado a trocas de natureza econômica, podendo ser ou não executado dentro de uma organização. Já a noção de emprego está ligada à noção de salário e de permissão para que outras pessoas determinem suas condições de trabalho.

Para apresentar as diferentes definições de trabalho, Morin (2001) apresenta uma pesquisa do grupo MOW (Meaning of Work, 1987) intitulada *"The meaning of work"*, em que são apresentados seis padrões de definição de trabalho. Os padrões A, B e C evidenciam o caráter social do trabalho, destacando que, além de benefícios individuais, deve trazer alguma contribuição para a sociedade. Os padrões D e E mostram concepções negativas do trabalho, apresentando-o como uma atividade desagradável, uma atividade que se é obrigado a realizar para ganhar a vida. Já o padrão F apresenta uma concepção neutra do trabalho: uma atividade que se realiza num lugar determinado, num horário determinado e com uma remuneração para esta tarefa.

A diversidade de padrões encontrados nos estudos do grupo MOW demonstra a complexidade da compreensão do trabalho na sociedade atual, refletindo as diferentes visões que os indivíduos podem ter a partir das vivências no trabalho. Esta diversidade pode ser decorrente dos diferentes modelos de organização do trabalho que surgem a partir da flexibilização tecnológica e da heterogeneização da classe trabalhadora.

2. Sentidos do trabalho

Entre os primeiros estudos sobre o sentido do trabalho, destacam-se os de Hakcman e Oldman (1977) que apontam como um trabalho que tem sentido aquele que é importante útil e legítimo para aquele que o realiza. Para isto, destacam três características marcantes para o sentido do trabalho: a) a variedade de tarefas que possibilitem a utilização de competências diversas, de forma que o trabalhador se identifique com a execução; b) um trabalho não-alienante, onde o trabalhador consiga identificar todo o processo – desde sua concepção até sua finalização – e perceber seu significado do trabalho, de modo que contribua para o ambiente social, a autonomia, a liberdade e a independência para determinar a forma com que realizará suas tarefas, o que aumenta seu sentimento de responsabilidade em relação a elas; e c) o retorno

sobre seu desempenho nas atividades realizadas, permitindo ao indivíduo que faça os ajustes necessários para melhorar sua performance. A partir dessa análise, os autores elaboraram um modelo de organização do trabalho buscando atender às características requeridas: reunião de tarefas, formação de equipes semi-autônomas, estabelecimento de relações do tipo cliente–fornecedor, enriquecimento das tarefas e desenvolvimento de ferramentas de *feedback* sobre o desempenho dos trabalhadores (MORIN, 2001).

Seguindo a idéia de Hackman e Oldman, Morin (1996, *apud* PICCININI, 2002) define o sentido do trabalho como uma estrutura afetiva formada por três componentes: o significado, a orientação e a coerência. O significado refere-se às representações que o sujeito tem de sua atividade, assim como o valor que lhe atribui. A orientação é sua inclinação para o trabalho, o que ele busca e o que guia suas ações. E a coerência é a harmonia ou o equilíbrio que ele espera de sua relação com o trabalho.

Entre os estudos empíricos relacionados com o sentido do trabalho no nível transcultural destacam-se os trabalhos do grupo MOW (1987), queconsidera o significado do trabalho como um construto psicológico multidimensional e dinâmico, formado da interação entre variáveis pessoais e ambientais e influenciado pelas mudanças no indivíduo. Neste estudo, foram operacionalizadas e avaliadas amostras representativas de 8 países entre 1981 e 1983. Os dados obtidos foram estruturados empiricamente em três dimensões principais: a centralidade do trabalho, as normas sociais sobre o trabalho e os resultados valorizados do trabalho/metas do trabalho (MOW, 1987).

Partindo deste construto, o sentido do trabalho é compreendido como um componente da realidade social construída e reproduzida, que interage com diferentes variáveis pessoais e sociais e influencia as ações das pessoas e a natureza da sociedade num dado momento histórico. Os valores relacionados com o trabalho se estabelecem por intermédio da educação na infância e na adolescência e tem efeito durável na personalidade das pessoas, mas se modificam e se adaptam nas diferentes etapas da vida e em situações sociais distintas. O sentido do trabalho influencia as formas de atividade laboral, na flexibilidade e na produtividade dos trabalhadores, pois afeta as crenças sobre o que é legítimo e o que se pode tolerar do trabalho (MOW 1987).

BASTOS, PINTO e COSTA (1995) aplicaram o questionário desenvolvido pelo grupo MOW em trabalhadores de organizações públicas e privadas na região metropolitana de Salvador, Bahia. Como resultado, considerando-se o conjunto dos respondentes ao estudo, os dados coincidiram com os observados no estudo original. Embora algumas diferenças possam ser atribuídas a especificidades culturais locais, todos os resultados encontraram paralelo em

algum dos outros oito países que participaram do estudo. Aproximam-se da Inglaterra no que se refere à centralidade do trabalho e apresentam similaridades com a Holanda quanto aos produtos valorizados e normas societais do trabalho.

Cabe ressaltar que, comumente, os conceitos de significado e sentido confundem-se nos trabalhos e pesquisas acadêmicas. Para alguns autores (grupo MOW, 1987) não haveria diferença, entre os dois conceitos. Contudo, partindo do modelo de Hackman e Oldman (1976, *apud* MORIN, 2001) e dos trabalhos de Morin (1996, apud PICCININI, 2002) pode-se fazer uma distinção entre eles, distinção esta que será adotada neste trabalho. Assim, entende-se como significado do trabalho a representação que a tarefa executada tem para o trabalhador, seja individual (a identificação de seu trabalho no resultado da tarefa), para o grupo (o sentimento de pertença a uma classe unida pela execução de um mesmo trabalho), ou social (o sentimento de executar um trabalho que contribua para o todo, a sociedade). Como sentido do trabalho, tem-se, além do significado – individual, coletivo e social do trabalho –, a utilidade da tarefa executada para a organização a que se pertence, a auto-realização e a satisfação, o sentimento de desenvolvimento e evolução pessoal e profissional e a liberdade e autonomia para a execução das tarefas.

No Brasil, os resultados preliminares das pesquisas sobre sentido do trabalho (MORIN, TONELLI e PLIOPAS, 2003, PICCININI *et alii*, 2004) realizadas com gestores, alunos de cursos de especialização em São Paulo e Porto Alegre, indicam que o trabalho continua a ser essencial na vida das pessoas e que estas buscam, ao mesmo tempo, utilidade para suas atividades dentro das organizações e também para a sociedade. Além disso, valores como variedade na natureza das tarefas, aprendizagem, autonomia, reconhecimento, bem como a função de garantir a sobrevivência e segurança são fundamentais para que o trabalho tenha sentido.

Desta forma, o sentido do trabalho é fortemente influenciado pela organização do trabalho, pois esta é capaz de alterar os comportamentos dos trabalhadores de forma que paulatinamente passem a ter atitudes positivas para com as funções que executam, com a organização e com eles mesmos (MORIN, 2001). A autora ainda ressalta:

> ... a organização do trabalho deve oferecer aos trabalhadores a possibilidade de realizar algo que tenha sentido, de praticar e desenvolver suas competências, de desenvolver seus julgamentos e seu livre arbítrio, de conhecer a evolução de seus desempenhos e de se ajustar (2001, p. 9).

Pesquisa realizada por Piccinini *et alii* (2004) com estudantes do curso de Especialização em Gestão de Pessoas mostra que estes compreendem o sentido do trabalho em

três dimensões: individual, organizacional e social. Estas dimensões são compostas por subcategorias que se inter-relacionam para formar a idéia de conceito do trabalho.

Na dimensão individual, foi destacado que um trabalho que faz sentido identifica-se com os valores morais (éticos) da pessoa, é prazeroso, possibilita valorização, desenvolvimento e crescimento, a pessoa sabe com que objetivo o mesmo está sendo realizado e acredita naquilo que está fazendo. O fator financeiro também é referido, porém com menos ênfase, sendo considerado apenas como complementar e não essencial para que o trabalho faça sentido. Na dimensão organizacional, são apontados aspectos ligados à utilidade, organização do trabalho e relações interpessoais no ambiente de trabalho. Para um trabalho fazer sentido ele deve alcançar resultados, valor para a empresa ou para o grupo: ser útil, permitir que o trabalhador tenha autonomia, possa exercer sua criatividade e pensar. Quando a tarefa se torna rotineira, burocrática, operacional e incapaz de instigar seu executor, influencia diretamente na definição de um trabalho que faz ou deixa de ter sentido para o sujeito. Ainda na dimensão organizacional, um trabalho que faz sentido é descrito como aquele realizado em um ambiente agradável, onde as relações interpessoais são positivas, e possibilita relações construtivas.

Na dimensão social, para que se considere que o trabalho faça sentido, ele deve ser capaz de contribuir e ser útil para a sociedade, comparando-se com o aspecto de utilidade abordado na dimensão organizacional. Porém, nesta dimensão, ele adquire maior amplitude: o trabalho contribui não apenas para o desenvolvimento do indivíduo, mas da sociedade em geral, o que foi bastante ressaltado pelos entrevistados, que sentem necessidade de realizar uma atividade que agregue valor tanto para eles quanto para a sociedade.

Este modo de pensar vai ao encontro das conclusões de Morin (2001), ao destacar que o trabalho que tem sentido deve ter objetivos claros e seu resultado deve ser valorizado por aqueles que o realizam, além de possibilitar autonomia na administração das atividades, favorecendo àqueles que o executem a utilização de competências próprias para atender aos desafios propostos. Da mesma forma, deve ser realizado dentro das regras do dever e do conviver em sociedade, seguindo os valores sociais e morais que a regem. Contudo, não se deve negligenciar a importância de condições de trabalho adequadas, capazes de proporcionar ao indivíduo ambiente em que possa exercer autonomia e participação, o que contribuirá, certamente, para seu desenvolvimento pessoal.

3 O Setor de Saúde

Para a realização deste estudo, optou-se por abordar uma organização do setor de saúde,

pois este é um ramo de atividade que sempre esteve ligado ao bem-estar da sociedade. É necessário considerar este setor sob três aspectos fundamentais: é uma forma de organização do trabalho "em geral" e, portanto, compartilha características comuns com outros processos da indústria e outros setores da economia; é um "serviço", uma vez que o "produto" oferecido é consumido durante sua produção; é um serviço que se funda numa inter-relação pessoal muito intensa (MINAYO, 1997).

Outra particularidade do trabalho em saúde é a dualidade na forma de organização do trabalho. Por um lado tem-se a interação entre aspectos intelectual e manual do trabalho, por outro há uma fragmentação e rotinização na execução das tarefas.

3.1 A Odontologia em mudança

Inúmeros fatores sociais atuam como elemento de pressão sobre as instituições, alterando sua forma de estruturar a organização e o processo de trabalho. Até a década de 1940 o dentista estava preso a uma visão curativa, na "cultura" da extração de dentes e abria consultório tão logo estivesse formado. A partir da década de 1970, fatores como a situação da saúde bucal no Brasil e a falta de assistência odontológica à população com o sucateamento da previdência no País[1] fizeram surgir empresas particulares – as policlínicas –, onde dentistas e médicos eram contratados para dar assistência médica e odontológica à população. Desta forma, os dentistas começaram a ser empregados em empresas, perdendo parte da autonomia que tinham até então. A profissão, assim como todas as demais, foi reestruturada para atender às necessidades e as exigências do mercado, independentemente da vontade daqueles que nela diretamente atuam. Esta nova etapa da evolução da profissão exige dos dentistas um maior preparo na forma de administrar o consultório, tendo de registrar e documentar procedimentos, bem como ter maior controle financeiro sobre os gastos.

Embora os consultórios particulares se destaquem como o "ganha-pão" da classe, as estratégias correntes têm sido a divisão de despesas e espaços com outros colegas e, também, o aluguel de horários. Em alguns casos formam-se os condomínios odontológicos, onde grupos de cinco a dez dentistas se organizam para trabalhar num mesmo local, dividindo os custos e individualizando as receitas (SLAVUTZKY *et alii*, 2002). Atualmente, os custos são maiores, os pacientes são mais exigentes, os valores dos procedimentos caíram e a concorrência exige conhecimentos mais especializados do profissional e poucos podem atuar somente como

[1] Com a extinção de institutos como IAPI, IAPC, IAPB – os antigos institutos de pensão e aposentadoria que davam assistência à população – e a criação do Instituto Nacional de Previdencia Social (INPS) foi reduzida a assistência do Estado ao povo.

profissional liberal (CECON, 2000).

Para verificar como estes profissionais vêem a importância do trabalho na sua vida e os sentidos a que a ele atribuem, realizou-se o estudo descrito no capítulo seguinte.

4 Método e Técnicas

A pesquisa desenvolvida foi do tipo teórico-empírica e, em função dos instrumentos de coleta e análise, a abordagem é qualitativa. A adoção desta perspectiva decorre da natureza e complexidade do problema de pesquisa, que requer um tipo de observação, informação e análise com maior nível de profundidade.

No presente estudo, foi escolhido como caso para análise uma cooperativa de dentistas – a UNIODONTO. Optou-se por esta organização pelo porte que possui (mais de 400 cooperados), por ser uma organização reconhecida pela sociedade e por congregar a categoria dos ondontólogos e representar o pensamento deste grupo de profissionais.

A seleção dos entrevistados seguiu o critério de acessibilidade e conveniência, sendo todos indicados pelo departamento de comunicação da cooperativa. Esta forma de amostragem é aplicável em estudos qualitativos, pois não é requerido um elevado nível de precisão (GIL, 1999).

Foram entrevistados 23 sujeitos: 13 cooperados, cinco associados em cargos de coordenação e cinco funcionários administrativos. Estas entrevistas foram realizadas no ambiente de trabalho dos profissionais (consultórios particulares, sede dos plantões da cooperativa ou emprego) e tiveram, em média, a duração de 30 minutos. Posteriormente foram transcritas e analisadas em seu conteúdo. Além das entrevistas pode-se observar o ambiente de trabalho, que refletia muito das características pessoais do entrevistado e a forma de organização do trabalho adotada pela cooperativa, bastante individualizada e autônoma. Desta forma, foi possível a descrição e análise da organização com a triangulação dos grupos que a constituem.

Foi seguido o modelo análise de conteúdo proposto por Bardin (1979), que permite uma leitura e interpretação das respostas obtidas a partir do exame de descrições objetivas, sistemáticas e qualitativas das informações, possibilitando uma reestruturação e organização das informações, de forma que seja possível interpretá-las, aprofundando a compreensão de seus significados.

5. A UNIODONTO

5.1 Histórico

A história da UNIODONTO Porto Alegre (Rio Grande do Sul) começa quando o setor de cooperativismo do INCRA, ao fiscalizar a UNIMED Porto Alegre, constatou que os planos de saúde da Cooperativa incluíam assistência odontológica, sendo esta prática considerada irregular na época, uma vez que o atendimento odontológico só poderia ser prestado por uma cooperativa de profissionais da categoria. Então, esses dentistas, na época em torno de 12, se organizaram para fundar uma cooperativa própria, buscando mais 10 colegas para completar o número mínimo para abrir o empreendimento. Após inúmeras reuniões com técnicos em cooperativismo em 24 de maio de 1976, nas dependências da UNIMED, reuniram-se em assembléia para escolher a primeira diretoria da cooperativa e aprovar os estatutos.

Com a cobrança de uma taxa de administração pelos serviços prestados aos cooperados, conseguiram agregar nesse tempo os valores que precisavam, formar capital e comprar a primeira sede. Em maio de 1979, por motivos administrativos, a sede da UNIODONTO foi transferida e desde então experimentou um grande impulso, como novos cooperados e o estabelecimento de novos planos de assistência junto às empresas.

Em 1980, na Assembléia Geral, houve eleição, correspondente ao terceiro período e com o crescimento, começou a demandar administração mais profisionalizada, sendo contratado um funcionário como administrador e vendedor, uma vez que os diretores não podiam se dedicar integralmente isso, já que não recebiam qualquer forma de remuneração ou gratificação, não podendo abandonar suas clínicas.

5.2 A UNIODONTO hoje

A UNIODONTO conta atualmente com mais de 400 dentistas cooperados, especialistas nas diversas áreas de atendimento odontológico. Tem contrato firmado com 200 empresas e aproximadamente 2.000 pessoas físicas, atendendo mais de 40 mil usuários, que têm livre escolha entre os profissionais cooperados e o atendimento é realizado em consultórios particulares, com hora marcada. Além disso, oferece atendimento de urgência 24 horas, 7 dias da semana, em Porto Alegre.

A UNIODONTO está organizada de modo que os dentistas que não têm experiência administrativa preparem-se ao longo dos anos para revezarem-se nos cargos diretivos. A cada nova eleição, as chapas que se formam são constituídas por parte da gestão anterior e novos membros convidados. Desta forma, a Cooperativa tem conseguido se manter dentro de sua

estratégia de crescimento e capacita novos cooperados para integrarem o corpo diretivo.

A equipe diretiva é formada pelo: 1) Conselho de administração, composto de sete membros, renováveis em um terço a cada dois anos, que elegem o Presidente, o Vice-Presidente e o Superintendente, formando a Diretoria Executiva, principal responsável pela manutenção da Cooperativa dentro das metas traçadas, atuando diariamente na condução da organização.; 2) Conselho Técnico avalia os trabalhos dos cooperativados, faz a perícia das queixas dos beneficiários (pacientes) e orienta seus integrantes sobre os procedimentos (atos odontológicos) que podem e devem ser feitos para os usuários; e, 3) Conselho Fiscal fiscaliza as contas, balanços e o funcionamento da Cooperativa.

Perante a Assembléia Geral, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração têm autoridade para supervisão mútua. Assim, o Conselho de Administração acompanha os trabalhos do Conselho Fiscal e, em caso de divergência, pode convocar assembléia geral para esclarecimento. Ao Conselho Fiscal cabe encaminhar suas advertências ao Conselho de Administração e buscar entendimento dos problemas levantados, dando tempo para que este possa agir.

A Cooperativa conta com treze funcionários e quatro estagiários, distribuídos nos seguintes departamentos: Administrativo Financeiro, Comercial, Faturamento, Cadastro, Comunicação e Tecnologia da informação.

5.3 Organização do trabalho na UNIODONTO

O trabalho odontológico, assim como a maioria dos serviços prestados na área da saúde, está centrado na atuação de cada profissional, caracterizando-se como um trabalho individualizado, baseado numa forte relação estabelecida entre quem presta e quem recebe o serviço. A formação do dentista é basicamente a mesma que a de outros profissionais ligados à área da saúde. Atualiza seus conhecimentos participando em cursos e congressos e com leituras especializadas. A Cooperativa também proporciona cursos periódicos para atualização dos cooperados, o que demonstra estar em acordo tanto com as necessidades da profissão quanto o princípio de promover a educação dos membros, proposto pelo cooperativismo.

Para desempenhar os cargos administrativos na cooperativa, o conhecimento é adquirido empiricamente ao longo dos anos de contato com os conselhos da entidade. A Cooperativa está organizada em administrativa e gerencial. Na parte administrativa são desenvolvidas atividades, que envolvem as rotinas financeiras e comerciais, acompanhadas e controladas pela gerente financeira. A parte gerencial está voltada para decisões estratégicas, bem como decisões que envolvem conhecimentos de odontologia.

Embora se tenha focado nos profissionais a entidade, a UNIODONTO, a partir das entrevistas emergiram comparações com outros modelos organizacionais, como empresas públicas e privadas, bem como a relação que desenvolvem com convênios particulares. Estas comparações surgiram devido à dupla jornada dos profissionais, comum na profissão. A maior parte dos dentistas entrevistados, além dos serviços prestados aos usuários da Cooperativa, busca pacientes também por meio de um emprego ou atendimento em outro consultório. Desta forma, ao descrever a organização e o processo de trabalho na cooperativa estudada, os profissionais entrevistados freqüentemente estabeleciam relações com as outras entidades em que trabalham ou trabalharam, destacando as particularidades e as vantagens que encontram no exercício cooperativo, o que contribuiu para enriquecer as informações obtidas nas entrevistas, conhecendo também a forma de operação das outras organizações.

Apresentaram várias explicações para esta dupla jornada: para alguns, seria uma forma de ter um rendimento fixo, já que o trabalho no consultório depende da sazonalidade do mercado; para outros, uma forma de diversificar o local de atuação, já que o trabalho do dentista é extremamente individualizado e solitário, e a dupla jornada possibilita o contato com organizações diferentes, onde atendem pacientes com objetivos e interesses diversos. Além disso, há a possibilidade de estarem mais próximos de outros profissionais da área, pois tanto em clínicas particulares quanto nos serviços estatais, normalmente há mais de um dentista atuando, o que favorece a troca de experiências e o contato com colegas de profissão.

O trabalho no consultório permite aos profissionais uma grande autonomia na execução das atividades, tendo liberdade para escolher o material, a técnica e o tempo necessários para executar cada procedimento. A possibilidade de poderem atuar em seus próprios consultórios traz benefícios tanto para os profissionais quanto para a Cooperativa. Para esta é possível maior abrangência geográfica, pois permite atingir um número maior de usuários. Para os cooperados possibilita que atendam pacientes particulares ou de convênios privados no mesmo local em que atendem os pacientes associados da cooperativa, intercalando-os nos horários de atendimento diários, dando ganho de tempo por não precisarem deslocar-se.

Além disso, no consultório o profissional pode adaptar o ambiente de trabalho ao seu estilo pessoal. Nas entrevistas pôde-se verificar que cada dentista busca construir um ambiente em que se sinta bem e que deixe seus pacientes à vontade. O estilo dos móveis, dos quadros, a interação da sala com a secretária com a sala de espera e o consultório já indicam uma postura mais acolhedora ou reservada na forma de agir do profissional. Num dos consultórios visitados, a dentista tinha em sua sala vários vasos de flores e mesas com arranjos como se fosse uma extensão de sua casa. Ao terem liberdade para organizar seu local de trabalho, permite-lhes criar

um ambiente mais agradável para desempenhar suas tarefas ao longo do dia. A construção de um ambiente em que se sintam a vontade contribui para seu bem-estar físico e psíquico, evitando o sofrimento decorrente de condições não-adequadas ao desempenho das atividades (DEJOURS, 1987).

Como dispõem de certa liberdade, estabelecem o seu próprio ritmo de trabalho, organizando seu tempo de modo a obterem melhores resultados. Alguns profissionais organizam a semana em períodos de trabalho divididos entre procedimentos. Os mais simples são executados ao longo da semana, dentro de turnos normais que são estabelecidos conforme a agenda do dentista. Os mais complexos ficam concentrados num único turno preestabelecido, para que não atrasem os demais pacientes nos dias normais da agenda.

O controle dos procedimentos na Cooperativa é não só do ponto de vista administrativo, mas também técnico. Ao chegar no consultório, o paciente é examinado e o dentista verifica quais os procedimentos necessários. A seguir, analisa a carteira de convênio, para verificar se o tratamento é coberto pelo plano do paciente. Apresenta o orçamento e, após a execução, emite uma nota fiscal que é encaminhada para a administração.

A falta de controle sobre o tempo de trabalho leva estes profissionais a longas jornadas, o que, por vezes, resulta em prejuízos a sua saúde. Numa jornada de 10, 12 horas, o dentista permanece quase todo o tempo de pé, repetindo os mesmos movimentos, o que tem resultado, freqüentemente, em problemas de saúde, como lesões por esforço repetitivo, varizes, dores na coluna, etc. Como seu sustento depende de sua atuação individual, torna-se difícil o tratamento e sua recuperação, mesmo nos casos mais simples. Para os que executam funções de gestão dentro da cooperativa, a organização do tempo de trabalho é fundamental, para equilibrar o período de trabalho na clínica e na Cooperativa como gestor. Ressaltam que esta nova jornada é mais difícil de ser conciliada dentro das atividades cotidianas e que compromissos ligados à parte administrativa, marcados fora da agenda, faz com que, muitas vezes, tenham de estender o horário de trabalho com reuniões à noite ou nos finais de semana.

Apesar de possibilitar autonomia na definição do processo e na organização do seu trabalho, o profissional continua com atividades individuais, isoladas, no seu consultório, não sendo possível desenvolver procedimentos em equipe. A interação ocorre apenas com o paciente, e por um curto período de tempo e com grandes intervalos entre uma visita e outra, impedindo o estabelecimento de um vínculo contínuo de trabalho ou relação. Apesar disto, todos os profissionais entrevistados salientaram a importância da interação com os pacientes, para que os resultados do tratamento seja exitoso.

Por se tratar de um serviço que envolve procedimentos executados sobre o corpo do indivíduo, o entendimento com quem o recebe é fundamental para que o dentista, que busca estabelecer um canal de comunicação aberto com o paciente, possa saber a real necessidade do procedimento e estabelecer os procedimentos necessários para realizar um bom trabalho.

Observa-se que o trabalho na UNIODONTO permite aos profissionais associados grande liberdade e autonomia, ao contrário de clínicas particulares e convênios privados que tratam estes profissionais como operários dentro do sistema. Além disso, embora a Cooperativa tenha mecanismos de controle, que são uma forma de manter e garantir o andamento adequado dos processos pelos quais ela é responsável, todos os cooperados podem e devem participar nas assembléias propondo mudanças.

6 Descrição e análise dos resultados

6.1 O trabalho cooperativo

Por meio das entrevistas, foi destacado que o diferencial do cooperativismo está na união das pessoas. No caso do cooperativismo odontológico, os entrevistados salientaram que o trabalho individualizado da categoria faz com que um dentista dentro do consultório não tenha força nenhuma, estando sujeito à regulação do mercado, onde ainda hoje há o predomínio de empresas que vendem serviços odontológicos e não remuneram adequadamente o profissional.

Um dos grandes problemas da ação cooperativa é conscientizar o sócio da importância de sua participação nas decisões da cooperativa. Sua participação é direito e dever na assembléia – órgão maior de uma cooperativa – em que o sócio participa, apoiando, criticando e sugerindo novas idéias para a gestão dos rumos da mesma. Os entrevistados, em sua maior parte, disseram participar ativamente das assembléias, demonstraram que conhecem a doutrina do cooperativismo e utilizam os mecanismos de participação quando necessitam manifestar sua opinião. Mas, apesar de terem manifestado seu interesse em atuar e contribuir para as decisões da Cooperativa, a participação dos sócios é um dos maiores problemas enfrentados pela direção da UNIODONTO. Os entrevistados podem representar um viés da pesquisa, já que foram indicados pela administração da cooperativa, que chegou a comentar que alguns dos outros cooperados poderiam nem conhecer os objetivos da entidade, tratando-a como mais um convênio.

6.2 Concepções de trabalho

O padrão de resposta para a questão o que é trabalho foi praticamente o mesmo para os

13 cooperados que, embora tenham dado maior ou menor destaque para alguns pontos, citaram os mesmos aspectos como constituintes do trabalho. O mesmo se repetiu com os cooperados da diretoria, sendo bastante semelhante a idéia de trabalho dos cinco entrevistados. Nas respostas, o trabalho é entendido, como constituído essencialmente, por dois fatores: o pessoal, que é a valorização, a realização tanto como indivíduo quanto profissional, e o econômico, que é apontado como uma necessidade para a sobrevivência. Desta forma, não foi possível enquadrá-las completamente dentro de algum dos seis padrões originados nos estudos do grupo MOW (1987). Por se tratar de uma categoria que tem grande autonomia no trabalho e por este ser exercido predominantemente de forma individualizada dentro de cada consultório, sem necessidade de realizar atividades em grupo, características como relacionamento interpessoal com colegas e sentimento de vinculação a uma organização não foram observados nas respostas. Apesar de estarem reunidos em uma entidade, a forma como a atividade profissional é realizado faz com que tenham total responsabilidade sobre todo o processo de trabalho, desde a criação e o planejamento até a execução, o que resulta em pouca relação direta com a Cooperativa. Apenas aqueles que fazem plantões no consultório da entidade ou integram a parte administrativa da mesma destacaram aspectos relacionados de integração com colegas.

Acrescentar valor a algo e contribuir para a sociedade também foram citados, na medida em que são integrantes de um grupo que pode promover a melhoria da saúde coletiva do País, contudo estes interesses ficam em segundo plano, se comparados às suas necessidades individuais.

Já nas entrevistas com os dirigentes, o trabalho, além de ser uma fonte de renda e retorno material, foi apontado como esteio moral da sociedade na formação dos indivíduos. Neste caso, o trabalho contribui para a sociedade, não como um elemento construtor desta, mas como uma das bases de formação de seus integrantes. Assim, também para este grupo, não há uma exata correlação a partir com os estudos do grupo MOW (1987).

Tanto os cooperados quanto os dirigentes apresentam uma concepção positiva de trabalho, apresentando-o como forma de contribuir para a realização pessoal e a integração do indivíduo na sociedade. Estas afirmações também destacam a alta centralidade que tem o trabalho na vida dos indivíduos, como um fator capaz de proporcionar, primeiramente, sua sobrevivência, além da satisfação individual, tanto pessoal como profissional. Ao mesmo tempo em que contribui para sua formação social, permitindo que os sujeitos ocupem seu tempo voltados para a construção e desenvolvimento da sociedade, serve como um esteio moral, contribui para a manutenção da ordem social e exclui aqueles que não participam.

6.3 Motivos para trabalhar

Nesta questão, foram levantados os objetivos que as atividades de trabalho apresentam para os sujeitos entrevistados, buscando responder por que trabalham. No estudo do grupo MOW (1987) as motivações para o trabalho são chamadas de produtos valorizados do trabalho e permitiriam entender o que torna os indivíduos mais ou menos satisfeitos com sua atividade. Esses motivos para trabalhar foram agrupados em duas grandes categorias: fatores sociais e pessoais. Os fatores sociais relacionam-se com a importância que o trabalho adquire na construção do indivíduo enquanto integrante de um grupo maior, a sociedade, já os individuais referem-se a fatores que trazem benefício para o indivíduo e/ou seus familiares.

Dentro dos fatores sociais, são apontados valores morais, em que o trabalho é visto como fundamental da conduta dos indivíduos, pois aquele que trabalha está atendendo a sua função na sociedade quando executa uma atividade que contribui para o crescimento coletivo. Da mesma forma, alguns vêm no trabalho uma necessidade fundamental, uma forma de exercerem seu papel como cidadãos. No que se refere aos fatores individuais, a satisfação pessoal, a realização profissional e o retorno material são salientados. A realização profissional está relacionada com fatores sociais, na medida em que o dentista se realiza ao oferecer seus serviços, contribuindo para o bem-estar de outras pessoas. Além disso, sente que suas habilidades contribuem para a melhoria da saúde, ao aliviar a dor e oferecer maior conforto ao paciente. A satisfação pessoal expressa a relação da identificação dos odontólogos com a profissão, que sentem realmente prazer no trabalho que executam, seja pela habilidade que possuem para a realização do trabalho, seja pelo retorno pessoal que recebem de seus pacientes após o trabalho executado.

O retorno material foi apontado por todos como um dos motivos para o trabalho, porém nunca apareceu isoladamente, estando relacionado com algum dos outros fatores, seja realização pessoal, profissional ou social. Embora para muitos o trabalho do dentista seja bem remunerado, o aspecto financeiro é citado como um meio de garantia de sobrevivência e de qualidade de vida para o profissional e seus familiares. A realidade da profissão nos dias atuais permite que o trabalho proporcione estabilidade financeira que garante saúde e educação para seus dependentes e um “lastro” econômico para viver na velhice, mas não uma vida de ostentação. Parte dos profissionais relata que o padrão de vida que atingiram só pode ser mantido com a continuidade do seu trabalho, ficando a aposentadoria relacionada com a morte profissional e pessoal do indivíduo.

6.4 Relação do trabalho com outras esferas da vida

No que se refere ao relacionamento do trabalho com outras esferas da vida do sujeito, como lazer, família, educação, etc., os profissionais entrevistados apresentaram posturas que se colocadas sobre uma linha de equilíbrio entre estas esferas, demonstraria que alguns buscam equilibrar trabalho e vida pessoal e outros acabam vivendo em função do trabalho. Desta forma, as respostas foram agrupadas com base na relação de equilíbrio entre o trabalho e os demais momentos da vida dos entrevistados.

No caso dos profissionais com baixo equilíbrio entre vida pessoal e trabalho. Este é visto como algo central, e é sobre ele que organizam toda sua vida. A relação com a família é vista como uma conseqüência do seu trabalho, na medida em que podem propiciar mais conforto para eles graças à sua atividade profissional. Nesse sentido, o trabalho não é visto como algo que interfere nas outras atividades, mas como o centro das suas vidas dos entrevistados, que adaptam sua vida pessoal às necessidades profissionais. Se, por um lado, tem autonomia para a realização das atividades, a falta de uma organização adequada dos tempos de trabalho pode resultar numa auto-escravidão.

Em um nível intermediário de equilíbrio, alguns conseguiram separar as atividades profissionais das pessoais, o trabalho é executado durante a semana e o final de semana é destinado ao lazer e convívio o familiar. Também destinam um período do ano para férias, que normalmente são aproveitadas em viagens, para que haja uma ruptura real com o cotidiano da profissão. Contudo, ao longo do dia, mantêm uma jornada de trabalho de 10 a 12 horas, adequando seus horários às necessidade dos pacientes.

No nível de equilíbrio elevado estão os profissionais que conseguem organizar o trabalho dentro da semana, conseguindo separar momentos de lazer, atividade física e convívio familiar. Para isto, estruturam sua semana de forma que possam atender à demanda de pacientes dentro de horário predeterminado, destinando um turno para os procedimentos mais complexos e que exigem maior tempo. Sua jornada fica em torno de 6 a 8 horas de trabalho, seja na atividade como autônomo, ou nos empregos, enquanto o restante do tempo é destinado à família, ao lazer e às atividades físicas.

Enquanto os cooperados distribuíram-se nas categorias de baixo, médio e alto equilíbrio em relação ao trabalho, todos os dirigentes disseram que este interfere nas outras esferas de sua vida, sobretudo pela carga de administração da cooperativa, que requer disponibilidade para viagens em finais de semana, muitas vezes sem prévia programação e de última hora, tendo de adiar ou cancelar atividades agendadas com a família.

6.5 Os sentidos do trabalho para os cooperados da UNIODONTO

Os resultados das análises das entrevistas foram agrupados a partir da adaptação da classificação utilizada por Morin, Tonelli e Pliopas (2003), que define três dimensões: o trabalho e seus sentidos relativos ao indivíduo, à organização do trabalho e à sociedade. Como nas respostas a categoria do sentido relacionada à organização não obteve destaque em virtude da autonomia e da individualização decorrente da organização do trabalho que a Cooperativa possibilita aos entrevistados, aqui as citações foram agrupadas dentro das dimensões pessoal, profissional e social, de acordo com as suas semelhanças e significados, apresentadas a seguir.

6.5.1 Dimensão Pessoal

A dimensão pessoal relaciona-se aos fatores que remetem ao trabalho e seus sentidos para a satisfação do indivíduo como pessoa. Seguindo a classificação proposta por Piccinini *et alii* (2004), os conceitos trabalhados são apresentados em uma ordem decrescente de subjetividade: coerência, prazer e sobrevivência/independência.

O trabalho que tem sentido é coerente com os valores e crenças individuais dos entrevistados. As atividades realizadas não podem ir contra aquilo em que acreditam. Assim, mesmo a execução de um trabalho bem remunerado, mas que não lhes proporcione retorno pessoal e profissional, é visto como algo que fere sua ética pessoal de trabalho. Realizar um trabalho atraente, agradável, em que se sinta prazer em sua execução é um dos fatores determinantes para ele ter sentido. Porém, para alguns entrevistados, mesmo o trabalho que não seja agradável para quem o execute tem sentido na medida em que contribui para algum fim específico. Todo trabalho que proporcione prazer em sua execução, desde que não fira aspectos morais, sociais e individuais, tem sua utilidade e, conseqüentemente, sentido.

Como aspecto mais objetivo da dimensão pessoal, está o econômico, onde as atividades executadas são destacadas como uma forma de atingir o retorno financeiro capaz de garantir a sua sobrevivência e o bem estar material de suas famílias. Cabe destacar que, embora tenha sido bastante citado, esta discussão teve menor ênfase, estando sempre relacionado com outros fatores da dimensão pessoal ou profissional. Daí depreende-se que, embora seja importante, o retorno material não é determinante para o trabalho ter sentido.

No trabalho odontológico, especificamente para os profissionais associados à UNIODONTO, a liberdade para atuação e o retorno financeiro adequado proporcionado pela cooperativa contribuem diretamente para que as categorias da dimensão do sentido do trabalho sejam alcançadas. A organização participativa e de grande autonomia possibilita aos

profissionais desenvolverem suas atividades da maneira que proporcione maior retorno pessoal, o que resulta em maior realização e autonomia.

6.5.2 Dimensão Profissional

Conhecer os objetivos do trabalho que está executando permite ao indivíduo atribuir sentido à atividade que está desenvolvendo. No caso do cirurgião-dentista, por ter o controle de todo o processo de trabalho e a visualização total das etapas é bem mais acessível que para o operário que participa de apenas uma etapa do processo de produção. Saber o objetivo do trabalho realizado permite ampliar o sentimento de utilidade da tarefa que está sendo executada, na medida em que é possível acompanhar sua evolução e realização. Sem ter a visão da sua atividade como um todo, em que seja possível analisar o quanto este é necessário à concretização de um fim específico, o indivíduo pode alienar-se (PICCININI *et alii,* 2004).

O profissional entrevistado atribui sentido a seu trabalho quando ele apresente resultado considerado positivo por parte dos pacientes, ao conseguir formar uma imagem de si, a identificar-se por meio do trabalho (PICCININI *et alii*, 2004). Já o trabalho que o paciente não reconhece ou não fica satisfeito com o resultado gera frustração e mal-estar, pois ele não conseguiu executar sua atividade da maneira como desejava.

O trabalho que satisfaz o paciente recebeu maior destaque entre os entrevistados. Esta satisfação com o resultado alcançado com o trabalho vai ao encontro da idéia de reconhecimento levantada nas pesquisas de Morin. Em organizações tradicionais, ferramentas de avaliação e *feedback* sobre o trabalho executado possibilitam o reconhecimento. Já no caso do autônomo, este reconhecimento dever provir dos pacientes que demandam o seu trabalho.

Alcançar este resultado está intimamente ligado ao estabelecimento de um contato próximo com o paciente. Embora o trabalho do dentista seja individual e o paciente interaja de forma passiva, o contato estabelecido na troca do serviço é fundamental para que se encontre sentido no processo que executa. Caso não consiga estabelecer esta relação com o paciente, mesmo que o trabalho tenha resultado financeiro, vai estar comprometido pela falta de relação pessoal entre as partes. O dentista que não conseguir estabelecer este contato a ponto de ter uma relação que possibilite uma relação de feedback, perde duas características que Morin (2004) aponta como determinantes para o sentido do trabalho: o reconhecimento e as boas relações interpessoais.

Deve ser destacado que as categorias profissional e pessoal demonstram como o sentido está relacionado com a forma pela qual o indivíduo organiza seu trabalho. Assim, estas categorias apresentam grande inter-relação entre si e, embora tenham sido separadas para

facilitar a compreensão dos aspectos abordados, as respostas recebidas salientam a complexidade da formação do conceito de sentido do trabalho.

6.5.3. Dimensão social

Na dimensão social, trabalho que faz sentido é tido como aquele capaz de contribuir e ser útil para a sociedade, pois não está voltado apenas para o individuo, mas também para a forma como ele atua na sociedade. No caso dos profissionais da saúde, o resultado de seu trabalho é uma forma de contribuírem para a melhoria da saúde bucal no País, que é restringida pela baixa renda de grande parte da população. No momento em que o trabalho não é capaz de contribuir, trazer benefícios para alguém e/ou para a sociedade, ele deixa de fazer sentido para aqueles que o executam. Desta forma, embora se tenha esquematizado em separado os sentidos do trabalho, eles apresentam uma íntima relação entre si, sendo necessário para cada indivíduo que várias categorias sejam contempladas para que ele consiga atingir sua satisfação pessoal e profissional, seja pelos aspectos individuais, seja pelos sociais de seu trabalho. Assim, não apenas o desenvolvimento de fatores pessoais, profissionais ou sociais lhe permitirá um trabalho em que encontre mais sentido, mas sim pela soma destas características e a relação que estabelece entre elas.

7 Considerações Finais

O trabalho e os sentidos que a ele são conferidos merecem uma reflexão que passa pelas diferentes concepções históricas sobre trabalho, a importância que este assume para as diferentes categorias profissionais, os valores e os objetivos buscados por meio do trabalho. Na sociedade atual, as organizações adquiriram importância tão expressiva que chegam a se sobrepor aos indivíduos, mas o trabalho continua como elemento integrante da vida dos trabalhadores, assalariados ou não. O trabalho tem um valor de integração social, e aqueles que não estão inseridos na sociedade por ele são desprezados, independentemente da existência, ou não, de emprego (ou trabalho) para todos (ENRIQUEZ, 1999).

As transformações do mundo do trabalho não estão restritas ao setor industrial e de serviços. O setor em estudo, o da saúde, tem também passado por este processo de mudança e, talvez pela falta de contato mais direto com grandes organizações e o despreparo de muitos dentistas para gerirem seus consultórios, faz com que os impactos destas transformações ocorram de forma ainda mais marcante para estes profissionais, habituados ao sistema de atendimento com maior autonomia e relação mais próxima com o paciente.

O surgimento das clínicas médicas, oferecendo um preço mais acessível, mas tendo como principal objetivo o lucro, leva os dentistas contratados, apesar de altamente qualificados, a se inserirem num contexto de concorrência e subvalorizaçao. Na tentativa de oferecer preços menores e atingir uma parcela maior da população, os empresários que coordenam estas clínicas impõem ao profissional uma nova organização do trabalho, tendo estes que trabalhar com técnicas, materiais e ritmo que dificultam a realização dos procedimentos dentro dos padrões de qualidade requeridos. Também a relação dentista–paciente fica prejudicada, pois a ligação do usuário passa a ser com a organização e não com o profissional, o que vem a dificultar o trabalho que deve ser fortalecido ou uma relação de confiança necessária para a maior efetividade dos procedimentos.

A associação cooperativa surge como uma forma de organização dos profissionais de odontologia em que lhes é facilitada a organização administrativa e o acesso aos clientes, ao mesmo tempo em que mantém autonomia para execução dos procedimentos. Na Cooperativa, os associados têm a possibilidade de atender em seus próprios consultórios, podendo intercalar particulares, conveniados e usuários da UNIODONTO. Têm liberdade para determinar o procedimento a ser executado, desde que este seja coberto pelo plano do paciente e, caso não seja, é negociado tratamento extracontrato com o setor comercial da cooperativa. Enquanto o administrativo-financeiro se encarrega da conferência e pagamento dos atendimentos realizados, a área técnica acompanha os procedimentos executados, avaliando sua real necessidade, garantindo a prestação de um serviço honesto e de qualidade.

Embora permita ao profissional melhores condições de trabalho do que as que tiveram em outras entidades, a organização do trabalho da Cooperativa não rompe com o modelo individualizado e solitário das tarefas do cirurgião-dentista que, para obter reconhecimento sobre seus procedimentos e maior interação social (MORIN, 2004), depende da comunicação que estabelece com seus pacientes. Essa autonomia que a profissão oferece pode ser prejudicial ao bem-estar do profissional, caso este não saiba ou não possa organizar sua jornada de trabalho. Muitos dos entrevistados têm períodos de trabalho exaustivos pela necessidade de atrair e manter clientes, reduzindo, conseqüentemente, tempo destinado à família e ao lazer.

As concepções de trabalho encontradas apresentam uma visão positiva de uma atividade que traz satisfação, possibilitando um retorno tanto profissional quanto financeiro, além de ser uma forma de contribuir para a saúde da população. Foi percebida flagrante diferença nas respostas dos cooperados que exercem ou não atividades administrativas na cooperativa. Para os que não exercem, o trabalho é visto como uma forma de retorno individualizada, mesmo que tenham destacado a importância de conseguir um resultado positivo para o paciente, o que

contribui para sua realização particular. Já os que exercem cargos de gestão salientaram, que além do retorno individual, o trabalho é uma das bases da sociedade, contribuindo para o estabelecimento da ordem e da identidade dos indivíduos como cidadãos integrantes da mesma.

Os motivos pelos quais trabalham relacionam-se à forma como vêem o trabalho. Assim, a realização pessoal e profissional é mais destacada, mas é fundamental que haja uma compensação financeira que lhes proporcione um padrão de vida que os mantenha dentro de suas expectativas. Este ponto de vista corrobora os resultados encontrados nas pesquisas de Bastos, Pinho e Costa (1995) com trabalhadores da construção civil de Brasília e Salvador. Considerando a diferença no perfil dos sujeitos e a proximidade das respostas encontradas, bem como os resultados do grupo MOW (1987) para os oito países que pesquisou, pode-se supor que esta semelhança encontrada nas respostas de diferentes estudos reflita a importância atribuída ao trabalho na sociedade brasileira. Contudo, seria necessário estender a pesquisa a outros grupos profissionais, para que se pudesse confirmar este resultado.

É por meio do trabalho que definem todas as suas outras atividades que, em alguns casos, sofrem interferências constantes em função da readaptação da jornada e das atividades que executam. A administração do tempo e a separação dos momentos de lazer, de trabalho e com a família são a grande dificuldade da maioria dos profissionais. Dada a liberdade que possuem para organizar sua agenda e do envolvimento que encontram com seu trabalho, alguns deles vivem jornadas exaustivas, que os distanciam dos momentos com a família e de relaxamento, que faz com que muitos desenvolvam doenças.

Quanto ao sentido que encontram no trabalho, as respostas dos entrevistados apresentam três dimensões: duas individuais (pessoal e profissional) e uma social. As respostas desses profissionais demonstraram que um trabalho que faz sentido identifica-se com os valores morais (éticos) da pessoa, proporciona sua valorização, possibilita que conheça o resultado e promove o desenvolvimento de relações interpessoais.

Na dimensão pessoal, foi destacado como trabalho que tem sentido aquele de acordo com os valores pessoais de quem o executa, prazeroso, permitindo a realização e satisfação do profissional. Com menor ênfase, foi apontado o fator financeiro, como item complementar e não essencial para que o trabalho faça sentido, pois embora possibilite a independência, isolada não garante que o trabalho seja realizador. Considerando que os entrevistados estão numa categoria profissional que permite que o retorno de seu trabalho supra suas necessidades primárias, a questão financeira foi destacada como uma forma de melhorarem a qualidade de vida de suas famílias, permitindo acesso a conforto, saúde e educação. Na dimensão social é apontado como trabalho que tem sentido aquele que contribui, que é útil para a sociedade.

Como o grupo de entrevistados faz parte da área da saúde, o resultado maior de seu trabalho é a contribuição para a melhoria na saúde bucal no País.

Os resultados encontrados vão ao encontro das pesquisas de Morin, Tonelli e Pliopas (2003), Piccinini *et alii* (2004) e Coda e Fonseca (2004) que destacam que o trabalho que faz sentido é aquele que está de acordo com os valores de quem o executa, é prazeroso, permite a visualização dos objetivos a que se propõe e seu resultado é satisfatório. Além disso, possibilita autonomia na realização das atividades, favorece o estabelecimento de relações pessoais e contribui para a sociedade. Estes resultados serão influenciados por seu entendimento do que é trabalho (concepção), o grau de importância que o trabalho adquiriu em sua vida, valores éticos individuais e os motivos pelos quais trabalha (MOW 1987, Piccinini *et alii*, 2004). Esses fatores são altamente influenciados pela formação e histórico profissionais, sua situação familiar e profissional atuais e o ambiente socioeconômico e cultural em que está inserido.

Na UNIODONTO, a forma como o trabalho está organizado permite aos seus cooperados a autonomia nas atividades técnicas e a participação nas decisões administrativas, de modo que possam acompanhar objetivos e resultados do trabalho tanto em seu consultório quanto na organização. Já o relacionamento pessoal e o reconhecimento ficam muito mais sob responsabilidade de cada profissional e da comunicação que estabelecem os pacientes que atendem. O estímulo para integração entre cooperados ocorre com promoção de cursos e palestras na sede, mas a individualização do trabalho, própria da profissão, ainda é uma das barreiras para a participação.

O trabalho cooperativo é, portanto, destacado pelos entrevistados como uma alternativa mais justa para a atuação dos dentistas no mercado, pois podem concorrer como organização, ao mesmo tempo que têm as características do trabalho da categoria preservadas e respeitadas por estarem sendo "gerenciados" por colegas de profissão que compartilham dos mesmos objetivos e conhecem a realidade da atividade do dentista. Desta forma a organização do trabalho odontológico é preservada, contribuindo para que executem um trabalho em que encontrem realização, satisfação, retorno e, como resultado, sentido.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 1994.
ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho.** São Paulo: Boitempo, 2000.
ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** : ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.
BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. Setenta, 1979.
BASTOS, Antônio Vergílio B.; PINHO, Ana Paula Moreno; COSTA, Clériston Alves. Significado do

Trabalho: um estudo entre trabalhadores inseridos em organizações formais., **RAE – Revista de Administração de Empresas**, Rio de janeiro, v.35, n.6, nov./dez. 1995.
BAUMAN, **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
BORGES, Livia de Oliveira and ALVES FILHO, Antônio A mensuração da motivação e do significado do trabalho. **Estudos de psicologia,** Natal, v.6, n.2, p.177-194, 2001.
BORGES, Lívia. As concepções do trabalho: um estudo de análise de conteúdo de dois periódicos de circulação nacional, **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, v.3, n.3, set./dez. 1999.
BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista.** Rio de Janeiro: Zahar, 1977.
CATTANI, **Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia**. Petrópolis: Vozes, 2002.
CATTANI, Antonio David. **Trabalho e autonomia**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.
CECCON, Maria Fernandes. "A odontologia em prova", **Revista da Associação Paulista de Cirurgiões Dentistas.** v. 54, n. 5, set./out., 2000.
CHANLAT, Jean-Francois. **Ciências sociais e management:** reconciliando o econômico e o social. São Paulo: Atlas, 1999.
CHINEE, P.C.C, **Trabalho e mudanças na organização.** In.:http ://www.faculdadesaoluis.br/pages/publica/download7/Otrabalho.doc. Acesso em 12/01/2004.
D'ACRI, Trabalho e saúde na indústria têxtil de amianto. **São Paulo em Perspectiva**, v.17, n.2, p.13-22, jun 2003
DEJOURS, Christophe**. A loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1987.
DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1997.
ENRIQUEZ, Eugène. Perda do trabalho, perda da Identidade. In: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antônio. (Orgs). **Relações de trabalho contemporâneas**.Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999, p.69-83.
FERREIRA, José Maria Carvalho. **Trabalho e sindicalismo no contexto da globalização,** 2002.
GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1995.
GUIMARAES, Valeska Nahas. **Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial:** estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 1995.
HACKMAN, J. Richard. **Perspectives on behavior in organizations**. New York: McGraw-Hill Book, 1977.
KOVÁCS, Ilona. **As metamorfoses do emprego:** ilusões e problemas da sociedade da informação. Oeiras, Portugal: Celta, 2002.
MARX, Karl. **Manuscritos econômicos e filosóficos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1984.
MINAYO, Maria Cecilia . **Pesquisa social : teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1997
MINTZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes:** estruturas em cinco configurações. São Paulo: Atlas, 1995.
MORIN, Estele; TONELLI, Maria José; PLIOPAS, Ana Luísa Vieira. O trabalho e seus sentidos. In: Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração, 27, 2003, Atibaia. **Anais... ,** Atibaia, ANPAD, 2003. 1CD-ROM
MORIN, Estelle. Os Sentidos do Trabalho. **RAE – Revista de Administração de Empresas**. v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set., 2001.
MOW International Research Team . **The Meaning of Working**. London: Academic Press, 1987.
PICCININI, Valmiria *et alii*, **Buscando o sentido do trabalho**. Relatório de Pesquisa. Porto Alegre: UFRGS/CNPq. 2004.
PICCININI, Valmiria; GUIMARÃES, Valeska. **Estratégias de sobrevivência das organizações e dos trabalhadores: implicações sobre as relações de trabalho (estudo interdisciplinar e interistitucional nos estados de SC e RS).** Projeto Integrado. CNPq. 2002
SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter:** conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 2001, 1998.
SLAVUTZKY, Sonia M. Blauth, *et alii*. Mercado de trabalho: Perfil do acadêmico de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. **Revista da Faculdade de Odontologia.** v. 43, n.2, p. 3-6, dez. 2002
YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.