



Revista Latino-Americana de Enfermagem  
ISSN: 0104-1169  
rlae@eerp.usp.br  
Universidade de São Paulo  
Brasil

Costa Mendes, Isabel Amélia  
Cultivando a arte de servir  
Revista Latino-Americana de Enfermagem, vol. 13, núm. 2, março-abril, 2005, p. 133  
Universidade de São Paulo  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281421843001>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

## CULTIVANDO A ARTE DE SERVIR

Isabel Amélia Costa Mendes

**N**a sua compreensão mais ampla, Arte é "todo conjunto de regras capazes de dirigir uma atividade humana...". Platão assim postulava a arte, não estabelecendo diferenciação entre arte e ciência.

O serviço é uma forma de arte que precisamos cultivar. Em termos de impacto competitivo é com esse significado que o serviço alcança os melhores níveis de qualidade, ou seja, a excelência<sup>(2)</sup>.

Estamos vivenciando a Era dos Serviços. Os líderes de organizações prestadoras de serviços tomam para si a responsabilização singular com referência a clientes. Também os trabalhadores envolvidos interna ou externamente com a organização passam a constituir o foco dessa responsabilização, uma vez que a excelência de seus préstimos depende de fatores que determinam sua valorização como pessoas.

Vista sob a perspectiva platônica, a Enfermagem fundamenta suas atividades na arte dispositiva ou imperativa, ou seja, conduz suas ações com base no conhecimento. Mas, as ações de enfermagem além de integrarem a arte liberal (direcionada para o trabalho da razão), integram também a arte de servir e, neste particular, a saga dessa profissão é rica em incidências que ensejam o ato de servir.

Compete aos líderes da enfermagem propiciar condições para que os nossos trabalhadores recorram ao âmago de seu ser na busca de recursos que lhes possibilitem mais compreensão e criatividade. Que essa busca seja acompanhada por um processo que traga energias decorrentes da generosidade.

Com esta bagagem o trabalhador terá mais qualidade de vida, sendo capaz de exercitar o ato de servir como arte. Seus reflexos atingirão diretamente o cliente que, além do cuidado competente, sentirá que sua dignidade como pessoa é sempre preservada.

A nossa missão é esta: servir para promover o desenvolvimento do potencial pessoal e profissional de todos os seres humanos que nos circundam, para que eles possam reproduzir o exemplo que tiveram e alcançar os benefícios esperados.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abbagnano N. Dicionário de filosofia. 4ª ed. São Paulo (SP): Martins Fontes; 2000.
2. Albrecht K. Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo (SP): Pioneira Thomson Learning; 2002.