



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas
Departamento de Administração

DANIELA TAVARES DA COSTA

**A DINÂMICA PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE SERVIDORES DA
CORREGEDORIA DA SAÚDE DO DF**

Brasília - DF

2018

DANIELA TAVARES DA COSTA

**A DINÂMICA PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE SERVIDORES DA
CORREGEDORIA DA SAÚDE DO DF**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Dr. Rodrigo
Rezende Ferreira

Brasília – DF
2018

Costa, Daniela Tavares.

A dinâmica prazer e sofrimento no trabalho de servidores da Corregedoria da Saúde do DF / Daniela Tavares da Costa. – Brasília, 2018.

57 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Rezende Ferreira, Departamento de Administração.

1. Psicodinâmica prazer e sofrimento. 2. Custo Humano do Trabalho. 3. Corregedoria da Secretaria de Saúde. 4. Diagnóstico.

DANIELA TAVARES DA COSTA

**A DINÂMICA PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DE SERVIDORES DA
CORREGEDORIA DA SAÚDE DO DF**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do
Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

Daniela Tavares da Costa

Dr. Rodrigo Rezende Ferreira

Dr. Diego Mota Vieira,
Professor-Examinador

Dra. Tatiane Paschoal
Professora-Examinadora

Brasília, 4 de julho de 2018

A todos aqueles que sofrem no trabalho e não tem voz ou condições para mudar sua realidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu amor e companheiro, João Paulo, por ter sido minha inspiração, meu suporte e por ter superado muitas fases ao meu lado.

À minha psicóloga Silvia, por ter revertido meu quadro de saúde mental e ter me apresentado uma nova vida. Agradeço por sua competência e profissionalismo.

Aos meus amigos, em especial à Thaís, Luciana, Camila, Polyanna, Paloma e Isabela pelos momentos de descontração, desabafos e força.

À minha família, em especial à minha mãe Moema e ao meu irmão Gui, por serem minha torcida desde as competições de natação da infância.

Ao professor Dr. Rodrigo, pela competência, sensibilidade, paciência e orientação prestada a mim para que esse trabalho fosse concluído.

Por fim, às minhas avós Helena e Crizeuda, que puderam presenciar minha aprovação no vestibular e que mesmo com suas limitações físicas, sempre vibraram muito comigo. Por isso, sei que estão felizes por mais essa conquista lá no céu.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar a percepção dos servidores lotados nas comissões da Corregedoria de Saúde do DF sobre as suas vivências de prazer e sofrimento no trabalho. O trabalho é importante para a sociedade, pois uma vez que o trabalho da Corregedoria é valorizado e bem executado, ele interfere positivamente no atendimento da Secretaria de Saúde para os cidadãos; para a instituição da Secretaria de Saúde, uma vez que oferece uma visão transparente sobre as condições de trabalho, oferecendo subsídios para uma melhoria na gestão; e para o âmbito acadêmico, pois se vale de conceitos importantes sobre prazer e sofrimento no trabalho aplicados na prática. Com a finalidade de viabilizar o atingimento do objetivo deste trabalho, procedeu-se a entrevistas semiestruturadas como procedimento principal de pesquisa, possibilitando coletar dados subjetivos dos servidores. A análise dos dados foi realizada utilizando técnica baseada em análise de conteúdo, ao categorizar as informações obtidas por meio de núcleos estruturantes discurso dos participantes. Os resultados demonstram que as vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos participantes estão relacionadas principalmente a características do contexto de trabalho percebido, como organização do trabalho, relacionamento socioprofissional e condições de trabalho, corroborando teorias e modelos científicos relacionados ao fenômeno do prazer e do sofrimento no trabalho. Alguns fatores, como relacionamento socioprofissional inter e intraequipes, atuam na promoção de vivências de prazer no trabalho, sendo os principais mecanismos de defesa que os respondentes encontraram para manter a saúde mental no trabalho e fazer frente ao sofrimento percebido; outros, como falta de ferramentas e insalubridade do ambiente de trabalho, parecem estar mais relacionados a vivências de sofrimento, de acordo com os participantes do estudo. Ao final, são discutidos os limites da presente pesquisa, bem como proposta uma agenda para estudos futuros.

Palavras-chave: Prazer. Sofrimento. Teoria Gerencialista. Custo Humano no Trabalho.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Distribuição sociodemográfica dos participantes do estudo.

Quadro 2 – Como você avalia a gestão do seu superior imediato?

Quadro 3 – Como você avalia a sua relação com seus pares?

Quadro 4 – Você pode contar com todas as ferramentas de trabalho necessárias ao executar uma tarefa?

Quadro 5 – Você considera que a carga emocional atribuída à natureza do seu trabalho interfere no desempenho dele?

Quadro 6 – Você acredita que sua remuneração é adequada ao seu trabalho?

Quadro 7 – O ambiente físico do trabalho é um ambiente salubre?

Quadro 8 – Qual é a primeira sensação que você tem quando chega ao trabalho?

Quadro 9 – O que gera satisfação no seu trabalho?

Quadro 10 – Você acredita que os processos do seu trabalho são realizados da forma mais ágil e eficiente possível? Se não, o que impacta na eficiência deles?

Quadro 11 – Você considera seu trabalho estratégico? Existe alguma mensuração para se observar o resultado dele?

Quadro 12 – Resumo sobre as Vivências de Prazer no Trabalho

Quadro 13 – Resumo sobre as Vivências de Sofrimento no Trabalho

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DF – Distrito Federal

DO/DF – Diário Oficial do Distrito Federal

SES/DF – Secretaria de Saúde do Distrito Federal

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
1.1 Contextualização	11
1.2 Formulação do Problema	14
1.3 Objetivo Geral	14
1.4 Objetivos Específicos	14
1.5 Justificativa da Pesquisa	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 Teoria Gerencialista Contemporânea	16
2.2 Prazer e Sofrimento no Trabalho	19
2.3 Variáveis Relacionadas com Prazer e Sofrimento no Trabalho	22
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	25
3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa	25
3.2 Caracterização da organização, setor ou área, indivíduos objeto do estudo	25
3.3 Participantes da Pesquisa	27
3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa.....	28
3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados	29
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	31
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO	51
REFERÊNCIAS.....	53
APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	56
APÊNDICE B - Roteiro de Entrevista	57

1. INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Analisando-se o contexto histórico no qual a temática de interesse deste trabalho se insere, faz-se necessário fazer menção ao fenômeno da reestruturação produtiva, que se refere à compatibilização das mudanças institucionais e organizacionais nas relações de produção e de trabalho, visando a atender às necessidades de garantia de lucratividade ou excedente de recursos, aliando-se às novas tecnologias informatizadas para seu desenvolvimento (CATTANI e HOLZMANN, 2006). Com a reestruturação produtiva pós-fordismo, surgiu a necessidade de se adaptar os modelos gerencialistas já existentes, uma vez que a produção fora modificada e os funcionários foram diretamente impactados por essa mudança. Nesse contexto, surge a teoria gerencialista contemporânea, que tem o foco do controle voltado para os resultados (PAULA, 2005). Na esfera pública, buscou-se a importação dos modelos de gestão aplicados no mercado privado que realizava “o culto à excelência e as fórmulas infalíveis de gestão”. No entanto, os contextos público e privado são diferentes entre si e a importação dessas práticas geraram cortes orçamentários públicos e privatizações, sendo o fator humano negligenciado e, portanto, um dos mais impactados em termos de gestão organizacional (PAULA, 2005).

A negligência do fator humano por parte da gestão pública leva a um outro fenômeno, que é consequência direta da Reestruturação Produtiva e da Ideologia Gerencialista, conhecido como Custo Humano do Trabalho (CATTANI e HOLZMANN, 2006). Este refere-se ao custo que é despendido pelos trabalhadores para atender às exigências das tarefas em um contexto de trabalho, sendo de ordens física – avaliada com base dos indicadores fisiológicos; cognitiva – onde não se tem metrificação, uma vez que cada indivíduo avalia subjetivamente quão instigante uma atividade é; e/ou afetiva – reações que ocorrem de forma afetiva, sentimentos ou estados de humor (CATTANI e HOLZMANN, 2006). Esse conceito é relevante, pois aborda no mesmo patamar de importância as esferas física, cognitiva e afetiva, sendo um olhar atencioso voltado para as vivências dos servidores e os impactos que elas podem gerar em suas vidas, tanto no âmbito profissional quanto

no pessoal. Esse conceito pode ser utilizado, então, como balizador das vivências de prazer e sofrimento no trabalho, pois, de acordo com Cattani e Holzmann (2006), se as estratégias dos trabalhadores para lidar com o CHT forem bem sucedidas, estes tenderão a perceber vivências de prazer no trabalho; por outro lado, se tais estratégias não forem efetivas, os trabalhadores tendem a perceber vivências de sofrimento no trabalho.

Sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho, o foco é no indivíduo como ser humano e não como mero recurso da instituição, sendo que os fatores geradores das vivências de prazer e sofrimento em geral estão relacionados ao contexto de trabalho, sendo o indivíduo um agente interpretativo da realidade circundante. Augusto, Freitas, Mendes (2014) elucidam que o contexto de trabalho pode atuar em três esferas que estão na origem da percepção de prazer e sofrimento do trabalhador, são elas: organização do trabalho, sendo constituída de elementos prescritos que descrevem a prática de gestão de pessoas e do trabalho presentes no local de produção; condições de trabalho, contemplando ferramentas e elementos estruturais; e as relações socioprofissionais, que se referem aos elementos interacionais que representam as relações interpessoais presentes no ambiente de trabalho. As avaliações sobre esse contexto de trabalho são subjetivas, sendo que as positivas sobre aspectos físicos, psicológicos e sociais referem-se às vivências de prazer, bem estar, e as avaliações negativas sobre os aspectos de contexto indicam vivências de sofrimento, mal estar (CATTANI e HOLZMANN, 2006).

Tendo esse cenário brevemente contextualizado, à luz de teorias que auxiliam na compreensão do contexto organizacional e as relações entre este contexto e os impactos nas vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores, buscou-se realizar o presente estudo com servidores públicos lotados na Corregedoria de Saúde do Distrito Federal (DF).

A Corregedoria da Saúde do DF é destinada a realizar o controle interno, correição administrativa, ouvidoria, transparência e controle social da Secretaria de Saúde do DF. Buscou-se focar o presente estudo na área de correição administrativa, aonde os servidores são lotados em comissões para desempenhar

atividades de apuração dos processos administrativos que são encaminhados para sua área.

As atividades que os servidores lotados na Corregedoria realizam são de apuração por meio de análise documental e entrevistas presenciais (oitivas) a todos os envolvidos na denúncia, dispondo de uma estrutura física compartilhada no subsolo da Secretaria de Saúde do DF para desempenhar suas atividades.

As denúncias são constituídas de irregularidades de pares (servidores da Secretaria), como por exemplo, erros médicos que precedem o falecimento de algum paciente, desavenças no relacionamento entre equipes, ameaças, descumprimento de normas, entre outros.

Em geral, as denúncias têm alta carga emocional, sugerindo-se um alto custo humano afetivo para desenvolver as atividades. Assim, buscou-se entender também os outros fatores que podem influenciar nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos servidores que atuam diretamente em temas sensíveis e que invariavelmente podem promover tanto vivências de prazer quanto de sofrimento no trabalho. Em relação ao contexto específico de pesquisa, praticamente nada se conhece sobre como os servidores que lidam com tarefas tão demandantes afetiva, cognitiva e fisicamente, manifestam e/ou percebem suas vivências de prazer e sofrimento no trabalho, sendo essa também uma agenda de pesquisas científicas na área.

Assim, a presente pesquisa teve como objetivo geral analisar a percepção de prazer e sofrimento no trabalho de servidores lotados na Corregedoria de Saúde da SES/DF. O relato que segue está estruturado da seguinte forma: na Introdução apresentou-se breve contextualização do assunto abordado, bem com a formulação do problema, os objetivos geral e específicos e a justificativa do trabalho; no Referencial Teórico discorreu-se sobre os conceitos teóricos em embasaram a análise e discussão do trabalho; em seguida, no Método, apresentou-se a metodologia utilizada para análise dos dados coletados; na seção de Resultados e Discussão foram expostas as análises desses dados à luz dos conceitos apresentados no Referencial Teórico; Por fim, nas Conclusões e Recomendações foi

realizada a síntese dos resultados obtidos a partir da análise dos dados, bem como sugestão de agenda para futuras pesquisas acadêmicas sobre o assunto.

1.2 Formulação do Problema

Quais são as percepções dos servidores lotados na Corregedoria de Saúde da SES/DF em relação às suas vivências de prazer e sofrimento no trabalho?

1.3 Objetivo Geral

O objetivo desta pesquisa foi analisar a percepção de prazer e sofrimento no trabalho de servidores lotados na Corregedoria de Saúde da SES/DF.

1.4 Objetivos Específicos

- Descrever a percepção dos sujeitos da pesquisa sobre fatores relacionados ao seu contexto de trabalho, tais como: relacionamento socioprofissional, condições de trabalho, emoções no trabalho e organização do trabalho;
- Com base nos resultados, discutir se os fatores de contexto de trabalho investigados são percebidos pelos participantes como fontes de vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

1.5 Justificativas

Do ponto de vista de suas justificativas sociais, o presente estudo impacta diretamente na sociedade, os “clientes” da Corregedoria, pois o contexto de trabalho favorece que o trabalho seja executado da melhor forma possível, com agilidade e eficiência. Assim, os servidores que não atuam conforme prescrito em sua contratação são afastados ou penalizados, garantindo o atendimento de qualidade à sociedade. Dada a natureza do trabalho da Corregedoria e o seu caráter punitivo e investigativo, faz-se necessário um olhar voltado para a saúde mental dos servidores que realizam imersão em casos de óbitos, estupros e tem o peso da responsabilidade em propor as consequências desses atos.

Considerando também que não há treinamento prévio para esses servidores nem preparo emocional pleno para lidar com o grave teor dos assuntos, que são rotina, o estudo se faz necessário para observar as consequências dessa constante exposição a situações de grande estresse emocional na vida desses servidores. Além disso, considerando a má distribuição de recursos da Secretaria de Saúde do Distrito Federal, problema generalizado nas esferas governamentais, buscou-se analisar as condições de trabalho nas quais esses servidores estão submetidos e quais as influências dessas condições na saúde mental dos mesmos. O trabalho assim favorece a instituição da Secretaria de Saúde, apresentando um olhar transparente sobre o contexto de trabalho dos servidores lotados nas comissões da Corregedoria e sendo subsídio para a gestão adaptar ou transformar aspectos que estão favorecendo as vivências de sofrimento para os servidores e utilizar os aspectos que favorecem as vivências de prazer como catalisadores na motivação dos servidores.

Por fim, o trabalho tem relevância acadêmica, pois se vale de conceitos sobre prazer e sofrimento para esclarecer um contexto institucional, explorando empiricamente as teorias de interesse e trazendo aplicações práticas para os conceitos. Os resultados desse estudo fornecem base empírica para futuros pesquisadores que optarem por estudar sobre o assunto. Apesar de ser um assunto recorrente na literatura acadêmica, tem relevância pois trata-se de um olhar subjetivo voltado para o indivíduo dentro de contextos organizacionais e, principalmente, dentro de contextos rígidos e burocráticos, como o setor público.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Teoria Gerencialista Contemporânea

A crise econômica mundial de 1970 colocou à prova três grandes prismas do gerencialismo público: o social, o administrativo e o econômico. O foco deste trabalho será na dimensão administrativa contemporânea do serviço público, que é caracterizada pelo modelo de gestão burocrático weberiano, onde é visada a impessoalidade, a neutralidade e a racionalidade dos modelos trabalhistas (OLIVEIRA, 2012).

É interessante contextualizar, nesse sentido, o cenário da Reestruturação Produtiva. O momento do pós-fordismo, no qual as empresas tiveram baixa na sua lucratividade devido a diversos fatores, como o endurecimento das lutas de classe, choque do preço do petróleo, ascensão das taxas de juros e as próprias limitações do modelo fordista, que dificultava a adaptação às demandas de um mercado instável e competitivo, foi também um momento de radicalização das premissas gerencialistas de gestão (CATTANI e HOLZMANN, 2006). Assim, as empresas não tiveram alternativa a não ser reestruturar a produção, valendo-se de novas formas de controle social, como a organização do processo de trabalho e a flexibilização da produção, tendo como grande aliada a tecnologia microeletrônica (CATTANI e HOLZMANN, 2006). A organização do trabalho e a flexibilização da produção implicaram na adaptação das formas de gestão e estratégias para se garantir o controle da produção e dos funcionários. Gaulejac (2007) conceitua que as pessoas que se destacam em gestão são aquelas que prescrevem modelos de otimização de recursos financeiros, materiais e humanos.

A inserção do fator humano, suas complexidades e interações fizeram com que a gestão fosse vista como disciplina multiforme subdividida em domínios específicos, como gestão estratégica, gestão financeira, gestão de pessoas, entre outras, diferente da forma mecânica que era vista antigamente, sendo desenvolvida por engenheiros (GAULEJAC, 2007). O objetivo principal da gestão atualmente é modelar comportamentos, orientar tomadas de decisão, estabelecer processos e normas de funcionamento nas organizações, quase sempre visando o desempenho individual e institucional e, conseqüentemente, o lucro ou o excedente de recursos.

Gaulejac (2007) critica a figura do *homo economicus*, onde a cúpula da gestão despeja no ser humano toda a obsessão em se medir, se obter números e indicadores, numa tentativa de controle e deixando de considerar os afetos, emoções e imaginários da complexidade que um indivíduo possui. Assim, a teoria gerencialista atual é baseada em um modelo de profissional utópico, desprovido de emoções humanas e sendo tratado unicamente como recurso da organização. Busca-se compreender apenas o que é mensurável, deixando de lado o esforço em tentar medir a subjetividade dos processos humanos. Ainda de acordo com Gaulejac (2007), os trabalhadores são tratados como cobaias dos experimentos científicos que trarão conclusões operatórias das observações sistêmicas dos gestores, não podendo intervir sobre sua própria situação.

Como fundamentação dos argumentos gerencialistas ao tratamento do ser humano como mero recurso, existe a ideologia utilitarista, que se embasa em gestão como ciência do capitalismo, onde o domínio é fundamentalmente racional. A sociedade é vista como máquina de produção e o homem, recurso dessa produção. Cabe ressaltar o conceito explicitado por Pagès et al. (1987, p. 74) que define ideologia como “um sistema de representação do qual se servem os detentores do poder para mascarar e ocultar a realidade”, assim, as organizações realizam a interpretação de uma realidade da forma mais conveniente, desconsiderando o interesse geral e individual dos colaboradores e visa favorecer o interesse da organização.

Ainda de acordo com Pagès et al. (1987, p.74), o domínio ideológico é articulado por meio de crenças e valores que as organizações possuem. Utilizam esses mecanismos para estimular a sinergia, a entrega, comprometimento e dedicação dos funcionários. Assim, os mecanismos de dominação são ocultados e a gestão do inconsciente acontece. Os manuais e políticas da organização trazem essa ideologia, fazendo com que os funcionários assimilem essas diretrizes como se fossem diretrizes pessoais.

No que tange à administração pública e sobre o que fora previamente comentado, o modelo de gestão burocrático weberiano não acompanha mais as novas demandas da sociedade contemporânea, resultando em ineficiência, morosidade, concentrado no processo, e no deslocamento das necessidades dos

cidadãos. E é neste contexto que o modelo gerencial passa a preencher o vácuo teórico e prático, no desafio da melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados à sociedade (OLIVEIRA, 2012).

Além da característica de quantificar a gestão, ou seja, transformar a subjetividade em modelos matemáticos, cabe destacar outra característica da Ideologia Gerencialista pontuada por Gaulejac (2007). É notável nas organizações contemporâneas a busca pela excelência. Assim, houve um surto de técnicas, métodos e manuais munidos de palavras-chave, conceitos e jargões técnicos que objetivariam propagar uma cultura da excelência, que visavam não a satisfação dos colaboradores ou dos clientes, mas a maior rentabilidade da organização.

A abordagem crítica das organizações públicas prescreve que a importação desses modelos, ferramentas e práticas da administração de organizações privadas sem que haja a compreensão da finalidade, de fato, para qual o modelo se aplica, pode estar na origem de muitas consequências negativas que o trabalhador vivencia no contexto laboral. Em uma tentativa desenfreada de melhorar os processos para tornar o atendimento à sociedade mais efetivo, busca-se soluções prontas de outras realidades e força-se a adaptação dessas no âmbito público. Assim, o resultado que é esperado na gestão privada não é o mesmo gerado por essas aplicações no âmbito público (MENDES; SIQUEIRA, 2009).

Um exemplo dessa prática é a utilização do modelo de Gestão da Qualidade Total (GQT) nas organizações públicas. Esse modelo visa aumentar a qualidade baseado no controle e dominação dificilmente percebido pelos indivíduos envolvidos nos processos produtivos e administrativos. Esse sistema é munido de modalidades de vigilância que inibem o erro do indivíduo, mas também sua capacidade crítica e criativa. O modelo é visto como moderno, integrador e inovador, o que torna ainda mais sutil o controle e manipulação fazendo com que o indivíduo trabalhe de forma previamente delineada de modo a alcançar, acima de tudo e prioritariamente, os objetivos organizacionais (MENDES; SIQUEIRA, 2009).

É prioridade rever e modernizar a gestão pública, mas com a compreensão de seu contexto e adaptação de seus modelos. Cabe essa revisão desde o processo seletivo, onde sejam levantadas as necessidades da área, seja realizado o desenho

do cargo e sejam selecionadas pessoas que correspondam às competências para exercer as funções do cargo, passando pela gestão do desempenho, divisão de tarefas, adequação de remuneração e benefícios, análise do ambiente de trabalho e adequação deste aos servidores e a garantia de espaço para que o indivíduo exerça sua criatividade no ambiente de trabalho (MENDES; SIQUEIRA, 2009).

Neste contexto, existe a subjetividade dos funcionários, que para suprir suas angústias, seus medos e suas necessidades de reconhecimento e valorização, aderem, inconscientemente, à Ideologia Gerencialista, com a esperança de que possam ser recompensados de alguma forma: sucesso, reconhecimento ou até mesmo a manutenção do emprego, estando submersos em um quadro complexo de sofrimento. Esse complexo é devido a competitividade, o esgotamento profissional, a pressão por resultados, o sentimento de fracasso, o estresse, a depressão, dentre outros danos que sinalizam a insatisfação com o trabalho e prejudicam a saúde física e mental dos trabalhadores (BACKES, 2012; GAULEJAC, 2007; LINHARES; SIQUEIRA, 2014).

Portanto, a Ideologia Gerencialista está intimamente relacionada com as vivências de prazer e sofrimento dos servidores lotados na Corregedoria da Saúde da SES/DF, uma vez que o sofrimento é intensificado na medida em que há o aprofundamento do confronto entre o trabalho prescrito e o trabalho real (MORIN, 2001; MENDES, 2007). Além disso, conforme explicitado por Pagès et al. (1987, p. 74), a Ideologia Gerencialista indica que as organizações interpretem a realidade da forma mais conveniente, se abstendo do olhar voltado para os interesses gerais e individuais dos colaboradores. E, por mais que as organizações queiram recalcar os sentimentos dos seus funcionários, as vivências de prazer e sofrimento ocorrem, e quando não são validadas ou ressignificadas, impactam diretamente na saúde física e emocional dos colaboradores.

2.2 Prazer e Sofrimento no Trabalho

Para Dejours (1999), a noção de sofrimento implica em um estado de luta do sujeito contra as forças que estão empurrando em direção à doença mental. O sofrimento psíquico é uma vivência subjetiva intermediária entre a doença mental descompensada e o bem-estar psíquico. Neste contexto, quando o profissional é

impedido de ser sujeito de seu comportamento, surgem conflitos decorrentes do confronto entre a personalidade e o desejo do profissional que, somado à organização do trabalho, que não lhe oferece a liberdade necessária para que possa usar suas aptidões no exercício do trabalho, culmina no sofrimento e na alienação.

As pressões no trabalho, como o conflito de interesses e a sobrecarga, também contribuem para o desequilíbrio. O estresse não resolvido leva à deterioração da saúde mental manifestada por depressão e pela síndrome de *burnout* (SANTOS, 2002), considerada um tipo de estresse persistente, vinculado às situações de trabalho, resultante da constante e repetitiva pressão emocional associada com intenso envolvimento com pessoas por longos períodos.

Segundo Mendes (2007), os indivíduos, em uma tentativa de adaptação, se esgotam mais rapidamente pois é exigido física e sociopsiquicamente, além de seu desejo e capacidade. São mecanismos de defesa de negação do sofrimento e submissão ao desejo de produção. Uma forma de romper com essa armadilha de excedente de produção é a (re)apropriação dos desejos dos trabalhadores, podendo pensar e agir criticamente sobre a organização do trabalho, construindo coletivamente soluções de compromisso organizacional. Assim, é possível realizar o jogo de evitar o sofrimento e buscar o prazer no sentido de ser bem sucedido. No entanto, para isso, é necessário o mínimo de espaço para autonomia do colaborador. A falta de conscientização sobre os riscos do trabalho e a negação de condições dignas de trabalho colaboram para o quadro de sofrimento psíquico. A gestão, enquanto liderança, visando evitar esse cenário, deve ser receptiva às queixas de seus funcionários e tomar as devidas providências para que estes possam exercer de forma eficaz o seu ofício.

Dejours (1992) destaca em seus argumentos que o trabalho é um mediador privilegiado entre o sujeito e a sociedade, assim sendo a condição de acesso à cidadania. No entanto, as relações de trabalho são complexas, pois ao mesmo tempo que podem gerar sofrimento e prejudicar a saúde do indivíduo, elas também podem ser uma fonte de realização satisfação e prazer. Essa dialética é pertinente devido à subjetividade do ser humano. Um mesmo contexto pode ser interpretado por indivíduos de diversas formas e pontos de vista.

O trabalho possui expressiva importância para a construção da identidade do ser humano e para a manutenção da saúde e do bem-estar. Ao longo do tempo, os métodos para investigar a relação de trabalho e bem-estar dos empregados sofreram algumas alterações. Antes, o trabalho era visto como fator determinante dos distúrbios psíquicos sofridos pelos empregados. Hoje, devido a mutação no conceito, sabe-se que essa relação não é rígida e necessariamente uma causalidade. Essa relação encontra-se em movimento contínuo, equilíbrio dinâmico e deslocamento constante (DEJOURS, 2004).

Dessa maneira, o trabalho pode gerar tanto riscos para o equilíbrio psíquico, como fadigas, patologias e tensão (DEJOURS, DESSORS & DESRI AUX, 1993) quanto pode representar a sustentação para a identidade do indivíduo na sociedade e fortalecer sua saúde mental e física, constituindo, assim, a dinâmica de prazer e sofrimento no trabalho. De um lado, tem-se o indivíduo e sua necessidade de satisfação e prazer; e do outro, a organização, que tende ao automatismo e à adaptação do trabalhador a um determinado modelo predeterminado e generalista.

Por definição, Dejours explica que ao prazer atribui-se a descarga de energia psíquica que a tarefa a ser executada permite acontecer. E ao sofrimento, sensações desagradáveis provenientes da não satisfação das necessidades do indivíduo. Ambas as sensações refletem o inconsciente, muitas vezes não podendo ser percebidas diretamente e sendo embutidas em projetos e expectativas de vida (MENDES, 1995).

Conforme Dejours, o sofrimento está relacionado com a biografia e com a história de vida do indivíduo. Ou seja, quando o contexto de trabalho confronta com esse histórico, o indivíduo se depara com relações parentais infantis (MENDES, 1995). Essas relações podem estar bem resolvidas para o indivíduo, fazendo com que ele consiga perceber e não se submeter à dinâmicas semelhantes ou podem afetá-lo e desestabilizá-lo diretamente sem que ele perceba qual a origem daquele processo emocional.

A estrutura do trabalho e da organização podem influenciar em dois aspectos na vida dos indivíduos: física e psíquica. As condições de trabalho em termos de estruturas físicas, disponibilidade de ferramentas, organização física e salubridade

podem afetar diretamente a saúde física dos colaboradores. Por outro lado, a organização do trabalho, a gestão e o trabalho em equipe estão ligados à saúde psíquica dos colaboradores. Essa organização do trabalho é regida por interesses econômicos, políticos e ideológicos das pessoas ou instituições que dominam o processo produtivo, não sendo facilmente mutável devido aos conflitos de interesses.

Para Dejours (2004), Ferrer (2007), Pitta (1999), pesquisas abordando esta temática são necessárias, a fim de se ter condições de descobrir em que consiste a defasagem entre o trabalho e a saúde do trabalhador, dando voz e vez a estes atores sociais considerando os distintos cenários que estão inseridos. De acordo com Augusto, Freitas e Mendes (2014), o sujeito enfrenta o sofrimento inevitavelmente, e a condição fundamental na transformação do sofrimento em prazer é o reconhecimento. Somente assim o indivíduo terá noção da dimensão de sua atuação, utilidade e pertencimento ao coletivo. Assim sendo, para que se obtenha prazer, o reconhecimento do sofrimento e a ressignificação do mesmo é necessária. Dejours (2008) complementa apresentando duas formas de reconhecimento do sofrimento: aquele que é baseado no atestado dos superiores hierárquicos – julgamento da utilidade e o baseado na interação com os pares – julgamento da beleza. Assim, quando o indivíduo tem o reconhecimento da utilidade e da beleza de seu trabalho, ele tem a possibilidade de ressignificar essa vivência, transformando-a em prazer.

Por fim, reforça-se que o que rege as vivências de prazer e sofrimento dos indivíduos dentro das organizações é a forma que ele lida com o contexto no qual está inserido à luz de suas experiências de vida, e que fatores estruturais e relacionais influenciam diretamente nessas vivências.

2.3 Variáveis Relacionadas com Prazer e Sofrimento no Trabalho

O conceito de Custo Humano do Trabalho deve ser ressaltado nesse estudo uma vez que refere-se ao custo que é despendido pelos trabalhadores física, cognitiva e afetivamente para atender às exigências das tarefas em um contexto de trabalho (CATTANI e HOLZMANN, 2006).

No que tange à esfera física, a sobrecarga de trabalho pode ser observada facilmente tendo como base indicadores fisiológicos. Refere-se ao custo físico para execução de uma tarefa. Porém, na esfera cognitiva, a ciência ainda não conseguiu chegar a um consenso do conceito de sobrecarga, uma vez que as pessoas tendem a assumir tarefas mais fadigantes somente pelo fato de serem mais interessantes, possibilitando a evolução de suas competências, portanto, é algo subjetivo, que ainda não foi metrificado. A esfera afetiva compreende o custo emocional que o trabalhador dispende para desempenhar uma tarefa dentro de um contexto específico organizacional. Essas reações ocorrem de forma afetiva, sentimentos ou estados de humor (CATTANI e HOLZMANN, 2006).

Faria e Vasconcelos (2008) destacam os contextos organizacionais que favorecem o sofrimento do trabalhador, como: a falta de emprego e a ameaça de perdê-lo; a ausência de sentido do trabalho; a sensação de fracasso; situações que não permitem a espontaneidade da comunicação; fatores relacionados à organização do trabalho em si, como: metas, tempo e ritmo; a constante pressão por produtividade e a ocorrência de acidentes no trabalho são algumas circunstâncias que implicam, decisivamente, um agravamento da saúde mental dos trabalhadores.

Embora a organização busque banalizar o sofrimento do indivíduo, suas estratégias são incapazes de encobrir os sintomas de sofrimento vivenciados pelo trabalhador. Os sintomas podem manifestar-se por meio da ansiedade, da violência moral, da insatisfação, da indignidade, da desvalorização e do desgaste contínuo no ambiente de trabalho (BACKES, 2012). A partir da impossibilidade de negociação entre o indivíduo e a realidade organizacional que lhe é imposta, que surge o sofrimento.

Augusto, Freitas e Mendes (2014) contribuem com o estudo de forma a descrever as possíveis variáveis de sofrimento e prazer no trabalho. O estudo dos autores abrange o conceito de contexto de trabalho e suas subdivisões. O contexto de trabalho é subdividido em três grandes dimensões: a organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais. As vivências de prazer e sofrimento estão relacionadas com a subjetividade do indivíduo e a objetividade da realidade de trabalho (AUGUSTO, FREITAS, MENDES, 2014).

A organização do trabalho constitui-se de elementos prescritos (formal ou informalmente) que descrevam a prática de gestão de pessoas e do trabalho presentes no local de produção. É onde ocorre a divisão de tarefas, pelas hierarquias, controles e divisões de responsabilidade (AUGUSTO, FREITAS, MENDES, 2014). Por exemplo, temporalidade, ritmos, modalidades de controles e tarefas. As condições de trabalho são constituídas de algumas ferramentas e elementos estruturais, sendo elas: ambiente físico (sinalização, espaço, ar, luz, temperatura, som); instrumentos (ferramentas, máquinas, documentação); equipamentos (materiais arquitetônicos, aparelhagem, mobiliário); matéria-prima (objetos materiais ou simbólicos); suporte organizacional (remuneração, desenvolvimento de pessoas, benefícios). Ainda de acordo com Augusto, Freitas e Mendes (2014), as relações socioprofissionais são os elementos interacionais que representam as relações interpessoais presentes no ambiente de trabalho e caracterizam a dimensão social vivenciada naquele contexto. Os elementos são: interações hierárquicas (chefias superiores); interações coletivas intra e intergrupos (membros da equipe de trabalho e de outros grupos de trabalho que interagem entre si); interações externas (usuários, consumidores, representantes institucionais).

O conjunto dessas três dimensões tece a complexidade do contexto de trabalho. O peso dado a cada uma delas não é padrão. Por ser subjetiva a percepção dos trabalhadores em relação a essas condições, as avaliações positivas sobre aspectos físicos, psicológicos e sociais referem-se às vivências de prazer, bem estar. Da mesma forma, as avaliações negativas sobre os aspectos que são submetidos indicam vivências de sofrimento, mal estar (CATTANI e HOLZMANN, 2006). É justamente pelo contexto até aqui descrito que são essas as variáveis que orientaram a construção do roteiro de entrevista, pois são fatores já referendados pela literatura como possíveis fontes de prazer e sofrimento no trabalho.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa e crítica, valendo-se de pesquisas bibliográficas e de campo. Quanto aos instrumentos, este trabalho fez uso de entrevistas semiestruturadas, apoiadas em um roteiro que versa com o referencial teórico adotado. Os dados obtidos nas entrevistas foram tratados por meio de técnica baseada em análise de conteúdo, através de categorias específicas, que serão discutidas, com maior rigor.

De acordo com Richardson (2012), a pesquisa qualitativa é caracterizada como uma tentativa de compreender os significados e as características situacionais que são apresentadas pelos entrevistados. Esta abordagem visa à compreensão da rede de significados fornecida pelos indivíduos, a qual não poderia ser apreendida por meio de abordagem quantitativa. Esta abordagem permite aproximação à realidade vivenciada pelo sujeito.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área, indivíduos objeto do estudo

A SES-DF é responsável pela organização e elaboração de planos e políticas públicas voltados para a promoção, prevenção e assistência à saúde. É função da Secretaria de Saúde dispor de condições para a proteção e recuperação da saúde da população, reduzindo as enfermidades, controlando as doenças endêmicas e parasitárias e melhorando a vigilância à saúde, dando, assim, mais qualidade de vida aos moradores do Distrito Federal. A SES-DF possui em sua estrutura várias unidades administrativas com suas especificidades.

Tem como missão "Garantir ao cidadão acesso universal à saúde mediante atenção integral e humanizada"; como visão "Ser um sistema de saúde que a população conheça, preze e confie, sendo excelência e referência na atenção integral à saúde, apresentando os melhores indicadores de saúde do país" e como valores "Compromisso, Ética, Humanização, Respeito e Valorização do servidor".

A Corregedoria da Saúde é responsável pela normatização, sistematização, padronização dos procedimentos das ações de Controle Interno, de Correição Administrativa, de Ouvidoria e de Transparência e Controle Social. A Unidade Setorial de Correição Administrativa (USCOR), Unidade Administrativa da Controladoria Setorial da Saúde, auxilia a alta cúpula de administração da SES-DF, realizando a fiscalização setorizada das atividades de suas unidades orgânicas e desempenhando o monitoramento e o gerenciamento quanto aos aspectos da eficácia, eficiência, efetividade e qualidade dos serviços. Portanto, essa estrutura de atuação, tem o intuito de aprimorar a gestão por meio de ações preventivas, corretivas e educativas que visam ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho, a redução das incertezas e a responsabilidade gerencial (accountability).

No âmbito das atividades de correição, a USCOR trabalha com 10 Comissões de Processo Administrativo Disciplinar, o que resulta em 30 servidores atuantes exclusivamente na apuração de irregularidades administrativas. A Comissão deve ser composta de três servidores estáveis, escolhidos por autoridade competente, sendo o grau de escolaridade igual ou superior ao do servidor acusado. (Lei Complementar 840 de 23 de dezembro de 2011, publicada no DODF nº 246, de 26 de dezembro de 2011). A convocação, por parte da autoridade competente, do servidor para integrar comissões disciplinares é de caráter obrigatório e irrecusável teoricamente, independendo de prévia autorização de superior imediato do servidor convocado.

Os trabalhos de apuração das irregularidades administrativas são de exclusiva responsabilidade dos servidores que compoem a comissão, partindo do princípio que suas atividades devem ser imparciais. Ao fim da apuração, a comissão elabora um relatório com sugestão de aplicação de punibilidade ou arquivamento, e o submete à autoridade instauradora do processo para julgamento. A apuração ocorre por meio de análise documental e entrevistas com os acusados, portanto, esses servidores lotados nas comissões têm envolvimento direto com o caso a ser apurado. Além disso, são expostos ao contato com o acusado, que por diversas vezes, sente-se injustiçado pela acusação e não tem postura colaborativa com a apuração.

Caracteriza-se por um trabalho em que o servidor deve manter o controle emocional e a imparcialidade, mesmo sendo exposto à situações que lhe causem empatia ou desgaste, devido a suas experiências pessoais anteriores.

3.3 Participantes da Pesquisa

Os participantes do presente estudo foram selecionados seguindo o critério não probabilístico, por acessibilidade, que se caracteriza pela não utilização de procedimentos estatísticos e pela facilidade com a qual se pode ter acesso aos indivíduos (VERGARA, 2004). Foram selecionados para participar do estudo somente aqueles indivíduos lotados nas Comissões de Processo Administrativo Disciplinar, extraindo-se de uma população de 30 servidores, 10 participantes para entrevista.

Participantes	Sexo	Faixa Etária	Tempo de Serviço
P1	Feminino	40 – 45 anos	5 anos
P2	Feminino	40 – 45 anos	2 anos
P3	Feminino	40 – 45 anos	4 anos
P4	Feminino	35 – 40 anos	6 meses
P5	Feminino	40 – 45 anos	7 anos
P6	Feminino	40 – 45 anos	16 anos
P7	Feminino	30 – 35 anos	2 anos
P8	Feminino	45 – 50 anos	8 anos
P9	Feminino	40 – 45 anos	12 anos
P10	Feminino	30 – 35 anos	5 anos

Quadro 1 – Distribuição sociodemográfica dos participantes do estudo, Brasília, DF, 2018.

Fonte: Dados da Pesquisa

Todos os participantes do estudo são do sexo feminino, não propositalmente, mas devido à disponibilidade para entrevista, bem como possuem faixas etárias semelhantes. O tempo de serviço dos sujeitos da pesquisa é variado, o que permitiu a identificação de percepções variadas sobre diferentes gestões da Corregedoria. A quantidade de 10 participantes foi devido à limitação de recursos para realizar a pesquisa, uma vez que as entrevistas demandam a degravação das falas e,

considerando o tempo limite para entrega do trabalho, esse fator impactaria na produção acadêmica.

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

Considerando o objetivo geral da pesquisa, e tendo a abordagem qualitativa como norteadora do estudo, optou-se por realizar entrevista semiestruturada, pois, diferentemente de outros procedimentos de pesquisa, possui a peculiaridade de promover a interação face a face, proporcionando as melhores possibilidades de aprofundar-se na mente, vida e na própria definição dos indivíduos (RICHARDSON, 2012).

Este trabalho foi realizado utilizando um roteiro dividido em duas partes. A primeira, contendo um breve formulário de avaliação sociodemográfica, contemplando itens como nome, idade, sexo, tempo de trabalho. A segunda, foi constituída por 10 perguntas norteadoras. O roteiro da entrevista pode ser conferido no apêndice “B” deste trabalho. Além das perguntas semiestruturadas, outras perguntas foram realizadas no estudo visando a explicação e a clareza das informações prestadas. A entrevista privilegia a obtenção de informações por meio da fala individual, a qual revela condições estruturais, sistemas de valores, normas e símbolos.

As questões foram elaboradas tendo por base as prescrições de Augusto, Freitas e Mendes (2014), que elencam fatores que podem estar relacionados às vivências de prazer e sofrimento no trabalho, tendo como base o contexto de trabalho, explorando aspectos de condições de trabalho, organização do trabalho e relacionamento socioprofissional. Além disso, foram explorados conceitos como Custo Humano no Trabalho, apresentado por Cattani & Holzmann (2006), buscando obter informações de como os participantes percebem e avaliam as vivências que tem relacionado ao custo físico, cognitivo e emocional para desempenhar as atividades prescritas pela Corregedoria. Assim, foram elaboradas perguntas que visaram explorar a percepção dos participantes no que diz respeito a tais fatores.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A coleta de dados foi realizada no próprio ambiente de trabalho dos participantes, no horário de serviço, com autorização prévia da chefia, com a utilização de gravador e, após, a assinatura do Termo de Consentimento pelo profissional (Apêndice A).

A opção de coletar os dados no horário de trabalho foi motivada por estar mais próximo da realidade e, além disso, também, à limitação dos participantes em disponibilizar horários para realizar as entrevistas, que foi significativamente limitante. No momento das entrevistas, o participante não foi conduzido a local privativo, devido à estrutura do local e a duração média de cada entrevista foi de 20 minutos. As entrevistas foram realizadas durante o mês de abril de 2018.

Os dados foram tratados por meio de técnica baseada em análise de conteúdo categorial temática. Conforme explicita Richardson (2012), a análise de conteúdo deve ser norteada por três características metodológicas: objetividade, onde são descritas as regras e os procedimentos; sistematização, que consiste na categorização de uma transcrição de acordo com regras consistentes e sistemáticas e, por fim, a inferência, que refere-se ao processo de análise e interpretação das proposições estudadas. Para Bardin (2011), a Análise de Conteúdo oferece alguns elementos sequenciais que tem por objetivo organizar o conteúdo a ser analisado, sendo eles: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A etapa de pré-análise refere-se a operacionalização e sistematização das ideias, através da elaboração de um esquema que contemple a escolha do material, a formulação de objetivos e a elaboração de indicadores que orientem a interpretação. A etapa de exploração do material refere-se a análise propriamente dita. Nesta etapa, é realizada a codificação e categorização. Por fim, tem-se a etapa de tratamento dos resultados, a qual consiste em transformar dados brutos em dados significativos, por meio do processo de codificação. Uma vez codificados, estes dados são agregados em unidades de significação, as quais permitem a descrição precisa das características atinentes ao conteúdo

A análise de conteúdo foi realizada por meio de transcrição das entrevistas gravadas em áudio e, em seguida, o conteúdo dos dados foi organizado em categorias definidas *a posteriori*, ou seja, de acordo com as verbalizações, visando relacionar com o conteúdo estudado no referencial teórico. Portanto, o nome das categorias e suas respectivas descrições foram pautadas nas verbalizações dos participantes, sendo posteriormente relacionadas e interpretadas de acordo com as teorias apresentadas no presente estudo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse capítulo, serão apresentados e discutidos os resultados alcançados com a pesquisa. Os dados serão apresentados de acordo com o retorno obtido de cada uma das perguntas realizadas na entrevista semiestruturada. Para cada pergunta, obteve-se categorias de verbalizações que foram definidas tendo como base as verbalizações apresentadas.

Para a primeira pergunta, buscou-se identificar quais eram as percepções dos servidores em relação à gestão imediata. Investigou-se se a gestão oferecia boas condições de trabalho no que tange a gestão de escalas, divisão de tarefas, entre outros aspectos. Obteve-se duas categorias de verbalizações, a saber:

Como você avalia a gestão do seu superior imediato?		
Categoria	Descrição	Exemplos de Verbalizações
Difícil acesso à chefia	Percepção dos servidores em relação à presença da chefia ou acesso à chefia. Percepção sobre a participação ativa da chefia nos processos de trabalho e relacionamentos interpessoais.	<i>“E quando a gente traz um problema para ele interpessoal, ele não considera muito. Ele trata como desprezo de certa forma a menos que seja recorrente o problema.”</i>
		<i>“[...] nós temos um chefe que é presente, que nos orienta, nos direciona no trabalho”</i>
		<i>“[...] acaba que fica deixando a desejar em alguns aspectos, mais pela quantidade. O acesso a ele não é tão fácil.”</i>
		<i>“[...] fica um pouco complicado quando a gente quer uma coisa mais urgente. Fora isso, é tranquilo.”</i>
		<i>“Diariamente, ele vem pelas manhãs, às vezes até a tarde, só que a questão às vezes de assinar um documento é mais demorada.”</i>
Conhecimento técnico restrito da chefia	Percepção dos servidores sobre o domínio de conhecimento da chefia sobre os assuntos técnicos	<i>“É um cargo comissionado. Normalmente é colocado pessoas de fora da Secretaria, politicamente indicados, que não tem conhecimento técnico. Deixa muito a desejar em gestão de escala, gestão de horários, de apoio administrativo.”</i>
		<i>“Eles caem de pára-quedas e não precisa ter formação nenhuma na área porque é um cargo político.”</i>
		<i>“[...] faltam algumas orientações que estão além do nosso superior imediato, então tem algumas questões que a gente fica com dúvidas, que nem por ele são tiradas porque não é da competência dele”.</i>

Quadro 2 – Como você avalia a gestão do seu superior imediato?

Fonte: Dados da pesquisa

Para a maioria dos respondentes, a percepção sobre o acesso ao gestor imediato não é facilitada, pois a demanda de trabalho atribuída a ele é excedente, fazendo com que ele não consiga prestar suporte às questões rotineiras. Além disso, houve queixas de que problemas de cunho relacional são tratados com pouca prioridade, sendo invalidados ou até mesmo descredibilizados por parte da gestão. Observa-se, nesse sentido, traços da Ideologia Gerencialista no que tange a abordagem utilitarista, segundo Gaulejac (2007), onde o trabalhador é tratado de forma racional, matematizada, com enfoque em entregas e resultados e sua subjetividade, sentimentos e emoções são desconsiderados.

Por outro lado, alguns respondentes consideraram o fato do gestor realizar visitas diariamente como uma característica positiva da gestão, ainda que ele não preste o suporte necessário quando se trata de uma demanda urgente ou mais grave, com curto tempo de resposta. Assim, pode-se inferir que a simples presença física do gestor é vista como característica positiva para alguns dos respondentes, provavelmente sendo fator de promoção das vivências de prazer no trabalho dos participantes.

Ainda sobre a gestão, a percepção dos colaboradores sobre o domínio técnico do gestor, tanto para assuntos que específicos da Corregedoria quanto para atividades como gestão de escalas e divisão de tarefas, é falha. Nesse sentido, a gestão não é tida como referência na equipe e muitas vezes, para assuntos mais graves, os servidores recorrem aos seus pares para, em colegiado, decidirem sobre uma ação.

Tendo como base o conceito relatado por Augusto, Freitas e Mendes (2014) sobre as condições de trabalho, no que tange a organização do trabalho, ou seja, a prática de gestão de pessoas e do trabalho presentes na Corregedoria, pode-se observar que os servidores entrevistados têm más percepções sobre a divisão de tarefas e sobre a própria gestão, que não é vista como facilitadora do trabalho.

Infere-se que a hierarquia somente é validada por meios formais, uma vez que, informalmente, os servidores não identificam a gestão como liderança, nem meritocrática. A percepção dos respondentes é de que trata-se de um cargo político e eles não tem opções a não ser aceitar que serão geridos pelos profissionais que foram designados a desempenhar o cargo.

Para a segunda questão, buscou-se compreender como se dá o relacionamento socioprofissional entre os colegas de trabalho e qual a influência dessa relação nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho. Obteve-se três categorias de fala descritas no quadro a seguir.

Como você avalia sua relação com seus pares?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Boa comunicação entre os pares	Percepção dos servidores sobre como se dá a comunicação intra e inter equipes	<i>"Hoje a comunicação flui muito bem, tá tudo encaminhando, tudo perfeito."</i>
		<i>"Boa. A comunicação, dentro do possível, é adequada profissionalmente."</i>
Bom relacionamento entre equipes	Percepção dos servidores de como se dá o relacionamento interpessoal intra e inter equipes	<i>"meus colegas são grandes colaboradores do meu trabalho"</i>
		<i>"Aqui é um lugar bom de se trabalhar, as pessoas são bem tranquilas."</i>
		<i>"Maravilhosamente bem. Graças a Deus, eu caí aqui nessa comissão e espero me aposentar aqui."</i>
		<i>"eu vim de um hospital, então lá era uma correria. A gente não tinha tempo de conversar nem de ter essa aproximação e eu acho importante isso para trabalhar. Principalmente, eu que fico 10h aqui, maior parte do meu dia. Então se você não tiver uma boa convivência, não vai fluir, porque atrapalha tudo."</i>
		<i>"A relação da minha comissão é muito boa. São pessoas muito competentes, que já conhecem bem a área. E tecnicamente, profissionalmente, a gente trabalha muito bem."</i>
		<i>"A relação com os meus pares aqui da comissão é muito boa e a relação entre as comissões também é muito boa. Isso gera uma satisfação no trabalho."</i>
		<i>"A gente pode contar uma com a outra, em todos os sentidos. E com os outros colegas das outras comissões também."</i>
Boa interação e colaboração entre equipes	Percepção dos servidores sobre a colaboração entre equipes para desenvolver o trabalho	<i>"Porque no outro setor onde eu estava, eu levava (o sofrimento) e interferia na minha vida pessoal, mas agora não, eu consigo separar mesmo, sabia? Não sei se também porque a equipe é legal... Nós três ficamos "numa boa"."</i>
		<i>"Eu avalio uma relação boa, porque diante de todas as dificuldades do trabalho, a gente acaba tendo um apoio e um suporte dos colegas mesmo de trabalho na questão de tirar dúvidas."</i>
		<i>"às vezes não sabem tudo, só que aí, nem eu sei, mas a gente tenta descobrir juntos e tenta discutir com as outras comissões, porque apesar de sermos nós três aqui, a gente sempre tá em contato com as outras."</i>
		<i>"A gente sempre procura tirar dúvidas com eles (outras equipes) e eles ajudam, dão apoio. Acho que é boa a relação."</i>

Quadro 3 – Como você avalia sua relação com seus pares?

Fonte: Dados da pesquisa

No contexto de trabalho, quando as condições ou organização do trabalho não são favoráveis às vivências de prazer, os indivíduos tendem a se mobilizar e cooperar. Essa cooperação nada mais é do que um mecanismo de defesa para amenizar a tensão das outras variáveis que proporcionam vivências de sofrimento (AUGUSTO, FREITAS, MENDES, 2014).

Nesse sentido, com base nas verbalizações apresentadas pelos servidores, pode-se perceber que as vivências de prazer estão diretamente relacionadas com o relacionamento socioprofissional entre pares. Existe grande cooperação inter e intra equipes, tanto em aspectos técnicos e profissionais quanto nos pessoais. Em uma das verbalizações, um respondente afirmou que as relações geram satisfação no trabalho, por isso, infere-se que os servidores têm consciência que esse fator influencia positivamente na avaliação sobre o trabalho, sendo, portanto, um fator de promoção de vivências de prazer.

Segundo Freitas (2006), as estratégias utilizadas pelos servidores buscam garantir a predominância de vivências de prazer, com o objetivo de garantir a integridade física, psicológica e social dos indivíduos. Assim, a estratégia de se ter um bom relacionamento entre as equipes colabora com a ressignificação do sofrimento vivido no contexto de trabalho.

Alguns respondentes citaram experiências anteriores onde não tinham as mesmas vivências em relação aos relacionamentos socioprofissionais e informaram que são muito gratos por estarem atualmente em um contexto onde podem ter interações saudáveis e amigáveis com os colegas. De acordo com Dejours (2008), as vivências de prazer se manifestam por meio de gratificações, realizações, reconhecimentos, liberdade e valorização do trabalho. Nas verbalizações dos respondentes, é percebido que eles buscam valorizar e reconhecer o trabalho de seus pares, sendo a estratégia para gerar vivências de prazer no contexto de trabalho. Ainda de acordo com Dejours (2008), quando os indivíduos experimentam as vivências de prazer, tendem a despertar o compromisso em pertencer àquele núcleo de trabalho.

A terceira questão referiu-se às condições de trabalho, mais especificamente às ferramentas de trabalho. Buscou-se compreender quais são os impeditivos para

desempenhar o trabalho e qual o impacto no sentimento de valorização no contexto de trabalho. Foram obtidas duas categorias de respostas apresentadas a seguir.

Você pode contar com todas as ferramentas de trabalho necessárias ao executar uma tarefa?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Falta de acesso ao sistema e impacto no trabalho	Percepção dos servidores em relação à falta de sistemas no trabalho	<i>"E o sistema que agora informatizou dos processos, ele ainda está muito irregular."</i>
		<i>"A gente aqui é carente de tudo, desde equipamentos, móveis, como também computador, sistemas, que a gente não tem nenhum que funcione e os que tem são todos desatualizados."</i>
		<i>"A gente não tem o que realmente precisa, que seria um computador com eficiência, um programa mais eficiente. E aí isso impacta muito no trabalho, no tempo de trabalho dos nossos processos. Os processos muitas vezes tem que ser prorrogados por questão de informática, então impacta diretamente no prazo."</i>
		<i>"Hoje mesmo, a semana toda a gente tá tentando arrumar o computador da colega"</i>
		<i>"A gente tem um e-mail, mas não funciona, então a gente usa o e-mail pessoal."</i>
Falta de condições básicas para o desempenho do trabalho	Percepção dos servidores em relação à disponibilidade de condições básicas para executar uma tarefa	<i>"Caneta, carimbos, formulários, coisas assim, na maioria das vezes a gente tem que comprar. Tem coisas que precisa... Sem elas, você não consegue concluir o seu trabalho e a gente tem que adquirir com o próprio dinheiro"</i>
		<i>"A gente precisa se locomover em alguns momentos e a gente faz com o carro próprio porque os carros que a Secretaria disponibiliza são insuficientes, os motoristas são insuficientes."</i>
		<i>"Eu uso o meu celular, se precisar entregar ou ir atrás de algum documento, você tem que utilizar seu veículo de locomoção, seu carro. Então, assim, fica muito a desejar. Falta tudo!"</i>
		<i>"Falta transporte, falta material de escritório, cadeira, falta computador adequado, telefone, falta o básico."</i>
		<i>"Às vezes a gente tem que comprar as coisas, [...] são coisas básicas que [...] a gente tem que tirar do bolso e dar um jeito."</i>
		<i>"Fornece o mínimo, ou às vezes, nem isso. Temos dificuldade de subsídios de todas as formas, desde equipamentos, móveis, mobiliários, até softwares, telefones, sistemas de informática [...]"</i>

		<i>“eu era do Ministério da Educação, então eu não vou mentir: eu saí de lá realmente porque aqui no GDF pagava mais, mas eu não sabia das condições físicas daqui. Em relação às condições físicas, eu acho que está muito aquém do que a gente merece.”</i>
--	--	---

Quadro 4 – Você pode contar com todas as ferramentas de trabalho necessárias ao executar uma tarefa?

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com Freitas (2006), o sofrimento é ocasionado por meio de vivências de esgotamento emocional e falta de reconhecimento, que é a vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho.

Conforme relatado nas verbalizações, os servidores se sentem frustrados e desvalorizados ao não disporem de todas as ferramentas necessárias para desempenhar suas atividades. A falta de sistemas e computadores é um grave problema no contexto de trabalho da Corregedoria, uma vez que todo o processo passou a ser digital recentemente e a falta dessa ferramenta impacta significativamente no processo de trabalho.

Abaixo, segue verbalização que reflete a frustração de não conseguir desempenhar o trabalho da forma que os servidores gostariam devido às condições de trabalho.

“chego aqui com o desejo de ser um dia melhor para desenvolver o meu trabalho, só que muitas vezes eu me frustro porque os recursos que eu tenho não são suficientes.” (Pergunta 7)

Observa-se também o compromisso despertado pelas estratégias de transformação do ambiente em um local prazeroso, conforme analisado na questão anterior, onde os servidores buscam adquirir as ferramentas básicas de trabalho com a própria remuneração. Nesse sentido, para que hajam condições básicas no ambiente de trabalho, eles acabam descontando de seu salário, que passa a ser mais baixo ainda.

A disponibilização de ferramentas, assim como o ambiente físico, é uma das formas da organização cuidar de seus colaboradores, dando importância para o

trabalho que eles realizam e demonstrando que fornece a contrapartida do trabalho (AUGUSTO, FREITAS, MENDES, 2014). Consequentemente, desperta a sensação de pertencimento e favorece o engajamento dos indivíduos. Todavia, o que os resultados demonstram é que, no contexto estudado e de acordo com a percepção dos participantes, questões relativas a condições de trabalho estão atuando no sentido de favorecer vivências de sofrimento no trabalho.

Na quarta questão buscou-se investigar quais eram as emoções que os servidores vivenciavam ao lidar com o trabalho em si, considerando a gravidade dos assuntos que são abordados e considerando também que a maioria dos servidores não tem formação específica para lidar com os assuntos. Foram identificadas duas categorias de fala descritas no quadro a seguir.

Você considera que a carga emocional atribuída à natureza do seu trabalho interfere no desempenho dele?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Dificuldade em ser imparcial devido ao teor do trabalho	Percepção dos servidores sobre o envolvimento pessoal (emoções, juízo de valor etc) no desempenho das atividades	<i>“Por exemplo, a gente às vezes tem que avaliar se uma coisa foi feita de má fé ou não, então não tem como a carga emocional não interferir, né?”</i>
		<i>“cada processo tem uma carga emocional pesada. A gente lida desde assédio sexual, assédio moral, com óbitos, com falta de medicamento que gera óbitos, com assuntos bem pesados mesmo e isso influencia, sim.”</i>
		<i>“A gente tenta não deixar que isso aconteça, né? Tenta ir pelo lado profissional, mas dependendo de como a gente estiver, às vezes chega a influenciar.”</i>
		<i>“Muitas vezes é a conduta do servidor na execução do seu trabalho que está sendo avaliada e isso, por vezes, gera desconforto. Dependendo da situação, quando são situações mais graves, pode ter uma carga emocional grande envolvida, sem contar na própria resistência do servidor e na possível reação violenta dele, tipo quando ele fica alterado e tenta de certa forma ameaçar ou coagir a comissão”</i>
		<i>“servidores que já vem nervosos, agressivos e isso interfere muito no nosso trabalho. Então, a carga emocional interfere muito.”.</i>
Natureza do trabalho interfere no emocional dos servidores	Vivências relativas à natureza do trabalho dos servidores que influenciam no sofrimento dos mesmos	<i>“então toda vez que eu tenho que tomar uma decisão dessas de demitir alguém, de punir alguém, eu fico dias pensando se a gente tá sendo justo, sabe? Muitas vezes... Muitas eu fiquei assim, sabe? Três, quatro, cinco dias tomando a decisão para ser justa e algumas vezes já até fiquei deprimida de ter que demitir alguém, né? Então, é uma carga emocional bem grande que eu levo para a minha vida pessoal. Fico o final de semana inteiro pensando “Meu</i>

		<i>Deus, o que vou fazer com fulano? Fulano vai ser demitido, fulano tem família". Levo isso para casa."</i>
		<i>"a gente já chega para trabalhar preocupado de não se envolver. Isso gera ansiedade e a gente se bloqueia muito pra não se envolver com os fatos."</i>
		<i>"Sugerir a aplicação de uma demissão é diferente de você sugerir a aplicação de uma advertência, porque é a vida da pessoa, né? Eu sempre me coloco no lugar do acusado, então eu acho que isso interfere muito."</i>

Quadro 5 – Você considera que a carga emocional atribuída à natureza do seu trabalho interfere no desempenho dele?

Fonte: Dados da pesquisa

Os servidores da Corregedoria tem como rotina lidar com óbitos, erros técnicos que levam a óbito, estupros, doenças psíquicas de outros servidores, entre outras situações de sofrimento. Portanto, a natureza do trabalho já traz o teor do sofrimento. Ou seja, sugerir a punição de um servidor que causou um sofrimento ou até mesmo investigar o sofrimento de um servidor que se ausentou do trabalho devido a depressão ou tentativa de suicídio, por exemplo, é tarefa do servidor lotado na Corregedoria da Saúde.

A natureza do trabalho está intimamente relacionada com a esfera afetiva do Custo Humano do Trabalho, que indica o custo emocional que o trabalhador necessita despendar para desempenhar uma tarefa dentro de um contexto organizacional. Essas reações ocorrem de forma afetiva, sentimentos ou estados de humor (CATTANI e HOLZMANN, 2006).

Esse cenário, verbalizado pelos servidores na pergunta 4, denota uma tendência a lidar com situações de difícil trato, extremamente sensíveis e delicadas, que demandam muito preparo técnico e estrutura organizacional. certamente implicando em um alto custo humano no trabalho.

Conforme indicado na fala abaixo, alguns servidores da Corregedoria não possuem cursos específicos para lidar com esse tipo de trabalho.

“mas se nós tivéssemos mais analistas, mais Administradores, talvez mais pessoas formadas em Direito para trabalhar na correição, a gente poderia exigir algo mais deles, que é o fato de analisar. O técnico vai dar somente andamento no processo [...]” (Pergunta 9)

A consequência da falta de formação para lidar tecnicamente com o trabalho é o sofrimento causado aos servidores, que envolvem-se emocionalmente e pessoalmente nos casos julgados (CATTANI e HOLZMANN, 2006). Em algumas das falas, foram relatadas vivências de depressão e ansiedade por ter que lidar com a natureza do trabalho. De acordo com as verbalizações, a organização não disponibiliza o preparo adequado para realizar o trabalho. Somado a isso, também não fornece estrutura física, ferramentas de trabalho e gestão de pessoas e processos adequados às necessidades dos servidores. Os participantes relataram também o fato dos servidores que estão sendo investigados já chegarem à Corregedoria nervosos e agressivos, o que interfere diretamente no estado emocional de quem está conduzindo a investigação.

A natureza do trabalho foi abordada para complementar o conjunto complexo de condições de trabalho que impactam nas emoções dos servidores, reforçando assim, a necessidade da organização ter olhar mais atento à área, e realizar a contrapartida do trabalho. É interessante abordar a questão dos sentimentos dos servidores, pois a teoria de Custo Humano do Trabalho coloca no mesmo plano de importância as dimensões afetivas, físicas e cognitivas e, além disso, a teoria considera os efeitos das exigências do trabalho sobre os trabalhadores (CATTANI e HOLZMANN, 2006).

Na questão 5 buscou-se compreender a percepção dos servidores em relação à remuneração recebida tendo em vista o trabalho que exercem. É sabido que a remuneração não é o único fator que influencia na percepção dos servidores sobre as condições de trabalho, no entanto, ela é tangível e pode ser quantificada, sendo mais fácil sua percepção quanto às vivências de prazer ou sofrimento para os servidores (AUGUSTO, FREITAS, MENDES, 2014).

Você acredita que sua remuneração é adequada ao seu trabalho?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Incompatibilidade da responsabilidade do cargo e remuneração	Percepção dos servidores sobre as responsabilidades do cargo e a remuneração oferecida pelo desempenho das atividades	<i>“Eu acho que a gente faz uma coisa muito séria, que mexe com a vida de todos os profissionais da Secretaria de Saúde, que por sua vez [...] mexe com vidas humanas, então é um trabalho que é muito sério, né? [...] então não acho que a gente é remunerado de forma adequada.”</i>
		<i>“Não. Muito inferior. Pelo tipo de trabalho que a gente faz deveria receber mais, deveria ter mais valorização, deveria ter uma gratificação e não temos. Não é valorizado financeiramente.”</i>
		<i>“Financeiramente, lógico que não é o ideal, né? Eu queria mais, [...]”</i>
		<i>“A gente faz muito, muito mais do que realmente recebe. A gente precisa ficar muitas vezes fora do horário por questão de responsabilidade porque senão não dá tempo e a gente fica sabendo que tá ganhando menos, mas a responsabilidade é maior, então a gente cumpre mesmo assim.”</i>
		<i>“Acho que eu deveria ganhar um pouco mais devido ao meu esforço diante dessas condições de trabalho.”</i>
		<i>“É bem aquém. Em outras instituições, como por exemplo, a Câmara Legislativa, todo mundo que trabalha em comissão, por ser um trabalho que exige bastante tecnicamente das pessoas e emocionalmente, tem uma gratificação e os salários são bem maiores. E na Secretaria não tem essa gratificação, as pessoas são colocadas na comissão independente delas quererem ou não, e as vezes o salário até diminui porque perde as gratificações que tem nos hospitais.”</i>

Quadro 6 – Você acredita que sua remuneração é adequada ao seu trabalho?

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme observado nas verbalizações, os servidores não consideram que a remuneração que recebem é compatível ao trabalho que exercem. Em geral, eles acreditam que seu trabalho é extremamente relevante e impacta diretamente na sociedade, portanto acreditam que deveria receber gratificações pela complexidade técnica e emocional das atividades que exercem.

Os servidores, inclusive, relatam que em outras áreas da Secretaria de Saúde há gratificação que corresponde à atividade desenvolvida e se comparam com essas áreas, por exemplo. Essa comparação desperta vivência de sofrimento no trabalho enunciado por Freitas (2006), que relaciona o esgotamento emocional com a falta de reconhecimento. Segundo a autora, o esgotamento emocional ocorre mediante vivências de frustrações, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho. A falta de reconhecimento se traduz pelas vivências de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do trabalho.

Nessa temática, observa-se que os servidores se sentem injustiçados em termos de remuneração por se compararem com outros setores da Secretaria de Saúde ou até mesmo outras Corregedorias que exercem a mesma função em outros órgãos. Quanto ao sentimento de inutilidade, as verbalizações apresentam justamente o contrário: os servidores lotados nas comissões percebem a importância do trabalho que desempenham e o impacto que podem gerar na sociedade. Eles somente não consideram a remuneração, nem outras condições de trabalho, proporcional à grandeza de suas atividades (FREITAS, 2006).

Para a questão 6, buscou-se identificar qual era a percepção dos servidores sobre o ambiente físico que estavam inseridos e a avaliação deles sobre a salubridade do local. Buscou-se identificar também como os servidores se sentem ao serem submetidos às condições físicas do ambiente de trabalho.

O ambiente físico do trabalho é um ambiente salubre?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Condições de trabalho precárias e insalubres (ambiente físico)	Percepção dos servidores sobre o ambiente físico e o impacto sobre a saúde mental e física	<i>“Eu já vivi um incêndio dentro da Secretaria de Saúde em outro ambiente e sei dessa possibilidade de ocorrer e aqui me preocupa: fico ansiosa e estressada. É abafado, não tem como instalar um ar condicionado nessa sala, não tem janela, a gente se sente enclausurado. É muito insalubre.”</i>
		<i>“já aconteceu de ter processo sigiloso e a gente precisar abrir a porta senão a gente ia morrer aqui dentro sufocado.”</i>
		<i>“Eu trabalho em uma sala onde quando chove, cai água dentro da sala [...] Solicitei para tamparem, dizem que não tem recurso para fazer porque eles tem prioridades [...] Isso dá mofo, eu tenho rinite. Tem períodos que eu fico com muita rinite, né? Eu tenho colega grávida</i>

	na sala que também tem alergia, mas não há o que fazer.”
	“Aqui falta água... Hoje, não sei como tem, mas falta água, falta papel higiênico, falta água nos banheiros também. A gente não tem uma ventilação aqui.”
	“nunca é feita a higiene, então, assim, muitas vezes eu tomo remédio para alergia e venho trabalhar. Venho trabalhar porque são essas condições e eu não tenho outro recurso. Eu me adequo às condições, mesmo que seja usando remédio.”
	“A gente não conta com ventilação, saídas de emergência, rota de fugas, porque às vezes a gente lida com pessoas muitas vezes desequilibradas, muito emocionadas, a gente precisa ter uma rota de fuga aqui”
	“Já teve tempos que eu fui e voltei de férias e a sala não foi limpa e é bem ruim chegar num ambiente, além de insalubre, que não é limpo.”
	“Eu tive que comprar essa cadeira da colega porque eu não consegui aqui e tava desenvolvendo problema de coluna. Eu comprei água. Eu já fiquei aqui na Corregedoria sem tomar água. Então, agora eu trago meu copinho e minha jarra de dois litros e meio todo dia cheio para não afetar minha saúde.”
	“A gente ficou um tempão no escuro, então é bem complicado. [...] se fosse pra todos, tudo bem, mas tem gente que consegue uma cadeira melhor, tem gente que não. Tem gente que consegue uma água, tem gente que não. Por quê? O que está acontecendo?”
	“Quantas e quantas vezes os banheiros ficaram imundos, com fezes e urinas, e a gente teve que ir pro shopping, que é longe, para fazer. Grávida, com nove meses de gestação, ter que ficar indo pro shopping para fazer a higiene pessoal. Então assim, eu acho as vezes que eles não olham muito para o subsolo.”
	“Você pode ver: as janelas com grades ficam fechadas, sujas, uma sala que tem uma acústica muito ruim. O ar não circula direito.”;

Quadro 7 – O ambiente físico do trabalho é um ambiente salubre?

Fonte: Dados da pesquisa

As verbalizações em resposta a essa pergunta trouxeram exemplos do conceito de Custo Humano no Trabalho, no que tange a esfera física, com indicadores fisiológicos, sendo mais tangíveis e mensuráveis para se observar o desgaste ao executar uma tarefa (CATTANI e HOLZMANN, 2006).

Alguns respondentes destacaram que estavam desenvolvendo problemas de coluna, alergias, entre outras doenças, sendo submetidos a medicações para poderem continuar trabalhando. Em tom de frustração, eles informaram que as condições eram impostas e não havia o que fazer para mudar.

O trabalho, nas condições que os servidores estão sendo submetidos, tem alto custo físico. Essas condições estão relacionadas com a estrutura física do ambiente, uma das condições de trabalho destacadas por Augusto, Freitas e Mendes (2014) que influenciam na dinâmica de prazer e sofrimento, e a limpeza do ambiente, que é fator determinante para desenvolvimento de doenças físicas, como alergias.

Retomando os fatores que levam às vivências de sofrimento descritos por Freitas (2006), a desqualificação é exemplificada pelo sentimento de abandono e injustiça presente nas falas dos respondentes. Somando as condições de trabalho já abordadas e o ambiente insalubre, é inegável que são tecidas condições indicativas às vivências de sofrimento dos servidores.

Na questão 7, buscou-se observar qual era a percepção geral dos servidores em relação aos sentimentos que são despertados no ambiente de trabalho e a quais fatores eles atribuíam os sentimentos.

Qual é a primeira sensação que você tem quando chega ao trabalho?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Bons sentimentos ao chegar no trabalho	Percepção dos servidores em relação ao trabalho como um todo e a que atribuem seus sentimentos	<i>“Sensação boa, por conta dos meus colegas de serviço. Acho que está mais relacionado aos relacionamentos do que o serviço e o ambiente em si, a estrutura física.”</i>
		<i>“Uma sensação boa. Eu gosto muito de vir para cá. Eu atribuo isso às pessoas. São pessoas do bem.”</i>

		<i>“[...] como eu gosto do que eu faço, eu chego com uma sensação muito de cada dia ser um dia melhor para desenvolver o meu trabalho, só que muitas vezes eu me frustro porque os recursos que eu tenho não são suficientes [...]”</i> <i>“Ah, graças a Deus que eu to aqui! [...] A harmonia, a carga horária, a acessibilidade, tudo! É um conjunto.”</i> <i>“Eu sou feliz com o meu trabalho e sou feliz com o que eu faço hoje. [...] as dificuldades que a gente tem de infraestrutura, de meios computacionais, são muito mais estressantes para mim do que o trabalho em si.”</i>
Maus sentimentos ao chegar no trabalho	Percepção dos servidores em relação ao trabalho como um todo e as vivências de ansiedade e frustração	<i>“Se é um dia de interrogatório, eu já não chego bem. Porque eu sei que eu vou ter que lidar com aquela situação, ouvir principalmente o interrogatório do acusado e a ansiedade, a preocupação de não passar o que eu estou pensando.”</i> <i>“Apesar de agora estar um ambiente um pouquinho melhor do que antes, por causa dos colegas que são pessoas legais, teve épocas que eu não queria vir trabalhar porque o ambiente era ruim, as pessoas também... Não era uma equipe boa, então muitas vezes eu não queria nem entrar na sala. Eu vinha porque era obrigada a trabalhar mesmo.”</i>

Quadro 8 – Qual a primeira sensação que você tem quando chega ao trabalho?

Fonte: Dados da pesquisa

Em geral, os servidores respondentes relataram bons sentimentos em relação ao ambiente de trabalho. Eles atribuíram esses sentimentos às relações socioprofissionais, categoria específica do contexto de trabalho, segundo Augusto, Freitas e Mendes (2014). Relataram que apesar das dificuldades e impeditivos da estrutura da Corregedoria, ou seja, das condições de trabalho, o relacionamento socioprofissional torna o ambiente um bom lugar para se trabalhar. O conceito de estratégia de defesa, abordado na questão 2, e esclarecido por Freitas (2006), mais uma vez é identificado na questão 7.

Os servidores criaram mecanismos de transformação do ambiente, ou seja, estratégia de mediação, onde favorecem a predominância de vivências de prazer como forma de sobrevivência às condições impostas pela organização (FREITAS, 2006).

O objetivo desta pergunta era identificar os mecanismos de defesa empregados pelos servidores. Como a pergunta era generalizada, sobre percepções gerais, foi necessário que o servidor pesasse as vivências de prazer e sofrimento para responder à pergunta.

De acordo com o estudo de Vieira (2005), realizado com teleatendentes, os colaboradores sentem prazer ao trabalhar em um ambiente que favoreça a construção de relações intersubjetivas, como amizade e solidariedade entre colegas. A mesma dinâmica pode ser observada no contexto da Corregedoria, no presente estudo.

Cabe destacar que a segunda categoria encontrada a partir das verbalizações obtidas na pergunta não está relacionada a bons sentimentos em relação ao trabalho. As verbalizações referem-se a um alto custo emocional do ambiente de trabalho, elucidado por Cattani e Holzmänn (2006), ocasionado pela natureza do trabalho e relacionamento socioprofissional, gerando percepções de sofrimento aos participantes.

Na questão 8, buscou-se identificar vivências de prazer nas atividades exercidas pelos servidores da Corregedoria. As respostas foram muito semelhantes, chegando a uma unanimidade, classificadas na categoria que segue.

O que gera satisfação no seu trabalho?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Prazer em aprender novos conteúdos	Percepção dos servidores sobre as exigências cognitivas para desempenhar as atividades	<i>"[...] minha satisfação é de estar aprendendo e estar conseguindo executar o trabalho."</i>
		<i>"[...] Estar sendo desafiada, tudo é um aprendizado."</i>
		<i>"Aprender. Eu sou bem assim... Gosto sempre de estar aprendendo."</i>
		<i>"O aprendizado. Primeiro, conhecimento de todas as áreas da Secretaria. A gente fica conhecendo aqui tudo que ocorre na Secretaria, de bom e de ruim. Segundo que o conhecimento técnico dessa área jurídica é instigante. [...]"</i>
Prazer em impactar a vida das pessoas e responsabilidade social	Percepção dos servidores sobre a importância do seu trabalho e como isso reflete em sua vida profissional	<i>"O que gera satisfação no meu trabalho é saber que ele tem impacto direto na vida das pessoas."</i>
		<i>"Eu to contribuindo com a sociedade. Não estou deixando impunes pessoas que cometem irregularidades, que deixam de fazer um determinado serviço que é sua obrigação ou que batem o ponto e vão embora, então tudo isso impacta no serviço prestado à população. De certa</i>

		<i>forma, eu tô ajudando.”</i>
		<i>“Saber que a gente tá contribuindo para uma melhoria [...]”</i>
		<i>“[...] E saber que aquela pessoa errou e vai pagar pelos seus erros.”</i>
		<i>“eu acho que meu trabalho é importante. E se eu achasse que eu vinha para a secretaria para fazer um trabalho de enxugar gelo, trabalho paliativo, eu não teria satisfação de vir [...]”.</i>

Quadro 9 – O que gera satisfação no seu trabalho?

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com Morrone (2001), as vivências de prazer estão relacionadas diretamente com os fatores de valorização e reconhecimento. Nesse sentido, analisando as falas dos respondentes, identifica-se que os próprios servidores compreendem o valor de seu trabalho e se autorreconhecem. Portanto, eles mesmos propiciam as vivências de prazer no ambiente de trabalho.

Além disso, o fator cognitivo é destacado com fonte de prazer. Como os servidores não tem conhecimento prévio sobre a Corregedoria, estar lotado na área corresponde ao contato com novos conhecimentos técnicos e, conforme verbalizado, a aprendizagem é um fator motivacional.

As novidades teóricas, o aprendizado e a dinâmica do trabalho evitam que o trabalho seja monótono, proporcionando desafios cognitivos aos servidores. Conforme abordado pela teoria do Custo Humano do Trabalho, os indivíduos tendem a assumir tarefas mais fadigantes somente pelo fato de serem mais interessantes, possibilitando a evolução de suas competências (CATTANI e HOLZMANN, 2006).

Na nona questão, buscou-se identificar quais eram as percepções dos servidores sobre a eficiência do trabalho que eles desempenham, quais eram os fatores que impactavam negativamente nesse desempenho e se havia sentimento de frustração quando não conseguem concluir o trabalho da forma ideal.

Você acredita que os processos do seu trabalho são realizados da forma mais ágil e eficiente possível? Se não, o que impacta na eficiência deles?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Processos morosos e as condições de trabalho que impactam no desempenho das tarefas	Percepção dos servidores sobre os aspectos que influenciam o cumprimento das tarefas e as frustrações relacionadas a isso	<i>"Não é feito da maneira mais eficiente pela insalubridade do local, pela falta de treinamento das equipes relacionadas ao processo, não só os meus pares, como antes deles."</i>
		<i>"o término de um processo não depende somente de mim, depende da própria Secretaria, de informações que a própria Secretaria tem que passar para a gente e às vezes essas informações são muito demoradas ou vem incompletas, então não depende só da gente."</i>
		<i>"Não, porque a gente depende de vários outros setores e pessoas e, como eu te expliquei, a gente depende de material também, o que realmente poderia ser bem mais ágil, se a gente tivesse toda essa assistência que a gente não tem. Por burocracia, falta de pessoas para trabalhar, então realmente demora e acaba que todo nosso trabalho fica mais retardado, mais demorado mesmo."</i>
		<i>"eu acho que poderia ser melhor se todo mundo realmente pudesse ter acesso (ao sistema)"</i>
		<i>"A gente tenta fazer com que os processos sejam ágeis, mas devido às ferramentas de trabalho não serem suficientes, então isso impacta no meu processo de trabalho, então seria pelas ferramentas mesmo."</i>
		<i>"a gente não sabe tudo, mas a gente sempre procura aprender. Mas a gente também sabe que tem gente que tá superior a gente que não tem interesse de aprender. E é ruim você ser comandado por uma pessoa que não tem iniciativa nem vontade, então é bem complicado."</i>
		<i>"a gente tem muito problemas como contato com servidor acusado: é difícil fazer porque os sistemas estão desatualizados, o contato com o servidor está desatualizado no sistema da informação, aí você não consegue o telefone da pessoa."</i>
		<i>"Uma dificuldade que a gente tem aqui, tirando a infraestrutura que eu já falei e os recursos, é que [...] falta pessoal também. [...] a falta de pessoal e, pessoal qualificado, tá fazendo a diferença."</i>
		<i>"O problema de gestão, de separar processos para cada comissão um assunto específico, que a comissão já ficaria mais especializada em tal assunto"</i>

		<i>[...] Então, é mais nessa divisão de tarefas.”</i>
--	--	---

Quadro 10 – Você acredita que os processos do seu trabalho são realizados da forma mais ágil e eficiente possível? Se não, o que impacta na eficiência deles?

Fonte: Dados da pesquisa

Nas verbalizações oriundas da pergunta motivadora, pode-se observar que as condições de trabalho em que os servidores são submetidos tem impactado diretamente no desempenho do trabalho, conforme previsto por Augusto, Freitas e Mendes (2014). Então, além de gerar frustração nos servidores e ser motivação de vivências de sofrimento, as condições de trabalho tem impactado diretamente na entrega dos resultados da Corregedoria.

Outro ponto que foi tocado na questão foi a falta de treinamentos e capacitações dos servidores lotados nas comissões, aspecto levantado como condição de trabalho de acordo com Augusto, Freitas e Mendes (2014). Conforme abordado na questão 4, além de submeter os servidores a situações extremas sem a qualificação necessária para lidar com elas, gerando impactos significativos na saúde mental e alto custo afetivo, a falta de qualificação impacta também nas entregas dos trabalhos.

Na décima pergunta, buscou-se identificar na fala dos servidores se eles tinham algum retorno por parte da gestão sobre o trabalho que desempenham. Nesse sentido, obteve-se a categoria descrita no quadro que segue.

Você considera seu trabalho estratégico? Existe alguma mensuração para se observar o resultado dele?		
Categoria	Descrição	Verbalizações
Falta de feedback sobre o trabalho desempenhado	Percepção dos servidores sobre o retorno do trabalho desempenhado	<i>“eu gostaria que tivesse uma mensuração mais direta. Se está sendo feito da forma certa, se tem alguma coisa que pode melhorar. Eu gostaria de ter esse feedback mais direto, sim. Uma vez que a gente não é treinado, não é diretamente orientado pelo superior, a gente também não recebe feedback.”</i>
		<i>“Não sei, pode ser que outras pessoas tenham essa informação, mas eu não tenho acesso a ela.”</i>
		<i>“Se é feito um estudo sobre isso, mas para cá, não temos esse retorno. Claramente, a gente não tem esse retorno.”</i>

		<i>“E a questão do resultado a gente tem que ficar olhando no DODF. “Ah, aquela pessoa acatou o que a comissão sugeriu”. Eu acho que seria interessante porque você ia ver como está o resultado do seu trabalho, até para saber se tá indo pelo lado correto ou não, então eu acho que deveria ser uma ótima dica aí pro pessoal fazer né? E entender se estamos fazendo certo ou não.”</i>
		<i>“Não, não é estratégico. É puramente administrativo. A gente não trabalha com planejamento, nem estratégia nenhuma da Secretaria. O processo disciplinar é puramente punitivo, né? E infelizmente, não existe mensuração.”</i>
		<i>“Uma coisa que é muito importante que não se faz, eu já pedi várias vezes pra se fazer, é dar o retorno do que falhou no processo. Na hora do julgamento, se ele acolhe ou não o resultado da comissão, ele devia avisar: “não acolho por isso, por isso e por aquilo”. A gente não tem o retorno do nosso trabalho, nunca.”</i>

Quadro 11 – Você considera seu trabalho estratégico? Existe alguma mensuração para se observar o resultado dele?

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme abordado anteriormente, de acordo com Morrone (2001), as vivências de prazer estão relacionadas com o reconhecimento do trabalho. Observou-se então que o reconhecimento não é realizado por parte da gestão, uma vez que de forma unânime, os servidores relataram que não são posicionados quanto ao seu desempenho.

Eles só tem acesso ao retorno do trabalho se consultarem o Diário Oficial, onde podem identificar se a sugestão da penalidade que eles propuseram foi acatada ou não por parte da Corregedoria. Ainda assim, o retorno que eles buscam é exclusivamente técnico, não havendo retorno quanto ao comportamental ou processos de trabalho.

Nesse sentido, conforme abordado por Augusto, Freitas e Mendes (2014), a Corregedoria possui uma falha na organização do trabalho, que constitui-se de elementos que descrevam a prática de gestão de pessoas e do trabalho presentes no local de trabalho.

Com o objetivo de sintetizar as análises realizadas ao longo do capítulo, elaborou-se dois quadros com o resumo das categorias e aspectos relacionados às

principais vivências de prazer e de sofrimento encontradas no estudo. Os quadros seguem abaixo para consulta.

Resumo sobre as Vivências de Prazer no Trabalho
Categoria: Boa comunicação entre os pares Descrição: Percepção dos servidores sobre como se dá a comunicação intra e inter equipes.
Categoria: Bom relacionamento entre equipes Descrição: Percepção dos servidores de como se dá o relacionamento interpessoal intra e inter equipes.
Categoria: Boa interação e colaboração entre equipes Descrição: Percepção dos servidores sobre a colaboração entre equipes para desenvolver o trabalho.
Custo Humano no Trabalho: Cognitivo Os participantes relacionaram o custo cognitivo com vivências de prazer, pois relataram que os novos conhecimentos são instigantes.

Quadro 12 – Resumo sobre as Vivências de Prazer no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa

Resumo sobre as Vivências de Sofrimento no Trabalho
Categoria: Falta de condições básicas para o desempenho do trabalho Descrição: Percepção dos servidores em relação à disponibilidade de condições básicas para executar uma tarefa
Categoria: Condições de trabalho precárias e insalubres (ambiente físico) Descrição: Percepção dos servidores sobre o ambiente físico e o impacto sobre a saúde mental e física
Categoria: Falta de feedback sobre o trabalho desempenhado Descrição: Percepção dos servidores sobre o retorno do trabalho desempenhado
Custo Humano no Trabalho: Emocional e Físico Os participantes relacionaram os custos físico e emocional com vivências de sofrimento, pois relataram que desenvolvem problemas de saúde físicos e psicológicos em decorrência das atividades.

Quadro 13 – Resumo sobre as Vivências de Sofrimento no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO

O presente estudo teve como objetivo analisar as percepções dos servidores da Corregedoria sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho, com base no referencial teórico que dialogava sobre Teoria Gerencialista Contemporânea e Psicodinâmica no Trabalho. Os objetivos específicos viabilizaram a operacionalização do objetivo geral e direcionaram aos resultados analisados, cujo resumo e consideração estão expostas neste capítulo.

Os dados qualitativos, que permitiram dar subjetividade às respostas dos servidores, apresentaram as principais percepções sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho. Dentre elas, destaca-se como principal motivador do sofrimento dos servidores as condições de trabalho, no que tange a insalubridade do ambiente e a falta de ferramentas necessárias para desempenhar o trabalho. Observou-se, inclusive, que o Custo Humano no Trabalho demandado dos servidores é alto e não é recompensado como devido. O custo físico é um ponto de atenção, uma vez que os servidores relataram ter desenvolvido doenças como alergias, devido ao mofo e poeira, dores de coluna, devido ao mobiliário e complicações renais, devido à falta de água. O custo físico para o desempenho das atividades está em desacordo com o custo físico de atividades administrativas, portanto, é um ponto de atenção.

Uma consideração importante é sobre o mecanismo de defesa que os participantes naturalmente desempenham. Em um contexto de trabalho desfavorável, onde a organização do trabalho e as condições de trabalho não correspondem às necessidades, os servidores utilizaram o relacionamento socioprofissional como forma de proporcionar mais vivências de prazer do que sofrimento. Nesse sentido, foi despertado nos servidores um sentimento de pertencimento ao grupo, levando à cooperação, responsabilidade e compromisso com o trabalho. Assim sendo, ainda que a Secretaria de Saúde não ofereça as condições de trabalho necessárias para o desempenho dele, os servidores passaram a proporcionar por meio do próprio salários as ferramentas necessárias. Porém, o mecanismo de defesa do relacionamento interpessoal não foi capaz de ressignificar todo o sofrimento causado pela falha no restante do contexto de

trabalho, uma vez que observa-se que as vivências de sofrimento são predominantes na Corregedoria.

As limitações do estudo referem-se justamente às condições de trabalho dos servidores durante o processo de coleta. As entrevistas foram realizadas nas próprias salas dos servidores, onde não há isolamento de som no ambiente. Por isso, as verbalizações dos servidores podem ter sido limitadas ou restritivas caso eles tenham se sentido intimidados por estarem sendo ouvidos por outras pessoas além do entrevistador. A Corregedoria não dispõe de um ambiente privativo para serem feitas as entrevistas, consequentemente, não foi possível obter esse espaço para realizar a entrevista. Ainda nessas condições, os servidores foram solícitos e expuseram diversas vivências de prazer e sofrimento no trabalho. Portanto, sugere-se que a pesquisa seja reaplicada para conferir se os resultados se assemelham, caso haja um ambiente privativo no futuro para realizar as entrevistas. Acredita-se que pode-se obter dados mais aprofundados sobre as vivências dos servidores, uma vez que eles não se sentiriam coibidos em responder às perguntas.

Em termos de agenda de pesquisa, sugere-se:

- Aprofundar o estudo sobre a natureza do trabalho e o poder de influência no contexto organizacional, ou seja, explorar referencial teórico que aborde sobre o custo emocional em se atuar com atividades de cunho punitivo, como da Corregedoria, e a relação deste custo com a vida emocional pessoal e profissional do colaborador que desempenha este tipo de trabalho;
- Realizar análise documental para verificar a quantidade de atestados e afastamentos dos servidores lotados nas comissões e as causas de seus afastamentos para quantificar os impactos na saúde física e mental dos servidores.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, F. L. O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente. **Cadernos ENAP**, n. 10. Brasília: ENAP, 1997.
- AUGUSTO, M. M., FREITAS, L. G., MENDES, A. M. Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v.20, n. 1, p. 34-55, abr. 2014.
- BACKES, A. L. Subjetividade no trabalho e mudança organizacional: sustentação e reconstrução identitária do funcionário. **Revista Administração em Diálogo**, v. 14, n. 3, p. 24-53, 2012.\
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011. 276 p.
- CAMPOS, J. F.; DAVID, H. M. S. L.; SOUZA, N. V. D. de O.. Prazer e sofrimento: avaliação de enfermeiros intensivistas à luz da psicodinâmica do trabalho. Escola Anna Nery. **Revista de Enfermagem** 18(1) Jan-Mar 2014, p. 90-95.
- CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre: Ed. Da UFRGS, 2006.
- DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Psicologia Ciência e Profissão**, São Paulo, v.14, n.3, ago. 2004.
- DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas; 1999.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5a ed. São Paulo: Cortez; 1992.
- DEJOURS, C. Addendum: **da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. In: Lancman, S., Sznclwar, L. I. (Orgs.). Christophe Dejours: da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho. Brasília: Paralelo 15, 2008.
- FERRER, A. L. **Sofrimento Psíquico dos trabalhadores inseridos nos Centros de Atenção Psicossocial: entre o prazer e a dor de lidar com a loucura**. 2007.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação da Faculdade de Ciências Médicas da UEC, Campinas, 2007.

FREITAS, L. G. **Saúde e processo de adoecimento no trabalho dos professores em ambiente virtual**. Brasília: Instituto de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília (Mimeografado), 2006.

GUIMARÃES, F. A. L.; MARTINS, M. C. F. **Valores e prazer-sofrimento no trabalho: um estudo com profissionais de nível superior**. Estudos de Psicologia, Campinas, 27(2), abril - junho 2010, p. 134-145

LA FALCE, J. L.; GARCIA, F. C.; MUYLDER, C. F. **Prazer e Sofrimento: um estudo de caso em um centro de pesquisas brasileiro**. Gestão & Regionalidade - Vol. 27 - Nº 81 - set-dez/2011, p. 74-86.

LINHARES, A. R. P.; SIQUEIRA, M. V. S. **Vivências depressivas e relações de trabalho: uma análise sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho e da Sociologia Clínica**. Cadernos EBAPE.BR, v. 12, n. 3, p. 0-0, 2014.

LUCENA, A. K. A.; GOIS, O. P.; PESSOA, C. M. C. C.; SOUSA, M. N. A. Sofrimento e qualidade de vida entre policiais militares do batalhão de operações especiais. **Revista Interdisciplinar em Saúde**, Cajazeiras, 2 (1): 157-176, jan./mar. 2015, ISSN: 2358-7490.

MÁXIMO, T. A. C. O.; ARAÚJO, A. J. S.; SOUZA, P. C. Z. **Vivências de Sofrimento e Prazer no Trabalho de Gerentes de Banco**. PSICOLOGIA: CIÊNCIA E PROFISSÃO, 2014, 34 (1), 96-111, p. 96-111.

MENDES, A. M. B. **Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e noutra tradicional**. Psico-USF, v. 11, n. 1, p. 103-112, jan./jun. 2006.

MENDES, A. M. B. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. Ed. Casa Psi, 2007.

MORRONE, C. F. **“Só para não ficar desempregado” – ressignificando o sofrimento psíquico no trabalho: um estudo com trabalhadores em atividades informais.** Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília. 2001.

PAGÈS, Max, et al. **O poder das organizações.** São Paulo: Atlas, 1987. 234 p.

PAULA, A. P. P. **Por uma nova gestão pública:** limites e potencialidades da experiência contemporânea. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2005.

PÉRILLEUX, T.; MENDES, A. M. B. O enigma dos sintomas: proposição para uma escuta psicanalítica e política do sofrimento no trabalho. **Revista Trivium Est. Interd.** Ano VII, Ed.1-2015, p.61-73.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** São Paulo. Ed. Atlas, 3ª edição, 2012.

VASCONCELOS, A.; FARIA, J. H. **Saúde mental no trabalho: contradições e limites.** Psicologia & Sociedade, v. 20, n.3, p.453-464, 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 86 p

VIEIRA, A. P. **Prazer, Sofrimento e Saúde no Trabalho de Teleatendimento.** Brasília: UnB (2005).

APÊNDICE A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Caro participante, gostaria de convidá-lo a participar da pesquisa intitulada “A dinâmica prazer e sofrimento no trabalho de servidores lotados na Controladoria de Saúde do DF”, através de instrumento de entrevista semiestruturada gravada. Trata-se de coleta de informações para serem utilizadas em trabalho de conclusão de curso desenvolvido na Universidade de Brasília – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - Departamento de Administração.

O objetivo da presente pesquisa é compreender a dinâmica prazer e sofrimento no trabalho de servidores. A sua participação neste estudo é voluntária, dando-lhe plena liberdade para desistir da pesquisa a qualquer momento. Sua identificação será confidencial, entretanto os resultados do estudo serão publicados e os registros disponíveis para uso da pesquisadora, porém sua identidade ou de outro não será revelada. A entrevista será gravada e, após a pesquisadora transcrevê-las, será destruída.

Declaração do(a) participante:

Eu, _____, abaixo assinado (a) concordo em participar voluntariamente desta pesquisa. Declaro que li e compreendi todas as informações referentes a este estudo e todas as dúvidas foram esclarecidas pela pesquisadora.

Brasília-DF, ____ de abril de 2018.

Nome do participante: _____

Data: _____

Assinatura: _____

Nome do entrevistador: _____

Data: _____

Assinatura: _____

Pesquisadora: Daniela Tavares da Costa;

Professor Orientador: Dr. Rodrigo Rezende Ferreira.

APÊNDICE B

Roteiro de Entrevista

I – Dados de identificação

Nome: _____

Idade: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____

Nº de filhos: _____ Tempo de trabalho neste serviço: _____

II – Questões norteadoras

1. Como você avalia a gestão do seu superior imediato?
2. Como você avalia a sua relação com seus pares?
3. Você pode contar com todas as ferramentas de trabalho necessárias ao executar uma tarefa?
4. Você considera que a carga emocional atribuída à natureza do seu trabalho interfere no desempenho dele?
5. Você acredita que sua remuneração é adequada ao seu trabalho?
6. O ambiente físico do trabalho é um ambiente salubre?
7. Qual é a primeira sensação que você tem quando chega ao trabalho?
8. O que gera satisfação no seu trabalho?
9. Você acredita que os processos do seu trabalho são realizados da forma mais ágil e eficiente possível? Se não, o que impacta na eficiência deles?
10. Você considera seu trabalho estratégico? Existe alguma mensuração para se observar o resultado dele?