



Universidade de Brasília – UNB

Instituto de Psicologia

Pós-Graduação em Psicodinâmica do Trabalho

**“TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTOS NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS EM UMA CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS DO DF”**

Marcela Fernandes Pereira

Orientador: Prof. Emílio Peres Facas

Brasília - DF

Dezembro/2011

Universidade de Brasília – UNB
Instituto de Psicologia
Pós-Graduação em Psicodinâmica do Trabalho

“TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UMA CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS DO DF”

Marcela Fernandes Pereira

Orientador: Prof. Emílio Peres Facas

Trabalho apresentado ao Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho, do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília como requisito ao título de Especialista em Psicodinâmica do Trabalho.

1. INTRODUÇÃO

Nota-se que dentro do contexto atual, existe uma grande busca por parte de alguns profissionais da área de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas em realizar um trabalho sobre a saúde do colaborador dentro da organização do trabalho. Para isso, é necessária à realização de um trabalho minucioso, devido ao grau de mudanças que algumas organizações enfrentam. Isso se dá, pois as organizações estão inseridas em um nível maior de análise, ou seja, dentro de um universo socioeconômico e cultural específicos. Por isso, os colaboradores que estiverem de maneira saudável, se mobilizando, poderão desenvolver um tipo de trabalho mais eficiente e eficaz, pelo alto grau de modificação que a organização passa, para assim integrá-las em torno dos objetivos das organizações e objetivos dos colaboradores.

Percebe-se que dentro do setor privado as técnicas que a psicodinâmica do trabalho oferece, às vezes não são vistas com bons olhos pelos diretores e gestores de alguns setores, principalmente no mercado de varejo de automóveis, isso porque a mobilização dos colaboradores em relação à organização do trabalho e ao trabalho, pode interferir no desenvolvimento do trabalho de acordo com o que é prescrito. Onde os colaboradores tem que cumprir metas, ganhando o seu salário por produção, ou seja, quanto mais se trabalha, mais se ganha. Desenvolve-se assim, no colaborador uma cultura e perfil de preocupação constante, tendo que trabalhar sempre sobre cobrança e pressão, em dias de fechamento de mês, às vezes além da carga horário para cumprir metas dos departamentos. Em outros departamentos alguns colaboradores que estão de escala, trabalham em feriados em regime de plantão, muitas vezes cansados fisicamente e psicologicamente. Tendo pouco convívio social fora do ambiente de trabalho, e tendo que conviver em menos de um ano uma alta rotatividade de seus gestores, ou seja, vários tipos de gestões, planos e metas diversificadas.

Com o crescimento do capitalismo, um novo perfil de colaborador é traçado, onde ele tem que ter proatividade, disponibilidade e disposição em alcançar metas impostas pela

organização, mesmo sem saber se são adequadas, e se o colaborador está com condições de seguir dentro da organização do trabalho.

Ter bem definido os comportamentos organizacionais (missão, visão, objetivos estratégicos e diretrizes de atuação), comportamentos funcionais (departamentos/setores) e comportamentos individuais (gerenciais e técnicas), é também de fundamental importância, pois hoje as organizações são valorizadas não só pela estrutura física, mas também pelo valor que seus colaboradores agregam a organização. Estes comportamentos podem auxiliar a verificar as lacunas entre o trabalho prescrito e real para que possam começar a entender o contexto da organização e a desempenhar um trabalho que qualidade de vida. A intelectualidade e saúde dos colaboradores é o que dividirá uma organização bem sucedida. (Chiavento, 1999).

A psicodinâmica do trabalho tem um instrumento denominado, Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento – Itra, que segundo Mendes e Ferreira (2007), é um instrumento estruturado, que tem o objetivo de traçar o perfil dos antecedentes, mediadores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento. Iniciando assim o objetivo da psicodinâmica do trabalho: onde o colaborador pode começar a desenvolver estratégias, para que o sofrimento patológico seja controlado, pelo próprio colaborador, através de ressignificações e mobilizações subjetivas. Segundo Dejours (1993), quando se compartilha o sofrimento do trabalho, pode se desenvolver dentro do coletivo, estratégias de enfrentamento como as estratégias de negação, evitação entre outros, para assim diminuir o sofrimento.

A invenção do automóvel não pode ser vista como sendo o feito de uma única pessoa, mas sim como uma incansável persistência de muitos, que no início eram taxados de lunáticos, os quais queriam criar uma carruagem sem cavalos, a começar pelos carros a vapor do início do século XIX, que eram lentos e barulhentos, aos carros elétricos em 1830, rápidos e silenciosos, mas que não podiam percorrer longas distâncias, até chegar aos motores de combustão interna, utilizando como combustível uma mistura de ar e gás de iluminação, criado pelo engenheiro alemão Conde Nikolaus Otto, em 1876 Oliveira&Ramaswani (2000).

O primeiro carro foi inventado por Karl Benz na Alemanha, começou a ser fabricado nos Estados Unidos em 1893, com o modelo Duryea. Sua popularização se deu com o pioneirismo de Henry Ford, que lançou, em 1903, o modelo T, rústico e barato, e o sistema de produção em série. No Brasil, segundo Oliveira &Ramaswami (2000), o primeiro carro surgiu em 1893, na cidade de São Paulo. Era um Daimler inglês (patente alemã), com rodas de borracha e carroçaria aberta.

Em 1904, São Paulo já tinha 83 veículos, criando-se as primeiras leis de trânsito e em 1908, desembarca no Brasil a Ford Motors, que no início montava o modelo T, com 12 funcionários. Dezessete anos depois, em 1925, chega ao Brasil a General Motors, que se instala também em São Paulo, tendo de início capacidade para montar 25 carros/dia. Em 1938, no Rio Grande do Sul, as marcas que comercializavam eram: Chevrolet, Oldsmobile, Buick, Opaline Motor Oliel, Gargoyle, Motocicles, Ardie e Bicicletas Jupter, mostrando a grande variedade de marcas da época e que hoje fazem parte da história da indústria automobilística. Oliveira&Ramaswani (2000).

O setor automobilístico brasileiro vem passando por grandes transformações. Desde a abertura comercial no governo Collor de Mello, o crescimento das importações e a entrada de novas montadoras causaram um grande salto nos investimentos do setor, acomodado ao longo dos anos 80. A idade média dos veículos caiu de doze para seis anos neste período, com o lançamento na primeira metade da década de 90 de doze veículos, contra oito ao longo de toda a década de 80. A produtividade aumentou, tendo diminuído o número de horas médio para a montagem de um veículo de 48 horas em 1989 para 33 horas em 1996.

A modernização dos veículos também tornou-se mais expressiva, com injetões eletrônicas de série em todos os modelos, grande disponibilidade de modelos com *airbags*, etc. As empresas montadoras de automóveis são apoiadas, nos processos de distribuição, promoção e venda dos veículos, pelas concessionárias de automóveis. No canal de distribuição, as concessionárias ficam a cargo da venda dos veículos e posterior serviço de assistência técnica, o que inclui as revisões, vendas de autopeças e consertos, entre outros. É um setor propenso a modificações por uma série de motivos (Beber, 2000).

No mercado americano, o número de concessionárias caiu de 47.500 em 1951 para 22.400 em 1996, apesar da formação das redes de concessionárias das montadoras asiáticas. A perspectiva é que este número continue reduzindo. No Brasil, muitas concessionárias possuem escala insuficiente para ter uma lucratividade razoável, o que deve promover uma concentração do setor. Outro motivo é o avanço da Internet, já permitindo a compra dos veículos diretamente da montadora e/ou concessionária, reduzindo significativamente os custos de estocagem e produção.

Como, em termos de mercado norte-americano, aproximadamente um terço do valor final do veículo é gasto com promoção, distribuição e venda, espera-se que as compras *online* tragam consigo uma substancial redução de custos. Finalmente, existe o problema da homogeneização dos produtos, via universalização dos processos produtivos e pela concentração dos fabricantes de auto-peças, fornecendo cada vez mais conjuntos de componentes.

A maior fabricante mundial, Delphi, por exemplo, desvinculou-se da General Motors em maio de 1999 e é hoje possível fornecedora para todas as demais montadoras. Nos Estados Unidos já existe uma série de trabalhos sobre os serviços no ramo automobilístico. Basicamente, todos os resultados mostram avaliações extremamente negativas.

No Brasil, apesar da falta de dados, a situação parece ser semelhante. Isto se considerando que a lucratividade das concessionárias brasileiras tem migrado de forma acentuada da venda de veículos para a prestação de serviços, o que aumenta a importância do ponto de vista do investimento em serviços. Estes problemas são sentidos pelas montadoras, levando-as a tomar iniciativas para superar estas dificuldades Beber (2000).

Assim, o objetivo desta pesquisa é investigar o contexto e os riscos de adoecimento em diferentes grupos ocupacionais de trabalhadores prestadores de serviços do comércio de varejo no Distrito Federal, com a finalidade de subsidiar a área de Recursos Humanos na elaboração de proposta de intervenção para melhoria das condições de trabalho e saúde. Em quatro categorias: Contexto de trabalho, Exigências,

Sentido do Trabalho e Efeitos do Trabalho na Saúde, através do instrumento denominado Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento(Itra). Dentro deste contexto mais macro, tentaremos:

- Investigar as características da organização, condições e relações sócio-profissionais do trabalho;
- Identificar o custo humano do trabalho, as vivências de prazer-sofrimento e os danos físicos e psicossociais;

Tal justificativa se dá, pois no período de um ano, houve uma grande rotatividade de gestores da área comercial, esta engloba o departamento de vendas de veículos novos e pós-vendas. Nos departamentos pesquisados percebem-se um grande número de demissões, contratações, mudanças constante das políticas de comissionamento e mudança de gestão. Dessa maneira, nota-se que de maneira indireta os colaboradores estão demonstrando uma insatisfação na organização do trabalho como um todo.

O Itra é um instrumento quantitativo inicial (no caso desta pesquisa), que auxiliou a demonstrar de maneira sutil que a organização precisa voltar o olhar não só em resultados, mas sim também no colaborador. Começando assim, a identificar alguns pontos relevantes da relação entre colaboradores e organização, departamentos que estão em situações mais delicadas. Num segundo momento, pode-se começar a promover um espaço de escuta, que a psicodinâmica e clínica do trabalho desenvolve, desenvolver no colaborador através da fala e da escuta, alternativas de desenvolvimento de estratégias de defesa e mobilização subjetiva, até mesmo atitude de não passividade diante de situações que criam desconforto nos colaboradores, ou seja, a emancipação do sujeito na organização do trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para entendermos e indicarmos pontos relevantes levantados através da coleta de dados, alguns conceitos serão referenciados.

2.1 *Capitalismo e o Trabalho*

O surgimento e desenvolvimento do capitalismo trouxeram consigo uma série de modelos e regras para a sobrevivência desta cultura. Estas se baseiam em uma economia competitiva, onde quem consome mais é mais bem aceito na sociedade atual, assim o sujeito é o que tem e não o que é pensa. Claro que o capitalismo não tem somente este lado negativo, mas trouxe consigo uma inovação científica, e tecnológica. Estes avanços necessitaram e necessitam até hoje, de um grande esforço por parte do sujeito para desenvolver e ter acesso a um aparato de inovações que este novo modelo econômico trouxe.

Frente a esta breve contextualização do capitalismo, o sujeito utilizou do trabalho como forma de sobrevivência seja ela em relação às necessidades básicas, acesso a cultura e lazer.

“...o trabalho não apenas se manteve, como se mantém até hoje, com base da sobrevivência humana, o ato primário e pressuposto de toda a nossa história. Assumindo assim novos papéis, não apenas na apropriação da natureza e no desenvolvimento de uma concepção racional sobre ela, o trabalho consolidou a cultura aos povos e a diferenciação política interna de suas comunidades, assumindo, por fim, no âmbito da sociedade atual, o papel central na constituição das classes sociais que a compõem, sendo que, no interior destas está a base da formação da identidade de seus indivíduos.”(Pinto, 2010)

O trabalho como assim contextualizado por Pinto tem um grande valor na vida do sujeito, valor este que traz consigo uma série de sentimentos como prazer e sofrimento, e é dentro do trabalho que surge parte do sofrimento e é dentro dele que se é amenizado. Dessa maneira, segundo Liedke, *apud* Cattani (2000), na acepção de Marx em o livro “O Capital”, trabalho é toda a atividade resultante do dispêndio de uma energia física e mental, direta ou indiretamente voltada à produção de bens e serviços, contribuindo, assim para à produção de bens e serviços, contribuindo assim, para a reprodução da vida humana, individual e social.

2.2 Abordagens da Psicodinâmica do Trabalho

Christophe Dejours, na década de 70 retoma algumas questões sobre as pesquisas em psicopatologia no trabalho, que tinha como base a psiquiatria social e psicopatologia social na França. Estas foram à base para o desenvolvimento da psicodinâmica do trabalho, onde o sofrimento e o adoecimento tinham uma relação de causalidade, em decorrência do modelo capitalista. (Antloga, 2008).

Em 1980 alguns objetivos da abordagem foram ampliando, ou seja, o sofrimento não é estudado individualmente, mas sim associado às defesas no sentido de reduzir o sofrimento. Assim, os trabalhadores conseguiam buscar algumas vezes o equilíbrio emocional. Dejours ao ampliar suas pesquisas, começou a dar ênfase não somente ao sofrimento patogênico, mas também ao sofrimento criativo, onde o sujeito que passa pelo processo de reconhecimento, pode transformar o sofrimento em prazer e criatividade fortalecendo assim a autoestima. (Antloga, 2008).

Muitas vezes as organizações não permitem ou não desenvolvem mecanismos de valorização do trabalhador, como o reconhecimento na relação do colaborador e gestor. Desenvolvendo como consequência, um grande sofrimento no ambiente de trabalho, transformando a organização do trabalho não adequada para trabalhar de forma saudável. Quando se consegue entrar nas organizações para se desenvolver um espaço de mobilização subjetiva, este sofrimento começa a se tornar

algo criativo, onde o colaborador de forma espontânea começa, no espaço coletivo a ressignificação sobre o trabalho. Segundo Oliveira *apud* Antloga (2008):

“Treinar Trabalhadores para o cumprimento de tarefas em ambientes agressivos, onde a organização do trabalho não favoreça ao seu exercício, sem lhes oferecer as condições para discutir e propor melhorias é agravar o estado de angústia e medo que caracteriza a exposição a eventos potencialmente danosos à saúde.”(Antloga 2008).

Dentro da Clínica do Trabalho, método sugerido pela psicodinâmica, como um espaço de escuta, que dá visibilidade as situações de trabalho ao sujeito a se mobilizar subjetivamente dentro da organização do trabalho. Proporcionando ao sujeito através do coletivo a desenvolver algumas estratégias de defesa e verificar quais as estratégias que já existem. Isso porque é no processo de mobilização subjetiva que o sujeito dá visibilidade às situações do trabalho. Claro que, desenvolver a Clínica do Trabalho não é um processo muitas vezes aceito por algumas organizações. Desenvolver um momento que em que o sujeito fale sobre o trabalho e a organização do trabalho já é uma forma de proporcionar ao colaborador a pensar no trabalho.

Antloga (2003), defende que existem dois caminhos que podem dirigir o sofrimento: o sujeito pode adotar estratégias de mobilização subjetiva e estratégias de defesa. No primeiro processo, o sujeito busca de forma indireta transformar situações de sofrimento em fonte de prazer. Este passa pelo processo de reconhecimento do trabalho. Alguns autores afirmam que no reconhecimento sobre a qualidade do trabalho pode ser transformado em prazer. Segundo Dejours, o sofrimento pode ser visto como algo positivo também, pois através dele o sujeito busca novas alternativas de superar este sentimento. Isso porque, existem dois tipos de sofrimento: o patológico e o criativo. Dejours, *apud*, Antloga, (2003). Estes recursos utilizados nos espaços coletivos pelo sujeito são denominados de mobilização subjetiva. Este para Mendes *apud* Antloga, (2003) é um processo que passa pelo resgate do sentido de trabalho em relação à subjetividade do sujeito, ou seja, o saber fazer e o coletivo do trabalho. Uma relação entre o psíquico e o social.

A partir das ideias de Dejours e Abdoucheli *apud*, Antloga, (2003), a utilização de defesas para enfrentar o sofrimento, é coletiva e estas são utilizadas pelo trabalhador para minimizar a percepção da realidade que traz o sofrimento. Esse processo acontece no nível mental, pois todo o processo de trabalho da psicodinâmica não modifica a organização do trabalho e sim o trabalhador. Umas das estratégias defensivas que podem ser utilizadas para enfrentar o sofrimento, e que são utilizadas pelo mercado de varejo (vendas) é a racionalização. Segundo Mendes *apud*, Antloga, (2003), a racionalização se da pela dissociação do trabalho, em formas de justificativas racionais para lidar com situações de tensão e sofrimento. Minimizando a realidade da organização do trabalho de forma individual e subjetiva, ou seja, cada trabalhador desenvolve e compartilhar suas experiências no espaço público de escuta. Este processo, muitas vezes traz consigo a passividade, caminho este mais fácil para lidar com as condições da organização do trabalho que estão inseridos.

Umas das estratégias também utilizadas é o individualismo, esta se caracteriza pelo isolamento, falta de cooperação e confiança entre eles criando assim uma falsa integração, processo este que desencadeia o sofrimento na organização do trabalho.

2.3 A Organização do Trabalho – Psicodinâmica do Trabalho

Dentro destas concepções no ambiente de trabalho, o sujeito começa a desenvolver um tipo de relação entre os colegas e a chefia, uma relação baseada na confiança, reconhecimento de todos que fazem parte deste sistema. Este sistema pode ser denominado de organização do trabalho, esta é composta pelos trabalhos prescrito e real, o primeiro visa atender uma necessidade de orientação, burocratização e fiscalização. Tendo como característica atestar a qualidade, pois tem como base a cultura, missão e visão de uma organização. Já o trabalho real é a execução de uma atividade, tem como função coordenar os *savoir-faire* (habilidade criativa de desenvolver uma atividade), dos trabalhadores para complementar a prescrição do trabalho.

A psicodinâmica do trabalho é uma abordagem que tem como referencial teórico e metodológico a inter-relação entre o trabalho e a saúde. Tem como base a análise da dinâmica inerente a alguns contextos de trabalho, como por exemplo, a atuação de forças visíveis e invisíveis, psíquicas, sociais políticas e econômicas que podem ou não alterar o contexto de trabalho, transformando o ambiente de saúde em patológico.

Segundo Mendes(2007), o “objeto da psicodinâmica é o estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e o processo da subjetivação. Que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento”. Para que se tenha acesso às essas relações dinâmicas, é necessário inserir em um coletivo, onde possa se compartilhar vivencias na organização do trabalho em que estão inseridos, pois os investimentos individuais não são suficientes para mudar a realidade do trabalho e isso se dá através da fala e da escuta, do sofrimento do trabalho. Essa mobilização subjetiva é o que permite ao sujeito a se emancipar e reapropriar dentro do contexto do trabalho, construindo o sofrimento criativo. Que segundo Mendes(2007), tem como função a mobilização da saúde e de instrumento para obtenção da produtividade.

Para que se possa entender o que significa o trabalho para a psicodinâmica é necessário falarmos sobre o conceito da organização do trabalho na abordagem da psicodinâmica. Esta se divide entre o trabalho prescrito e real, para Dejours (2005), no livro: A Louca do Trabalho, entende por organização do trabalho não somente a divisão do trabalho, ou seja, a divisão das tarefas entre os colaboradores, as regras impostas, os modos prescrito, mas também a divisão dos colaboradores para garantir a divisão de tarefas, representadas pelas hierarquia. Ou seja, seria a junção do trabalho prescrito e real. Dessa maneira, para a psicodinâmica do trabalho existe uma grande diferença entre o prescrito e o real, pois o que esta prescrito muitas vezes não é o suficiente para da conta do real, isso porque é impossível alcançar a qualidade respeitando as prescrições, pois o real está ligado ao inesperado do dia-dia. A prescrição muitas vezes gera a desorganização, pois dentro deste trabalho também permeia as contradições. (Facas, 2009).

Assim Trabalho para a psicodinâmica é o ato do sujeito acrescentar ao trabalho prescrito atitudes que possam ajudá-lo a alcançar os objetivos que lhe foi atribuído. Isso muitas vezes, é por própria decisão de recursos subjetivos do próprio sujeito, pois segundo Facas (2009), trabalhar bem, significa subverter o prescrito cometer infrações. Estas infrações estão ligadas no fato do sujeito ter que utilizar muitas vezes de sua criatividade para se alcançar a meta colocada pela empresa onde está inserido. Dentro deste conflito entre o prescrito e o real, emerge o sofrimento, pela contradição originada entre estes dois trabalhos. Quando o sujeito se mobiliza e começa a utilizar da criatividade para ir além o prescrito e este é bem sucedido surge a sensação de prazer e satisfação. Esta dupla possibilidade de vivência constroem no sujeito estratégias de mobilização subjetivas e estratégias de defesas. Este processo como descrito anteriormente, é por meio do qual o sujeito se engaja na construção e evolução dentro da organização que está inserido. Lançando mão de sua subjetividade e do trabalho coletivo para diminuir o sofrimento. Isso porque independente do coletivo algumas estratégias individuais são desenvolvidas. Como a racionalização e negação do sofrimento. (Facas, 2009).

Dentro desta contextualização sobre a organização do trabalho, várias dinâmicas são percebidas na relação sujeito e organização, esta pode ser percebida de diversas maneiras como através do reconhecimento, prazer e inteligência prática, ou seja, o coletivo do trabalho. Estes mecanismos são utilizados e esperados pelo sujeito como forma de se desenvolver dentro da organização do trabalho, este se dá através da relação com o outro para que estes mecanismos possam surgir e manter na relação sujeito e trabalho. Pois o sujeito na psicodinâmica do trabalho é relacional é pelo outro que o reconhecimento surge. Dentro deste foco, o psicólogo pode dar ao trabalhador uma liberdade de se desenvolver um trabalho dentro da organização, através da Clínica do Trabalho, ou de dar possibilidade destes se mobilizarem, trazendo consigo o sentimento de prazer dentro de um ambiente propicia ao sofrimento, pelo gap que existe entre o trabalho prescrito e real. Isso porque muitas vezes os gestores utilizam do modelo competitivo, e às vezes a falta de oportunidade de emprego para criar um clima de competição com a concorrência e a dependência psicológica, desqualificando o sofrimento do outro.

Claro que não podemos desconsiderar os trabalhos prescritos ou o real, pois o trabalho prescrito é a base para o trabalho real, pois o saber fazer está permeado com o trabalho prescrito, ir além do prescrito dentro de um espaço de cooperação coletiva, onde a criatividade pode ser desenvolvida, trazer consigo o prazer no trabalho e abre espaço para a inteligência prática. Nesta relação de cooperação do trabalho surgem as regras de cooperação, ou seja, o desejo do coletivo e é neste que a inteligência prática ocorre sem “boicote e dedurações” e sim com as retribuições simbólicas, em prol da contribuição do coletivo, ou seja, tornar invisível o visível tendo muitas vezes maior valor, podendo denominar de reconhecimento. Está se dá dentro do convívio no trabalho atrelado ao que o sujeito faz. Existem dois tipos de reconhecimento do belo, que seria a inteligência prática e o reconhecimento de utilidade, o resultado, a produção este geralmente é o mais útil nas empresas que se espelham no mercado competitivo. Para a psicodinâmica do trabalho não pode ser mensurado e objetivado os mecanismos utilizados no coletivo do trabalho, pode ser avaliado é através do reconhecimento. Isso através da fala, pois é na mobilização subjetiva que o sujeito começa a dar visibilidade ao trabalho, se promove e se emancipa, auxiliando na saúde do sujeito, no processo de transgressão ao sofrimento no trabalho. Esta tem o foco de trabalhar através da fala o trabalho real, ou seja, o que está sendo levado para a clínica ou no espaço de fala. Isso tudo porque, a mobilização subjetiva está atrelado ao espaço de cooperação (inteligência prática, reconhecimento e prazer do coletivo). Criando assim um espaço saudável e de cooperação.

Dessa maneira, aplicar o Itra, auxiliará a desenvolver alguns objetivos da psicodinâmica do trabalho, dentro da empresa pesquisada. Pois é necessário saber o momento certo para se desenvolver um dos instrumentos da psicodinâmica, como a clínica do trabalho, pois se não haverá uma mobilização subjetivação inadequada, causando uma “desestruturação”, de algumas estruturas da organização do trabalho.

3. MÉTODO

3.1Tipo de Pesquisa

Foi utilizada a pesquisa quantitativa para o desenvolvimento do trabalho, onde descreve-se algumas características sobre a organização do trabalho, os impactos no processo de reestruturação da empresa representante da marca de importados em Brasília-DF.

No que se refere aos procedimentos adotados, realizou uma análise documental da organização e do departamento, aplicação do Itra, e uma análise dos resultados obtidos. Através deste, realizou uma pesquisa de campo e bibliográfica. Segundo Vergara (2000), uma pesquisa de campo é uma investigação da realidade, cujo determinado fenômeno está ou já ocorreu no local. Dessa maneira, a pesquisa é classificada como descritiva, pois a aplicação do instrumento de pesquisa foi no próprio ambiente, demonstrando com clareza as reais características da empresa. Foi necessária uma pesquisa bibliográfica para realizar uma revisão teórica de alguns conceitos acerca do assunto, e validar dentro da proposta de descrever o contexto de trabalho, as exigências, o sentido e os efeitos do trabalho na saúde do colaborador.

3.2Características da Organização

A organização, pesquisada foi uma concessionária de veículos nacionais e importados de uma marca multinacional, especializada em veículos comerciais leves, localizada no Setor de Indústrias e Abastecimento (SIA), em Brasília.

Possui uma estrutura de instalações completa: área de veículos novos, semi-novos, peças, oficina, funilaria e pintura, pós vendas e administrativo. Além de oferecer uma ampla variedade de veículos da marca, oferece também todos os serviços necessários após a compra (oficina, garantia, revisões entre outros).

Possui uma estrutura de instalações completa: área de veículos novos departamento de peças, departamento de oficina, departamento de funilaria e pintura, departamento de Pós Vendas, administrativo. Além de oferecer uma ampla variedade de veículos da marca, oferece também todos os serviços necessários após a compra (oficina garantia revisões entre outros).

É direcionado para o público entre 30 e 60 anos, homens e mulheres, pertencentes principalmente à classe A, podendo atingir também a classe B emergente (com planos de pagamentos, financiamentos e promoções específicas realizadas periodicamente).

3.3Características da Amostra

A pesquisa visou identificar através da aplicação do Itra, algumas características do contexto de trabalho, as exigências, o sentido e os efeitos do trabalho na saúde dos colaboradores devido às mudanças ocorridas. Na organização pesquisada possuem, três diretores: presidente, comercial e financeiro; três gerentes (vendas, pós-vendas e administrativo). Dessa maneira, os seguintes departamentos são: Vendas de Veículos Novos (vendas diretas, ao governo e externas e Marketing), Pós-Vendas (serviços de oficina, vendas de peças e acessórios, funilaria e pintura e peças) e administrativo (financeiro, contabilidade, recursos humanos, departamento de pessoal, e informática). Os setores de Funilaria e Pintura, Cpd, RH e Vendas possuem um supervisor cada. Todos os diretores, gerentes, e dois supervisores possuem curso superior completo. Somente dois gerentes e três supervisores possuem pós- graduação

completa. Dessa maneira, o departamento Administrativo possui 20(vinte) colaboradores, peças 5(cinco), oficina 25(vinte e cinco), funilaria e pintura 11(onze), Recepção de pós vendas 17(dezessete), vendas de veículos novos 21 (vinte e um), totalizando 99 (noventa e nove)colaboradores. O critério utilizado para aplicar o Itra, foi em colaboradores com mais de 6 (seis) meses que estavam lotados na empresa pesquisada, pois assim os dados se tornam mais fidedignos. Foram aplicados em homens e mulheres, independente de estado civil, departamento e escolaridade. Dessa maneira, coletaram-se os dados através do Itra em 70 (setenta) colaboradores que estavam dentro do critério utilizado para validação da pesquisa.

3.4 Instrumento de Pesquisa

Como o objetivo desta pesquisa foi o de descrever características do contexto de trabalho, as exigências, o sentido e os efeitos do trabalho na saúde do colaborador da concessionaria, foi necessária uma análise de documentos e a aplicação do Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento- Itra para assim podermos identificar os elementos que constituem a organização do trabalho destes profissionais.

O Itra foi um instrumento criado por Mendes e Ferreira em 2003, a partir do surgimento de uma demanda para atender grandes grupos de trabalhadores, para diagnosticar os riscos à saúde do trabalho. Segundo Mendes e Ferreira (2007), "... Cria-se um instrumento estruturado, que tem por objetivo traçar um perfil dos antecedentes, mediadores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento".

Claro que este instrumento quantitativo, não sobrepõe ao processo de escuta, mas sim complementar a Clínica do Trabalho, isso porque para o Itra a organização do trabalho se dá pelos elementos prescritos, relações sócias, profissionais do trabalho, os seus custos emocionais, cognitivos e físicos e os danos físicos sociais e psicológicos. Já para a psicodinâmica do trabalho a organização é o trabalho em si.

Segundo Mendes e Ferreira(2007), o Itra tem como objetivo, mensurar modalidades distintas e interdependentes relativas ao mundo do trabalho. Sendo representado por quatro categorias:

- Descrição do contexto de trabalho seriam as condições da organização, as relações socioprofissionais do trabalho. Sendo avaliada pela escala de avaliação do contexto de trabalho (EACT);
- Descrição das exigências, o custo emocional cognitivo e físico. Sendo avaliada pela escala de custo humano no trabalho (ECHT);
- Descrição do sentido do trabalho, os indicadores de prazer e sofrimento. Avaliada pela escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho (EIPST);
- Descrever os efeitos do trabalho para à saúde que representa os danos físicos, social e psicológico do trabalhador. É avaliado pela escala de avaliação dos danos relacionados ao trabalho (EADRT).

A análise fatorial é o que valida o instrumento, isso porque a avaliação é feita a partir dos fatores da escala, por serem influenciados por diversas dimensões e sendo interdependentes. Funcionando assim segundo Mendes e Ferreira como pano de fundo para capturar a representação do real mais visível compartilhada pela maioria dos trabalhadores de um determinado grupo. Ganhando assim uma generalidade e perdendo a especificidade, identificando o visível e não o que pode estar por trás dele. Visando assim a implantação de programas de prevenção, de saúde ocupacional e de qualidade de vida no trabalho.

Para que estes elementos fossem ser identificados da maneira mais clara e objetiva possível, foi aplicado um inventário para cada colaborador. Já formulados composto por quatro categorias: contexto de trabalho, as exigências, o sentido e os efeitos do trabalho na saúde do colaborador. Irá ser aplicado com a ajuda do orientador da pesquisa e com base nos estudos bibliográficos.

3.5 Procedimentos de coleta de Dados

A aplicação do inventário foi no mês de março de 2011. Primeiramente foi encaminhado um e-mail de autorização para aplicação do instrumento de pesquisa aos diretores e gerente. Após resposta, será agendado por departamento na primeira quinzena

de do mês de referenciado a aplicação do Itra. Logo em seguida foi informado aos gerentes dos departamentos o cronograma de coleta de dados para o desenvolvimento de uma pesquisa, para que assim nenhum imprevisto aconteça. Após realização e observações in-loco para melhor compreender o dia-a-dia dos entrevistados. Permitindo avaliar de maneira prática a rotina de trabalho de cada colaborador. Foi necessário três semanas para aplicação do inventário, pois neste período estavam sendo feito uma nova reestruturação em toda a empresa, desde demissões como novas contratações e porque a organização pesquisada tem um ritmo muito acelerado devido às metas e prazos que os departamentos devem cumprir.

Antes da aplicação do Itra, foi explicado brevemente o objetivo da pesquisa, finalidade, duração e informado sobre o sigilo dos dados coletados, assim os entrevistados ficaram mais a vontade em responder. Esta foi uma estratégia de fazer com que os colaboradores marcassem de maneira confortável e segura a resposta mais adequada à realidade de seu trabalho. As respostas foram lançadas no banco de dados, do SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para que assim fossem ser mais bem analisadas para a coleta de dados.

4.RESULTADOS

A partir dos dados coletados, através do Itra pode-se perceber algumas variâncias, estas puderam ser verificadas através das respostas dadas pelos colaboradores. Entre elas apareceram às condições de trabalho relacionado ao tempo no cargo, relações socioprofissionais com o tempo na instituição, custo afetivo com o tempo de cargo, esgotamento profissional com tempo de instituição versus tempo no cargo, e danos psicológicos relacionados à escolaridade. Claro que outras variâncias também puderam ser notadas, porém estas mencionadas foram as que tiveram médias avaliadas como moderadas críticas e avaliação mais negativa, grave. Teve representantes de diversas lotações como, por exemplo: mecânicos, assistentes administrativos, consultores de vendas e técnicos, funileiros, polidores, entre outras funções. Mas esses dados demográficos não vão entrar na análise de variância, por terem apresentado uma alta dispersão de respostas favorecendo assim, a identificação do sujeito.

Em relação às condições de trabalho x tempo no cargo, nota-se que quanto mais tempo no cargo, maiores foram às respostas dadas críticas para grave sobre as condições de trabalho, isto com colaborares com mais de 15 anos de instituição. Nas relações socioprofissionais e tempo de instituição a média foi avaliada mais negativamente, grave, podendo inferir que estes que tem mais de 15 anos na instituição estavam em processo de adaptação com a reestruturação que estava ocorrendo no período da pesquisa. Demissões e contratações de novos colaboradores, gerando assim um sofrimento constante de desconforto em relação aos novatos e em relação a futuras demissões, isso porque a dinâmica da iniciativa privada é uma constante insegurança e

segundo eles, colaboradores, “você vale até o seu último resultado”, fala esta muito comum, principalmente nas funções de remuneração baseado em metas. Representado em média 90% dos colaboradores da instituição pesquisada. Dentro deste mesmo contexto pode-se colocar a variância entre custo afetivo x tempo de cargo como um fator que deve ser olhado e analisado com muito cuidado, pois com o decorrer dos anos e em virtude de menos de um ano ocorrer uma série de mudanças estruturais com colaboradores e gestões mais antigas desenvolveu um sentimento de desmotivação, isso porque a instituição na qual começaram já não era mais a mesma. Demonstrando assim, a importância de se ter muito bem definido uma cultura organizacional mais sólida. E por fim o esgotamento profissional com o tempo de instituição, que também pode ser visto que, pelo fato dos colaboradores realizarem trabalhos repetitivos, principalmente nos departamentos administrativos, onde a grande maioria tem mais de 5 a 15 anos de instituição, puderam ser verificadas as maiores médias relacionados às avaliações de crítico para grave.

Com base na análise das médias de fatores, pode-se inferir alguns ponto dentro das escalas do Itra:

- *Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho*(EACT), está é composta por três fatores, Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Relações Socioprofissionais.

O primeiro fator teve média de 3,38(DP:0,48), ou seja, foi avaliado como crítico 30% julgam como crítico a organização do trabalho. Oitens: Existem fortes cobranças, existe fiscalização do desempenho, e as tarefas são repetitivas, foram as que avaliaram como negativa, para grave. Isso se dá pois,por eles estarem inseridos em uma dinâmica volta para o cumprimento de metas, cobranças, e preocupação de sempre estar mostrando bons resultados para não serem demitidos. Constantemente, se não diariamente, a diretoria e gerência acompanham os resultados sejam dentro da instituição como em relação ao mercado, e dentro da própria instituição entre os departamentos. Sabemos que estes fatores é um pouco mais difícil de trabalhar para mudar a avaliação, mas pode-se tentar entender dentro de uma análise mais profunda, não só com a aplicação do Itra mas com a Clínica do Trabalho, como esses fatores podem impactar menos no dia a dia de cada um.

O segundo fator Condições de Trabalho teve média de 1,92 (DP:0,73), ou seja, avaliação mais positiva, satisfatória, de maneira geral. Assim pode-se dizer que os colaboradores, estão satisfeitos com as condições de trabalho, em relação à estrutura onde trabalham, salas com ar-condicionado, computadores modernos, mesas e cadeiras em perfeitas condições, facilitando assim o desempenho das funções. Embora o item o material de consumo é insuficiente, teve média avaliado como moderada crítica e as demais foram satisfatória. Ficando assim mais fácil trabalharem este item, ou seja, orientado a organização pesquisada a criar métodos de melhor distribuição de material de consumo.

O terceiro fator Relacionamento Socioprofissional, teve média de 2,59 (DP:0,75), ou seja, avaliação mais moderada, crítico. Mas que não está tão próximo da avaliação mais negativa, grave como o fator organização do trabalho. Ficando assim mais fácil e trabalhar internamente os pontos mais críticos. Claro que alguns itens como: Existem disputas profissionais no local de trabalho, teve média moderada mais para crítico, demonstrando que este fator por mais negativo que pareça faz parte da realidade de quem vive na instituição, pois entre eles muitas vezes é considerado como um agente motivador para alcançar as metas e ter bons salários, ou seja, o reconhecimento financeiro é muito importante para eles, claro que depende de como isso está sendo exposto para eles. A menor média foi no fator, às informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso, ou seja, as regras de como se alcançar as metas são claras, isso porque mesmo com as mudanças de gerência em diversos departamentos, os mesmos acompanham todos os processos e dão a cada um o feedback, diário do desempenho de cada um e os pontos que devem ser aperfeiçoados.

- A segunda escala analisada foi a *Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT)*, esta é composta por três fatores: custo físico, cognitivo e afetivo.

O primeiro fator, o custo físico teve média 2,72(DP:1,21) com uma avaliação mais moderada, crítico. Os pontos que devem ser avaliados e tratados com um olhar mais cuidadoso é o item: usar as mãos de forma repetida, usar os braços de forma contínua com média de 3,52 e 2,85, ou seja, está mais próximo da avaliação grave, é muito comum devido algumas funções realizadas, como mecânicos, área administrativas, serviços estes que utilizam-se muito o manuseio de ferramentas, digitação. Aumentado a

probabilidade de doenças relacionadas a movimentos repetitivos, como LER, DORT entre outros. Apesar de não existir um índice grande de atestados médicos ou afastamento por doenças relacionadas ao trabalho.

O segundo fator é o custo cognitivo, com média 3,44(DP:0,75) com avaliação mais moderada, crítico, com média próxima ao grave devendo ser observado com maior critério, podendo assim, reduzir o índice de sofrimento. Os itens usar a visão de forma contínua com média 3,93 e usar a memória com média 3,82 são itens com avaliações mais negativas; Estes podem-sedizer que está relacionado ao custo físico, pois o para realizar o trabalho prescrito deve-se ter muita concentração e atenção. Outro item interessante a ser analisado é o ser obrigado a lidar com imprevistos, com média de 3,63 este é uma preocupação constante, pois devido à dinâmica da organização ser muito intensa e estar inserida no mercado de vendas e prestação de serviço diretamente ligado ao atendimento ao cliente, ou seja, cada dia surge uma determinada demanda. Este está ligado a outro item com média alta de 3,59 que aponta sobre fazer previsões de acontecimentos. Ou seja, saber e estar preparado com o que pode sair da rotina, desenvolvendo no colaborador uma situação constante de tensão. Dentro da iniciativa privada a realidade de criar os quebras galhos é importante para desempenhar o trabalho prescrito com sucesso.

O terceiro item é o custo afetivo com média 2,58, com avaliação mais baixa da segunda escala, está relacionado ao fator custo cognitivo. No item ter controle das emoções e ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros, com médias 2,82 e 2,75. Ou seja, estar sempre bem para atender o cliente e pronto a lidar com situações de insatisfações dos mesmos. O item ser obrigado a cuidar da aparência física, é muito relacionado a colaboradores que estão em contato direto com o cliente. Criando assim uma tensão constante de sempre estar bem, ficar bem e produzir bem, dentro do esperado.

- Na Terceira Escala de Indicadores de Prazer –Sofrimento no Trabalho (EIPST), teve avaliação nas vivências de prazer nos itens Realização profissional, média 3,59(DP: 1,55) e liberdade de expressão, média 3,83(DP:1,43), com avaliação moderada, crítico.

O fator dentro do item realização profissional com média mais crítica, realização profissional, isso porque, a grande maioria dos colaboradores, principalmente

das áreas comercial, serviço e peças está concluindo ou já concluiu a graduação e não exercesse a função na área. Porém nos fatores orgulho pelo o que faço e identificação com minhas tarefas tiveram médias 4,0 e 4,10 avaliação positiva, satisfatória. Entrandoem contradição com o fator de média baixa, porém muitos deles têm orgulho em trabalharem em uma concessionária bem conceituada, conhecida por ter boas políticas de remuneração e pertencer a uma marcas Premium, multinacional. No fator liberdade de expressão, também foi considerado como positiva, satisfatório, com médias acima de 4,0 na sua maioria. Nos itens confiança entre os colegas, liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho e cooperação entre os colegas. Estes itens podem ser bem sinalizados, pois devido as mudanças constantes de diretoria, gerência, os colaboradores com mais de 5 anos de instituição resolveram de unir, buscando estratégias de defesas para melhor lidar com as novas mudanças. Isso pode ser confirmado, pois no item liberdade para falar do meu trabalho com a chefia, teve a menor média, sendo avaliado como moderado, crítico, próximo a avaliação grave.

Para os fatores de sofrimento, esgotamento profissional com média de 2,61(DP:1,65) teve avaliação menos negativa, satisfatória. A média com avaliação moderada, crítico que está com a maior média, próximo da grave foi o esgotamento emocional, deixando mais claro como os colaboradores estão reagindo frente às mudanças, em que está acarretando no processo de reestruturação, acarretando a probabilidade do estresse, sobrecarga e insatisfação. A menor média, foi o medo. Este pode estar associado à vontade de ser desligado sem perder os direitos trabalhistas, aliado a insatisfação com o novo momento. O fator falta de reconhecimento, teve média 1,92(DP:1,50), avaliação menos negativa, satisfatória. Na maioria as médias estão dentro da avaliação satisfatória, porém tem dois itens: falta de reconhecimento do meu esforço, e falta de reconhecimento do meu desempenho tiveram as maiores médias 2,35 e 2,23 com avaliação moderado, crítico,atrelado à insatisfação.A falta de vínculo com os novatos da mesma função, hierarquia e até mesmo com a chefia pode ser situações que influenciam na avaliação deste item.

- A quarta e última escala a ser apresentada, é a *Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho(EADRT)*, está é composta por três fatores, estes são danos físicos, psicológico e sociais.

O primeiro fator teve avaliação mais positiva, suportável com média 1,85 (DP:1,30), porém dentro deste fator alguns itens tiveram média altas, com avaliação moderada, crítico, ou seja, devendo ser melhor estados. Como por exemplo, dores no corpo e dores de cabeça com mesma média de 2,55; Estárelacionado a constante tensão que os colaboradores vêm passando devido as mudanças constantes em menos de 1 ano. Dessa maneira, o corpo somatizar os fatores externos de estresse, que eles estão expostos na organização do trabalho que estão inseridos, deixando claro em ter uma maior atenção e desenvolver estratégias para diminuir os sintomas aparentes. Dentro desta escala o fator danos sociais teve média 0,86 (DP:1,09), com avaliação mais positiva, suportável. Porém nos itens insensibilidade em relação aos colegas e vontade de ficar sozinho, tiveram as maiores médias, porém com avaliação positiva, suportável. Com as mudanças no quadro de colaboradores, ainda não se construiu um vínculo e uma relação de confiança entre eles, ou seja, ainda não existem regras e estratégias de defesas coletivas entre eles. No fator danos psicológicos, teve também média 1,20 (DP:1,45) avaliação esta positiva e suportável; dentro deste fator o item com maior média foi o item vontade de desistir de tudo, que dentro de todo o contexto exposto, não foi uma surpresa ter uma média alta, e com o maior números de respostas.

Para que possamos entender e até mesmo analisar a relação de poder entre empregador e empregado é importante entendermos que, além do que é visto e percebido a “olho nu”, existe o lado subjetivo da organização do trabalho, do seu entendimento e do seu discurso. Pois para compreendermos o que é dito é necessário realizar uma análise interpretativa e explicativa do discurso organizacional. Para isso as estratégias comunicativas auxiliam a notar as principais crenças e interesses de qualquer organização. Claro que temos que entender, em qual contexto sócio-econômico está inserido a organização, até porque para se analisar a linguagem utilizada por ela o contexto de trabalho deverá ser bem entendido e as relações sociais a fim de entender o processo ideológico no discurso defendido. É neste discurso que se começa o controle do indivíduo que faz parte dessa organização. Assim, nota-se que compreender a relação de poder não é um trabalho simples de realizar, mas sim minucioso, ou seja, buscar entender o que está entrelinhas.

Dessa maneira é importante mais uma vez entendermos o sentido do trabalho que segundo Enriquez, *apud* Siqueira (2006), a partir da instituição

social (empresa), o individuo estrutura sua vida. É nela que os sujeitos humanos vivem seu desejo de aflição e visão realizar seus projetos. Assim, a empresa se torna um lugar certo para alcançar seus objetivos. Dai começa a relação de prazer e sofrimento, pois ao mesmo tempo em que o empregado tem que seguir o trabalho prescrito (regras e normas), ele sente a necessidade de desenvolver um trabalho além daquilo que foi colocado, ou seja, começa o conflito entre o trabalho prescrito e o real. Isso porque nas organizações de culturas mais sólidas o controle em relação ao corpo, pensamento e psiquismo é utilizado de maneira constante e sutil, para se alcançar um comportamento ideal para a organização. Ou seja, a relação de poder e controle, dominado e dominador vai além à imposição. Dentro da relação de dominado e dominador as organizações utilizam de dois mecanismos: a fascinação e do amor, estes, segundo o Siqueira (2006), é a maneira mais sutil de dominar o inconsciente do indivíduo, sem dar margem para maiores questionamentos por parte do trabalhador. A fascinação está relacionada a uma relação hipnótica, esta pode ser conquistada por meio de ritos de grande comemoração, festas triunfais, desenvolvendo um discurso de poder, aquelas que fazem parte de determinado grupo é mais poderoso, está acima dos outros trazendo como consequência uma sensação de valorização e reconhecimento, dando pouco espaço para questionamento e críticas. A sedução está ligada ao significado real da palavra, onde acontece um envolvimento através de comportamentos como fala sorriso, instalações bem organizadas e sofisticadas, agradáveis se tornam um convite ao prazeroso e ao encantador. Este tem como base a criação de um sentimento de valorização da empresa, a satisfação de fazer parte deste mundo: comunidade-empresa.

Assim é desenvolvido no trabalhador o sentimento de dedicação, controle, comprometimento com a organização, com pouco espaço para questionamento, desenvolvendo uma servidão acelerada, onde o indivíduo se dedica integralmente, em horários e dias de não trabalho, a estar sempre preocupado com que tem de realizar para permanecer sempre em níveis altos dentro da empresa, e reconhecidos. Isso porque, vale o que atende as necessidades do mercado e da organização, ou seja, você é o que tem e o que faz. Esse excesso de preocupação, insegurança, instabilidade é o que leva o adoecimento do trabalhador, pois ele deixa de viver sua vida individual para viver a vida organizacional.

5.CONCLUSÃO

A partir dos resultados encontrados, pode-se inferir que devido às grandes reestruturações em um pequeno espaço de tempo, trouxeram consigo algumas situações de possíveis sofrimentos nos colaboradores que fazem parte da organização pesquisada. Estes sofrimentos estão relacionados aos colaboradores que estão a mais de cinco anos na organização, e estão vivenciando as novas mudanças, sejam elas estruturais, como culturais. Enfrentar estas novas mudanças não é um processo muito fácil, pois a organização tinha uma cultura paternalista forte, uma empresa familiar, onde todos os assuntos eram resolvidos pelo diretor – presidente, assuntos estes da própria empresa como pessoais. Porém, hoje não existe mais isso, cada questão seja pessoal, profissional tem e pessoas e departamentos específicos para tratar, ou seja, está sendo implementado uma cultura mais voltada para profissionalização e departamentalização. Isso porque a organização estudada faz parte de um Grupo de várias concessionárias, sendo esta (pesquisada) a mais antiga de todas. Claro que este fato não deixa de isentar a organização de fazer parte do desenvolvimento de alguns fatos que desencadeiam o processo sofrimento e prazer nos colaboradores.

Os resultados descritos anteriormente, reafirmam alguns princípios que a psicodinâmica do trabalho defende, de que para entender os processos que envolvem a dinâmica de prazer e sofrimento dentro da organização do trabalho não é tão simples assim, pois é um uma dinâmica onde envolve questões subjetivas que não podem ser diagnosticadas somente com a aplicação do ITRA, pois segundo Mendes(2007), “*o Itra, para a pesquisa em saúde e trabalho, funciona como pano de fundo, é um modo de se capturar a representação do real na dimensão mais visível e compartilhada pela maioria dos trabalhadores de uma determinado grupo, podendo representar em alguns*

contextos os discursos dominantes, carregado de desejabilidade social." Dentro desse enfoque é que foi escolhido a utilização do Itra como instrumento de pesquisa para começar a identificar os fatores que devem ser melhor analisados que gerem sofrimento e prazer, até porque como sabemos a realidade da iniciativa privada é muito diferente da pública, onde a maioria das pesquisas em psicodinâmica do trabalho são desenvolvidas. Isso porque desenvolver a Clínica do Trabalho dentro desta realidade, poderá despertar em alguns colaboradores a ausência da organização frente ao processo de sofrimento e prazer que os colaboradores estão passando.

Isso porque dentro da clínica do trabalho (C.T), método sugerido pela psicodinâmica, como um espaço de escuta, que dá visibilidade às situações de trabalho ao sujeito a se mobilizar subjetivamente dentro da organização do trabalho. Proporcionando ao sujeito através do coletivo a desenvolver algumas estratégias de defesa e verificar quais as estratégias que já existem. Isso porque é no processo de mobilização subjetiva que o sujeito dá visibilidade às situações do trabalho. Claro que, desenvolver a clínica do trabalho não é um processo muitas vezes aceito por algumas organizações. Desenvolver um momento em que o sujeito fale sobre o trabalho e a organização do trabalho já é uma forma de proporcionar ao colaborador a pensar sobre o trabalho.

Dessa maneira a clínica do trabalho trabalha exclusivamente a relação entre o sujeito e o trabalho. Claro que é necessário saber o momento certo para se desenvolver a clínica, pois se houver uma mobilização subjetiva inadequada, poderá causar dentro da organização do trabalho escolhida, um "desmanche" de algumas estruturas que já existem, ou seja, desenvolver a clínica do trabalho é um trabalho minucioso e criterioso, porque a C.T potencializa a mobilização subjetiva, promove além da emancipação, auxilia na saúde do sujeito, no processo de transgressão ao sofrimento no trabalho. Esta tem o foco de trabalhar o através da fala o trabalho real, ou seja, o que está sendo levado para a clínica.

No universo da Clínica do Trabalho, várias abordagens são utilizadas, pois a C. T é um conjunto de teorias que tem como objetivo de estudo a relação entre o trabalho e subjetividade, claro que cada uma com uma abordagem específica, mas todas com o mesmo foco a pesquisa, a intervenção, saber sobre o sujeito, o contexto de

trabalho, como acontece à vivência do dia a dia e principalmente o sujeito transcender no contexto do trabalho. Este é um método qualitativo, onde o principal instrumento pesquisado é a FALA DO SUJEITO. Para Dejours (1996,1998), a psicodinâmica do trabalho usa-se da fala do próprio sujeito, que estão às vezes invisíveis e não explícitas, o pano de fundo que está por trás do que está sendo visto a olho nu, a subjetividade da organização do trabalho. O que difere as diversas abordagens que utilização da clínica do trabalho é a maneira de despertar o trabalho dentro do espaço de escuta.

Ou seja, o intuito desta pesquisa foi de investigar os fatores que visivelmente são os causadores de prazer e sofrimento dentro da organização através do Itra, instrumento este, melhor visto e aceitável pela iniciativa privada, para começar a desenvolver pesquisas diagnósticas em saúde no trabalho, visando a implantação de programas em qualidade de vida no trabalho, prevenção de sofrimento no trabalho, é no futuro desenvolver a clínica do trabalho dentro deste mundo corporativo tão cheio de surpresas. Isso porque, devido às mudanças é necessário demonstrar a organização que é necessário um olhar maior frente ao colaborador, sendo uma maneira de começar a trabalhar a psicodinâmica do trabalho na organização privada.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- ANTLOGA, C. S. X. (2003). **Estilo de contato da organização com o funcionário e prazer e sofrimento no trabalho: estudo de caso em uma empresa de material de construção no Distrito Federal.** Brasília: UNB -Mestrado de Psicologia.
- CATTANI, A. D. **Trabalho e Tecnologia - Dicionário Crítico.** Petrópolis: Vozes, 2000.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos: Como incrementar talentos na empresa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho Estudo de Psicodinâmica do Trabalho.** São Paulo: Cortez, 2005.
- FACAS,E. F. (2009). **Estratégias de Mediação do Sofrimento no Trabalho Automatizado: Estudo Exploratório em Pilotos de Trem de Metrô do Distrito Federal.** Brasília: UNB – Mestrado de Psicologia.
- LIMA, H.K.B.& ANTLOGA, C. S. X. & ARAÚJO, A.J.S (2008). “**Seguir Carreira como vendedor, de jeito nenhum!”: Um estudo comparativo da atividade de vendedores em shoppings centers.**rPORT,Brasília, 8 (2): 139 -158, jul – dez.
- MENDES, Ana Magnolia. **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas.** 1ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
- PINTO, G. A. **A organização do Trabalho no século 20 Taylorismo, Fordismo e Toyotismo.** São Paulo: Expressão Popular, 2010.
- SIQUEIRA, Marcus Vinicius. S. **Gestão de Pessoas e Discurso Organizacional – crítica à relação indivíduo-empresa nas organizações contemporâneas.** Goiânia: Editora da UCG, 2006.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2000.