



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho - PST

IV Turma do Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho

TRABALHO FINAL DE CURSO

Coordenadora: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes

VIVÊNCIAS DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DA ÁREA DE INFORMÁTICA

Apresentado por: Clarissa Tolentino Ribeiro Sales

Orientado por: **Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes e Prof. Dr. Emílio Peres**

Facas

Brasília - DF

Dezembro 2013



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho - PST

IV Turma do Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho

**VIVÊNCIAS DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS
SERVIDORES PÚBLICOS DA ÁREA DE INFORMÁTICA**

Apresentado por: Clarissa Tolentino Ribeiro Sales

Orientado por: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes e Prof. Dr. Emílio Peres

Facas

Brasília - DF

Dezembro 2013

Resumo: O presente estudo teve como referencial teórico a Psicodinâmica do Trabalho. Foi realizado com servidores públicos efetivos de um órgão do Poder Legislativo, integrante da Administração Direta Federal. Todos trabalham na área de Informática. O objetivo é avaliar a percepção dos servidores quanto à ocorrência de vivências de prazer e sofrimento no trabalho, a partir da análise da organização do trabalho, das estratégias de mediação adotadas pelos servidores participantes, de seus relatos de vivências de adoecimento e das características das relações socioprofissionais. Foram realizadas 4 entrevistas individuais, abertas e semi-estruturadas, todos os participantes são do sexo masculino. A análise de dados de acordo com a técnica da análise categorial temática resultou em três categorias de fatores que originaram prazer e sofrimento no trabalho: contexto de trabalho, atividades no Plenário e sentimentos no trabalho. É possível observar que há impacto entre o modelo de organização do trabalho e as vivências de prazer e sofrimento dos servidores.

Palavras-chave: Psicodinâmica do Trabalho, Prazer e sofrimento, Informática.

Abstract:

This study had its theoretical framework based on the psychodynamics of work. It was performed with tenured civil servants of an organ of the Legislature, member of the Federal Direct Administration. All of them work in Informatics. The objective is to evaluate the perception of the servants about the occurrence of pleasure and suffering experiences at work, by the analysis of the work's organization, mediation strategies adopted by participants' servants, their telling experiences of illness and the characteristics of their social relationships at working. There were done four individual, open and semi - structured interviews, all participants were male. The data analysis, according to the technique of thematic category analysis, resulted in three factor categories that gave pleasure and suffering at working: the workplace, the Plenary activities and work feelings. It turns out the impact between the model of work's organization and the servants' of pleasure and suffering experiences.

Key-words: Pleasure and suffering, The psychodynamics of work, Informatics.

Introdução

O presente artigo resulta de estudo realizado com servidores públicos efetivos de um órgão do Poder Legislativo, integrante da Administração Direta Federal. Teve como referencial teórico a Psicodinâmica do Trabalho com ênfase nos estudos de Christophe Dejours e também de pesquisadores brasileiros.

Essa teoria estuda, há mais de três décadas, a contribuição do trabalho na relação saúde-adoecimento a partir da análise dinâmica do trabalho, incluindo aspectos como a cultura organizacional, a organização do trabalho e os processos de subjetivação do indivíduo. De acordo com essa abordagem, o trabalho ocupa a função de mediador estruturante do psiquismo humano, ao propiciar ao trabalhador a consolidação da sua identidade, seja pelo reconhecimento social seja pela retribuição simbólica do engajamento no trabalho (Santos Júnior, Mendes e Araújo, 2009).

Atualmente, busca-se colocar o trabalhador como protagonista do processo produtivo, cresce a atenção à saúde física e psíquica. De acordo com a Organização Mundial do Trabalho as novas políticas de gestão tem favorecido o aumento dos quadros de depressão, angústia e transtornos psíquicos, com conseqüente aumento dos afastamentos e redução da produtividade (Duarte, 2011).

O foco do estudo em tela é avaliar a percepção dos servidores da instituição quanto à ocorrência de vivências de prazer e sofrimento no trabalho. A partir da análise da organização do trabalho, das estratégias de mediação adotadas pelos servidores participantes, de seus relatos de vivências de adoecimento e das características das relações socioprofissionais.

Os servidores que participaram da pesquisa são profissionais de Informática que executam atividades de Gestão de Sistemas, Infraestrutura, Administração de Banco de

Dados e Apoio ao Cliente, que envolvem alta complexidade cognitiva e afetiva. A execução dessas atividades exige formação, conhecimento e experiência específicos de sua área de atuação.

Introdução à Psicodinâmica do Trabalho

A seguir será apresentado o histórico da Psicodinâmica do Trabalho, a partir de seus princípios básicos e percurso teórico.

A relação entre trabalho e saúde foi foco de preocupação principalmente nos anos de 1950, após a Segunda Guerra Mundial, quando se observam novas exigências do sistema produtivo. Esse é o objeto de estudo da Psicopatologia do Trabalho, que buscava estabelecer o nexo causal entre trabalho e doença. No caso do adoecimento mental verificou-se que era mais difícil comprovar esse impacto do que comprovar o adoecimento nos males que atingem o corpo (Rossi, 2008).

Contudo, ao estudar trabalhadores das indústrias francesas, Dejours observou que mesmo em condições de trabalho desfavoráveis, tais como trabalho monótono, repetitivo, com controle rígido e sob pressão, havia uma tendência de predomínio da normalidade sobre o adoecimento (Alves, Fischer e Mendes, 2011).

Em condições adversas os trabalhadores conseguem estabelecer um equilíbrio instável e precário entre sofrimento e as defesas para enfrentar a situação. Isso mantém o trabalhador no espaço produtivo. E apesar de não poder ser considerado saudável, também não adoece (Alves et al., 2011).

Esses foram os pontos de partida para que Dejours fundasse, em 1992, a Psicodinâmica do Trabalho, como nova área do conhecimento (Alves et al., 2011). Uma das questões centrais é a importância do trabalho na formação da identidade, que se

constrói ao longo da vida do sujeito. A constituição da identidade (social e individual) se dá a partir do “olhar do outro”, a partir das trocas materiais e afetivas (Lancman, S., Sznelwar, 2011).

Historicamente, a psicodinâmica do trabalho se estruturou em três fases (Alves et al., 2011), a saber:

1. Estudos sobre sofrimento no trabalho e construção de estratégias defensivas para enfrentar tais condições precárias;
2. Seguida pelo estudo das estratégias de defesa coletivas, vivências de prazer e sofrimento;
3. Novas patologias do trabalho - sobrecarga, violência, assédio, depressão e suicídio.

São investigadas as relações de prazer-sofrimento no trabalho, a organização do trabalho e as relações sociais. Busca-se compreender que o trabalho comporta uma dimensão de sofrimento, que pode ser fonte de adoecimento, mas tem potencial de operar na construção da saúde. (Mendes, 2012).

A psicodinâmica busca colocar o trabalho em si como foco de análise, para revelação e tradução dos aspectos visíveis e invisíveis, que permitem acessar os processos de subjetivação, as vivências de prazer-sofrimento, mediações e processos de saúde e adoecimento (Mendes, 2007).

De acordo com Dejours, trabalhar é uma atividade coordenada e executada por homens e mulheres para promover o que não está prescrito real, visa preencher o hiato entre a organização prescrita e a real (Mendes, 2012).

A partir do que está invisível busca-se conhecer a prática do trabalho, o trabalho vivo, a mobilização para o fazer, o engajamento da inteligência, do saber fazer e da

subjetividade. Esse trabalho não é ausente de desafios, porque o real envolve resistências do saber fazer, estratégias de defesa e inteligência prática (Mendes, 2007).

Principais conceitos da Psicodinâmica do Trabalho

A aplicação da psicodinâmica requer o entendimento de alguns conceitos, que serão apresentados a seguir.

O conceito central é o de organização do trabalho, que surge a partir da interação das diversas pessoas e cria uma dinâmica própria, com significações psíquicas e construção das relações sociais (Gomes, Lima e Mendes, 2011). A vontade do outro (instituição, organização) se opõe à vontade e ao desejo do trabalhador (Rossi, 2008).

É avaliada a partir dos eixos de divisão do trabalho- que engloba a divisão das atividades, conteúdo da tarefa, cadência, modo operatório prescrito, tempo, regras formais e informais, produtividade esperada, condições de infraestrutura, e divisão dos homens – repartição das responsabilidades, sistema hierárquico, modalidades de comando, relações de poder e controle (Rossi, 2008).

A divisão das tarefas e os modos operatórios despertam o interesse e o sentimento para o trabalho, já a divisão dos homens mobiliza sentimentos de afetividade - amor, amizade, solidariedade, confiança (Rossi, 2008). É preciso considerar a dimensão psicoafetiva da vivência profissional e o impacto das consequências psicológicas de relações sociais negativas no trabalho (Metzger, Maugeri e Benedetto-Meyer, 2012).

Historicamente, o termo organização do trabalho torna-se mais recorrente à medida que passa a designar o modelo *taylorista* de organização do trabalho (Vieira, Mendes e Merlo, 2013). Segundo seu idealizador, Taylor, para se obter a máxima

produtividade de cada trabalhador era preciso estudar e subdividir cada etapa da produção, de modo a atribuir a cada operário uma simples etapa do processo. O foco é a eliminação de movimentos inúteis, o que permite maior intensificação do trabalho (Pinto, 2007).

Essa metodologia de organização científica do trabalho representava exigências fisiológicas desconhecidas, especialmente as de tempo e de ritmo do trabalho. A separação do trabalho manual do intelectual neutralizava a atividade mental dos trabalhadores, deixando o corpo físico indefeso (Dejours, 1992).

Os elementos pensados por Taylor serviram de base para que Henry Ford desenvolvesse a ideologia do *fordismo*, que parte do pressuposto de que a produção em massa permitiria o consumo de uma grande parcela da população, o que impulsionaria os lucros, os produtos eram padronizados e com pouca diversificação. De acordo com Pinto (2007), o grande diferencial do fordismo para aumentar a produção, foi a adoção de equipamentos mecânicos tais como esteiras rolantes que permitiam que os trabalhadores permanecessem em postos de trabalho fixos e executassem suas atividades de acordo com o ritmo imposto pelas máquinas, por meio do fluxo contínuo das peças. Trata-se de um modelo rígido de organização do trabalho.

Pinto (2007) considera que o *fordismo* é de evolução do *taylorismo*, sendo que em ambos reduzem as manifestações das habilidades sociais, criatividade, autonomia e iniciativa dos indivíduos. A adoção desses modelos permite a rápida substituição da mão-de-obra, pois os treinamentos e processos de aprendizagem ficam muito esvaziados (Pinto, 2007). A qualificação está vinculada à máquina e não a pessoa.

A partir dos anos de 1970, observa-se o declínio do sistema *taylorista/fordista* devido mudanças ocorridas no cenário macroeconômico e surgimento de novas exigências do mercado, em que as organizações precisaram aumentar a qualidade e

diversidade, com menor preço e ter produtos sempre disponíveis no menor tempo possível. Face às novas características fez-se necessário envolver os trabalhadores na produção de modo a ampliar a produtividade (Pinto, 2007).

Nesse contexto, destaca-se o modelo de organização do trabalho desenvolvido pelo engenheiro Taiichi Ohno da Toyota, e por isso ficou conhecido como *toyotismo*. O objetivo era se destacar entre a concorrência no Japão pós Segunda Guerra Mundial. Os elementos fundamentais são: a autonomia, a polivalência dos empregados, o uso de estoque mínimo, a adoção do sistema *kanban*, o regime *just in time*, as células de trabalho e a flexibilidade nas instalações físicas (Pinto, 2007).

Desse modo buscava-se reduzir os desperdícios relacionados à superprodução. Em termos de exigências por parte dos trabalhos, o modelo *toyotista* tende a realizar a captura da subjetividade, na medida em que promove o envolvimento na produção, engajamento moral e intelectual dos trabalhadores. Os modelos de gestão adotados tendem a incentivar o envolvimento e comprometimento com a equipe. É solicitado ao trabalhador que interfira com o seu saber e pensar na produção. Há um constante controle externo da produção e trabalho.

Esses modelos históricos de organização do trabalho tendem a continuar a conviver e se sobrepor nos modelos de gestão. Pois apesar de evoluírem historicamente, isso não significa que na prática foram totalmente superados. As mudanças ocorridas nas formas de estruturar e organizar o trabalho tiveram impactos significativos nos atuais modelos de gestão, com ênfase na produtividade e nos resultados, o que têm acarretado ampliação dos casos de adoecimento no trabalho e conflitos de relacionamento. Observa-se, na prática, um aumento na preocupação em se estabelecer práticas e políticas na área de gestão de pessoas com foco na saúde do trabalhador, mas os resultados ainda são incipientes.

Quanto mais a organização do trabalho limita a capacidade criativa e a manifestação da subjetividade individual, por meio da elaboração de fazeres próprios para o trabalho, mais se observa a perda do significado do trabalho, do espaço de escuta e da construção coletiva do trabalho. Dessa forma os trabalhadores tendem a cada vez mais se encontrarem no estado que Dejours chama de Patologia da Solidão. O trabalhador não é reconhecido pelo trabalho executado.

A fim de se adaptarem às condições e à organização do trabalho e para manterem sua integridade física e psicológica, os trabalhadores empregam estratégias defensivas. Podem ser usadas para satisfazer o seus desejos, mas se derivarem da adequação à organização prescrita do trabalho tendem a alienar.

Assim as estratégias são ambíguas, pois inicialmente fornecem ilusão de reconhecimento, aumento do ritmo e adaptação à organização do trabalho, mas com o tempo, impedem o trabalhador de pensar sobre seu trabalho, causam imobilização, negação ou minimização do sofrimento. As organizações podem se aproveitar disso, o que tende a dificultar que os trabalhadores ajam para impedir que o próprio trabalho prejudique sua subjetividade (Santos Júnior et al., 2009).

Os estudos de Dejours (1992 e 1994) confirmam a relação entre sofrimento e trabalho, esse sofrimento é uma forma de evitar a patologia. Trata-se de “um espaço clínico intermediário que marca a evolução de uma luta entre, por um lado, funcionamento psíquico e mecanismo de defesa e, de outro, pressões organizacionais desestabilizadoras, com objetivo de conjurar a descompensação e conservar, apesar de tudo, um equilíbrio possível”, conforme Merlo e Mendes (2009) citados por Alves et al. (2011, p. 5).

O sofrimento é essencial para a realização do trabalho, pode ser criativo ou patogênico, a depender das condições que o trabalhador encontra para colocar em jogo

sua subjetividade no desempenho das tarefas e elaborar suas estratégias de defesa individuais ou coletivas. As defesas são constituídas numa tentativa de proteger-se do adoecimento, mas no longo prazo podem levar o sujeito à patologia (Duarte, 2011).

O sofrimento patológico manifesta-se quando não é possível resignificar o trabalho. Esgotam-se as possibilidades de adaptação e ajuste da organização do trabalho. Sabe-se que uma organização do trabalho deletéria prejudica a saúde, causa acidentes e esgotamento.

É marcado por vivências de indignidade, desqualificação, inutilidade, falta de reconhecimento e esgotamento emocional. Os sentimentos associados são angústia, medo e insegurança. Quando o trabalhador se depara com o real do trabalho ou quando há conflito entre a sua busca e as restrições pelo reconhecimento do trabalho (Mendes, 2007).

O sofrimento é criativo quando se tem prazer na realização do trabalho, é capaz transformar o que causa sofrimento, tem-se uma resignificação. Vivencia-se a ressonância simbólica, tem-se realização e liberdade, exercício da democracia, emancipação, negociação frente à organização do trabalho, uso da inteligência prática, reconhecimento, cooperação e espaço de discussão.

A fim de emancipar o sujeito, resignificar o sofrimento, transformar a organização do trabalho em fonte de prazer e saúde, observa-se a mobilização subjetiva, que representa os modos de engajamento, de pensar, sentir e agir individual e coletivo dos trabalhadores que podem transformar a organização do trabalho. Representa não apenas os aspectos cognitivos, mas também o afetivo, do interesse dos trabalhadores em mudar o trabalho (Rossi, 2008).

Manifesta-se pelos modos de gestão do trabalho individual e coletivo nas dimensões visíveis e invisíveis da organização do trabalho prescrito e real. As dimensões da mobilização subjetiva serão descritas a seguir.

Ao enfrentar o sofrimento que advém do confronto com o real, por meio da inteligência prática em ação mobiliza-se a energia pulsional, que é guiada pela fantasia e pela formação do compromisso entre desejo e realidade (Duarte, 2011). Trata-se de transgressão, pois rompe com as normas prescritas. Está relacionada ao saber-fazer, tem como base o conhecimento da tarefa, a habilidade e intuição dos trabalhadores, para atender aos objetivos de produção. Muitas vezes criam-se procedimentos mais eficazes dos que os prescritos pela organização do trabalho.

A existência de espaço de discussão, em que a fala permite a expressão coletiva do sofrimento é essencial para a manifestação do aspecto criativo. A medida em que as opiniões, que podem ser contraditórias, são livremente expostas e declaradas, independente de crenças, desejos, valores, posições ideológicas, escolhas éticas e experiência técnica.

Observa-se que a cooperação e o coletivo de trabalho exercem papel fundamental, pois a construção de produtos no grupo depende da confiança e solidariedade, para se chegar a um resultado convergente, que se constitui das diferenças e talentos individuais. Busca-se que o resultado coletivo seja superior aos resultados individuais.

Considerando que é preciso conhecer o trabalho para reconhecê-lo, o espaço público de discussão e a cooperação são fatores que contribuem para a existência do reconhecimento no trabalho, que é a retribuição moral e simbólica às contribuições à organização do trabalho (esforço e investimento). Essa retribuição não é gratuita, passa

pelo julgamento dos atores presentes na gestão do coletivo de trabalho, envolve a atividade, o fazer, e não a pessoa em si (Vieira et al., 2013).

Esse julgamento pode ser de dois tipos: de utilidade econômica, social, técnica, que é realizado pelos chefes e clientes, ou de beleza, que é emitido pelos pares e comunidade, ao envolver a conformidade com as artes de ofício, o que possibilita ao trabalhador o reconhecimento de que pertence a determinado grupo profissional (Vieira et al., 2013). Ressalta-se que o não reconhecimento é a base para as patologias.

Em muitos casos esse sofrimento é banalizado, encontra-se apenas no aspecto invisível do trabalho. A psicodinâmica do trabalho busca desvelar esse sofrimento por meio da fala e direcionar para busca coletiva da solução do problema (Mendes, 2007a).

Trabalho de Informática

Tanto as instituições privadas quanto as públicas dependem cada vez mais da Informática para realização de suas atividades. Relatos de pesquisa sugerem que apesar dos investimentos e importância que é dada a essa área, muitos profissionais do ramo buscam outras atividades devido à baixa remuneração, volatilidade do conhecimento adquirido ou falta de reconhecimento (Martins, 2012).

A palavra informática é uma junção das palavras “informação” e “automática”, o termo surgiu em 1962 na França, criado por Philippe Dreyfus. Atualmente está ligado aos “processos de automação por meio de sistemas computacionais interligados em rede, muitas vezes apoiados por inteligência artificial”. Essa automação dos processos busca ampliar a precisão das tarefas e aumentar a produtividade (Martins, 2012, p. 25).

Em estudo realizado com trabalhadores da informática, de acordo com Uchida citado por Martins (2012), foram encontradas vivências de sofrimento e estratégias de

defesa para lidar com as limitações e imperfeições em contraste com o desejo de realizar um trabalho perfeito, sem erros. Embora as limitações nem sempre sejam do homem e sim da máquina, esse não se conforma com sua incompetência. Também se observam características de narcisismo, por saberem que os clientes dependem totalmente do serviço realizado. Trata-se de um trabalho que demanda grande dispêndio cognitivo, há sobrecarga, o que gera ansiedade e muita cobrança, é difícil deixar de pensar no trabalho, mesmo estando fora do ambiente organizacional.

Existe uma inteligência embutida nos sistemas de informática, mas quando esse já está pronto e em funcionamento, existe outra inteligência que precisa operar em dimensões insubstituíveis (sociais, políticas e afetivas) para que esse permaneça em funcionamento, é a pessoa indissociável de sua subjetividade que precisa ser elevada acima da tecnologia (Martins, 2012).

O fato de o estudo ter sido realizado no âmbito do serviço público deve-se considerar que a organização do trabalho é marcadamente burocrática. Adicionalmente, no Brasil, servidores públicos são tidos como pessoas que trabalham pouco, são acomodadas e tem baixo comprometimento. Essa análise não se sustenta na atualidade, principalmente devido à invasão da lógica da iniciativa privada, pressão por transparência, responsabilidade social e foco na produtividade (Martins, 2012).

Considerando que as instituições públicas prestam seus serviços, atendem ao cidadão e tomam decisões cada vez mais fundamentadas em tecnologia, os analistas de informática têm sido cada vez mais demandados e seu trabalho adquirido importância estratégica.

No caso da unidade estudada no presente estudo, o trabalho consiste em automatizar uma das etapas do Processo Legislativo, na medida em que permite que atividades que antes eram realizadas de forma manual, sejam operadas por meio de

equipamentos e sistemas, com maior fidedignidade dos dados, conclusão de resultados mais efetiva e maior transparência da atuação dos parlamentares. Dessa forma, tem importância fundamental no cumprimento dos objetivos institucionais.

Método

O presente estudo tem como referencial teórico a abordagem da Psicodinâmica do Trabalho com o uso do método de pesquisa qualitativo. Esse está centrado na escuta qualificada e fala da vivência subjetiva formulada pelos servidores durante o exercício de pensar sobre o seu trabalho e vivências de prazer-sofrimento e seu processo de adoecimento (Mendes, 2012).

De acordo com Mendes (2007), a experiência prática permite ampliar a metodologia adotada por Dejours. Entende-se que método é engloba o conjunto de procedimentos e técnicas para investigar o objeto de pesquisa, que permitem avaliar o real do trabalho, que não pode ser observado diretamente.

São incluídas as entrevistas como técnicas de coletas de dados, que podem ser individuais ou coletivas, e tem se mostrado válidas na medida em que se mostram capazes de revelar o trabalho em sua complexidade, desvelando mediações, contradições e intersubjetividades (Mendes, 2007).

A entrevista pode ser definida como uma técnica para coletar dados, com foco na relação entre pesquisadores e pesquisados, com base na fala e escuta dos conteúdos manifestos e latentes, sobre a organização do trabalho, as vivências de prazer-sofrimento, as mediações e os processos de subjetivação e de saúde-adoecimento. O pesquisador precisa estar livre para escutar o que está fora da sua expectativa (Mendes, 2007).

Ainda segundo Mendes (2007) a entrevista estabelece vínculos de natureza simbólica, afetiva, ideacional e social. O entrevistado fala e cabe ao entrevistador se envolver para apreender os conteúdos psicológicos latentes que vão além do que é verbalizado. Por meio da análise das contradições, incoerências, mecanismos de defesa é possível apreender as vivências de prazer-sofrimento em relação ao contexto de trabalho, mediações e saúde dos processos de subjetivação antecedente.

Cabe ao pesquisador adotar uma postura de acolhimento, valorização e reconhecimento do outro, para criação de um vínculo. Assim o sujeito terá espaço para expor suas vivências, tanto de prazer como de sofrimento, suas estratégias e defesas para lidar com o dia a dia do trabalho (Silva e Mendes, 2011).

Ressalta-se que de acordo com Dejours a escuta só produzirá os efeitos esperados caso se qualifique como arriscada, na medida que o pesquisador se propõe ao risco – de compreender algo inédito, escutar o sofrimento de alguém, tomar decisões e fazer ligações com o referencial teórico (Mendes, 2012).

Nessa modalidade de pesquisa se pressupõe a indissociabilidade entre pesquisa e ação. O pesquisador não é neutro (Alves et al., 2011).

Participantes

De modo a assegurar cumprimento dos princípios éticos, os participantes das entrevistas devem estar dispostos a contribuir de forma voluntária (Mendes, 2007). Também é preciso considerar a mobilização subjetiva que a fala sobre o trabalho pode acarretar no indivíduo, bem como as possíveis consequências da sua fala para os gestores da organização do trabalho.

Participaram do estudo quatro servidores efetivos de uma mesma Coordenação da área de Informática. Todos do sexo masculino, com faixa etária entre 33 e 54 anos. O tempo de serviço dos participantes, na organização, variou de cinco anos a 26 anos. Todos os participantes têm nível superior completo e pós-graduação.

Ressalta-se que os servidores efetivos são regidos pelo Regime Jurídico dos Servidores Públicos Federais, instituído pela Lei 8.112/1990.

Técnica de coleta de dados

A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas individuais abertas e semi-estruturadas, todas foram gravadas e transcritas integralmente. O roteiro dessas entrevistas consta em anexo. De acordo com orientações técnicas de Mendes (2007), a entrevista contém perguntas básicas que visam investigar os seguintes aspectos:

- ✓ Contexto de trabalho: envolve a organização do trabalho, condições e relações socioprofissionais. Especificando-se em: características da atividade, normas, ritmos, processos e controles de trabalho, ambiente físico, equipamentos, materiais utilizados, apoio institucional e práticas de Recursos Humanos, relações de poder, fluxo de comunicação e interações profissionais entre pares, chefias, usuários e clientes dos serviços prestados;
- ✓ Sentimentos no trabalho: Vivências de prazer e sofrimento no trabalho, com a descrição de sentimentos, exemplos das situações, frequência que ocorre e características do trabalho relacionadas aos sentimentos relatados;
- ✓ Modos de enfrentar a organização do trabalho: tipos de estratégias de mediação utilizadas pelos trabalhadores para enfrentar/superar/transformar o sofrimento. Essa temática visa avaliar a inteligência prática, as defesas e a mobilização subjetiva;

- ✓ Patologias sociais decorrentes da organização do trabalho, saúde, riscos de adoecimento e violência no trabalho.

Análise dos dados

A análise de dados utilizou como referencial teórico da análise de conteúdo de Bardin (1977). Segundo a autora, a análise de conteúdo pode ser definida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, por meio de procedimentos objetivos e sistemáticos do conteúdo das mensagens que permitam realizar inferências de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção das mensagens.

Foi selecionada a técnica de análise categorial temática, realizada mediante a categorização do texto em unidades, seguido de reagrupamento analógico (Rossi, 2008).

Resultados

Os resultados da análise indicaram a existência de três categorias acerca dos fatores que originaram prazer e sofrimento no trabalho, a saber: contexto de trabalho, atividades no Plenário e sentimentos no trabalho.

A seguir será apresentada uma síntese com as principais informações de cada categoria. A fim de exemplificar, serão acrescentadas algumas falas dos entrevistados.

Descrição das categorias

Contexto de trabalho

Os entrevistados descrevem que o trabalho é realizado de forma sistemática e organizado em projetos. Algumas rotinas são descritas em *checklists* a serem executados

diariamente e tomam como base a política de segurança, que precisa ser seguida à risca, por se tratar de uma atividade crítica e que envolve muita responsabilidade.

Existem rotinas antigas e algumas são atualizadas constantemente, sempre que novas funcionalidades são demandas ou surgem problemas no cotidiano. Todos os procedimentos são documentados e atualizados conforme o dia a dia, de acordo com as alterações no sistema. Também os acontecimentos são documentados.

A prioridade dos projetos pode ser alterada de acordo com as demandas dos clientes, que são os órgãos da área política. Em algumas situações é necessário trabalhar em mais de um projeto simultaneamente.

Relatam que há cobrança por resultados por parte da área política e administrativa, o que resulta em dupla voz de comando, e em alguns casos há sobreposição da vontade política.

A jornada de trabalho é ininterrupta, sendo executada por duas equipes para cobrir todo o expediente. De acordo com desenrolar das atividades legislativas podem realizar plantões noturnos, sem horário definido para o fim do expediente. Todos os ocupantes de cargo de chefia devem permanecer na Casa até o término das sessões legislativas. Algumas equipes precisam executar procedimentos de testes ou manutenção no período noturno ou aos finais de semana.

Tudo precisa estar sempre em funcionamento, não podem ocorrer falhas humanas ou técnicas. O trabalho exige treinamento e conhecimentos do Processo Legislativo. O plenário é a vitrine da Casa, tudo tem que funcionar em harmonia.

A jornada de trabalho é executada no Plenário ou em sala administrativa da Unidade, sendo realizado em sala própria com pouca ventilação (apenas ar condicionado), pequena, com iluminação artificial (sem janelas) e ruído de

equipamentos. Devido à política de segurança o acesso e permanência na sala próxima ao Plenário é restrito aos servidores com autorização.

Há espaço para sugestões quanto à forma de realizar o trabalho, mas em relação às condições físicas veem pouca possibilidade de mudança devido às questões de segurança e a localização, apesar dessas serem consideradas ruins e insalubres. As máquinas necessárias à execução do trabalho foram consideradas satisfatórias.

“porque como é um setor que é muito crítico, um setor que ele pede formalismo, deve seguir algumas regras para assegurar que está tudo funcionando, que está tudo correto e que está tudo seguro”

“pediram insalubridade, porque é um ambiente fechado, não temos janelas, a gente não sabe lá quando é dia, quando é noite. Não tem ventilação a não ser a do ar condicionado. E tem o barulho das máquinas. Lá como é ambiente de produção, tem um barulho constante”

“Lá não é um outro setor que você pode fazer hoje ou fazer amanhã, tem que fazer na hora, naquele momento, naquele instante. A gente fala que lá nunca fecha. É responsabilidade demais”

“É uma pressão constante. E a gente é administrativamente ligado à área de Informática e não à área política. Aí fica uma coisa meio, do ponto de vista administrativo, meio chato, porque eles cobram e a gente tem que...”

Atividades no plenário

Os entrevistados relatam que os servidores lotados na unidade em estudo, que trabalham diretamente no Plenário apresentam resistência por não receberem uma compensação financeira (função comissionada) para realizar essas atividades, adicionalmente servidores de outras unidades que trabalham no Plenário recebem essa compensação, eles almejam essa isonomia.

Pois consideram que deveriam ter essa compensação, por trabalharem à noite, terem uma jornada maior, precisam ficar até o final da sessão legislativa, ser um trabalho especial e ter que lidar diretamente com os parlamentares, que em casos pontuais apresentam resistências para realização do trabalho ou tratamento descortês.

A solução para essa queixa envolve os Diretores da instituição, sendo que o chefe imediato e a Diretoria a qual a unidade está vinculada, já estão cientes e mobilizaram seus superiores, mas a situação não foi resolvida até o momento. Os próprios servidores também buscaram apoio via sindicato.

Essa situação faz com que o setor tenha muitos pedidos de mudança de lotação, pois os servidores são convidados para trabalhar em outras unidades com o recebimento de função comissionada. Mas eles só são liberados quando conseguem outra pessoa para ocupar seu lugar.

“É um trabalho meio especial, eu colocaria assim, por isso precisa de pessoas meio qualificadas. E a administração da Casa teria que ter uma compensação para justificar essa coisa, entendeu!? Não é uma rotina qualquer. A gente trabalha, você sabe, no meio dos parlamentares”

“elas vendo que todas as pessoas que atendem o Plenário – lideranças, taquigrafia, não sei o quê – têm uma compensação, eles também se sentiram em pedir essa isonomia”

Sentimentos no trabalho

Os entrevistados gostam do trabalho e tem muito comprometimento com os resultados. Tem satisfação ao ver a materialização no funcionamento do Plenário.

Avaliam que o fato da unidade ter uma estrutura separada da Diretoria garante o bom funcionamento do setor, mas por outro lado os mantém isolados.

Reconhecem que externamente o setor é conhecido de forma negativa pelas características do trabalho e demandas que nem sempre conseguem ser atendidas prontamente ou da forma como o cliente desejava. E, alguns casos, é preciso negociar a melhor forma de atender a demanda, a partir de aspectos técnicos.

O trabalho é estressante e não podem cometer erros. Acreditam que com o passar do tempo e experiência o trabalho fica mais tranquilo. O fato de terem que

gerenciar quais projetos ou demandas são prioritários também é fator de sofrimento no trabalho.

Consideram que a equipe é bem integrada e há cooperação. Em relação às relações socioprofissionais com a chefia dizem que há possibilidade de opinar na forma de organizar o trabalho, flexibilidade, boa comunicação, valorização e reconhecimento pelo trabalho. Um dos servidores sente que seu superior não confia em seu trabalho e o testa com frequência. Acredita que isso prejudica sua autonomia no trabalho.

Também os clientes geralmente reconhecem seu trabalho. Consideram que a equipe é tecnicamente muito capacitada.

Contam que quando a equipe estava reduzida não tinha tempo para se dedicar à família e cuidados com a saúde, com prejuízo da qualidade de vida e saúde. Mas que atualmente a distribuição do trabalho está melhor.

Não conseguem estabelecer uma relação direta entre os problemas de saúde e o trabalho. Os servidores que ocupam ou já ocuparam função de chefia acreditam que estar no cargo compromete a vida pessoal.

“Mas os novos colegas, um confessou para a gente que no primeiro momento em que ele esteve no Plenário, não conseguiu dormir nos primeiros dias, dada a emoção, emotividade, cobrança, essas coisas todas. Mas com um tempo eles acostumam também, eles gostam muito”.

“Eu me descuidei e estou tentando recuperar o tempo perdido. Eu me dedicava tanto que esqueci um pouco de família, de saúde, de tudo. Aí hoje em dia estou com os sinais”

“Sempre as coisas lá são consensuais, dificilmente tem algo de cima para baixo”

“então você vê a materialização do seu trabalho lá no plenário, bem legal. Isso me deixa muito satisfeito”

“Às vezes é tranquilo e às vezes é estressante. Me estressa muito ter que pular prioridade. Me estressa você ter várias prioridades de mesmo nível. “Olha, isso é prioritário, isso também é e isso também é”.

Discussão

As principais tarefas desenvolvidas buscam atender as demandas tecnológicas para realização das atividades legislativas, área fim da Instituição. O trabalho prescrito prevê as seguintes atividades: criar e desenvolver programas, buscar soluções tecnológicas para demandas dos clientes, administrar banco de dados do Órgão e realizar suporte de infraestrutura.

Historicamente essas atribuições eram vinculadas à área-fim da Organização, ou seja, área política. Contudo essas foram transferidas para área de Informática, que é ligada a área administrativa. Dessa forma, foi criado um setor próprio para realização dessas atividades, que envolvem, simultaneamente, aspectos técnicos da Informática e apoio à atividade legislativa. De acordo com os entrevistados essa estrutura facilitou a realização do trabalho, gerou melhoras técnicas e reduziu o estresse, mas por outro lado tende a isolar a unidade, que é reconhecida pelos clientes como uma unidade própria e não vinculada à área de informática. Os entrevistados sentem que uma dificuldade dessa estrutura é o surgimento de uma dupla voz de comando, ora da área administrativa e ora da área política.

No que tange ao contexto de trabalho estudado, observa-se que o trabalho prescrito é caracterizado pela necessidade de ser documentar e sistematizar os processos de trabalho em *checklists* de modo a reduzir as possibilidades de erros e dar cumprimento às normas procedimentais e de segurança. Um dos entrevistados afirma que nem sempre consegue acompanhar todo o *checklist* devido ao volume de trabalho.

O funcionamento do trabalho está organizado em processos de trabalho rígidos que se organizam por meio das rotinas ou da metodologia de gestão de projetos. São

estabelecidas normas, prazos, equipe e resultados esperados. Essa realidade se assemelha à observada por Merlo (2006):

A atividade de análise informática é considerada, comumente, como a parte mais “nobre” do processo de trabalho informático, como aquela que não produz nenhum tipo de problema à saúde dos que a exercem. Porém, mesmo se essa atividade beneficiar-se de um espaço de criatividade que não poderia ser comparado com o que é oferecido em funções de trabalho repetitivo taylorizado ou fordizado, está-se muito longe da imagem que é feita, habitualmente, do analista como um “gênio criador”, que desenvolve seu trabalho em completa liberdade e cuja única limitação seria a dos limites de sua própria imaginação. Essa situação de trabalho, se ela algum dia existiu, não corresponde, em absoluto, a dos analistas de hoje. (Merlo, 2006, pp. 11 - 12).

Ainda segundo o autor esses trabalhadores precisam enfrentar as pressões dos superiores, prazos, relações com clientes, volatilidade do conhecimento na área de Informática. Esses fatores podem gerar um sofrimento psíquico que se manifesta no nível infrapatológico. Em alguns casos há manifestações somáticas ou psíquicas, elas são totalmente inespecíficas e não permitem estabelecer uma relação clara com a atividade.

Essa realidade pode ser observada na presente pesquisa, os entrevistados não relatam quadro de adoecimento relacionado diretamente ao trabalho, afirmam que possuem alguns problemas de saúde, mas não afirmam que o trabalho tenha sido o causador.

Os participantes têm autonomia para realizar suas tarefas, mas não têm autonomia para tomar decisões, que em muitos casos tendem a desconsiderar aspectos técnicos do trabalho, devido à força da interferência política. Em algumas circunstâncias

é preciso negociar com o cliente, que geralmente, são ocupantes de cargos muito superiores na hierarquia administrativa ou agentes políticos, que são autoridades.

Considerando a missão institucional e a própria organização do trabalho, a interferência política pode ser vista como um fator previsível. Mas atender prontamente a todas as exigências e demandas em algumas circunstâncias pode envolver um grande dispêndio desnecessário de recursos orçamentários, humanos e materiais, sendo tecnicamente desaconselhado. Nesses casos é preciso argumentar e negociar com os clientes. Na fala dos participantes é possível perceber uma vivência de sofrimento patogênico nessas situações, pois há um conflito entre o que é tecnicamente mais adequado e o poder do cliente.

Conforme relatado Uchida citado por Martins (2012), os servidores participantes sabem que o cliente depende dele, pois detém as competências essenciais para realização da atividade, o que ressalta as características do narcisismo. Contudo, no caso em análise, o que tende a prevalecer é a vontade política envolvida na demanda. O que gera um conflito entre ser obrigado a fazer e saber que existem outras alternativas melhores tecnicamente.

No real do trabalho se observa que há sobreposição de projetos, novas demandas não previstas e influência política para o estabelecimento de prioridades no atendimento, esses fatores representam fonte de sofrimento patogênico e estresse. Relatam que a área tem dificuldades para estabelecer qual projeto é prioritário. Sentem dificuldade para cumprir as programações realizadas, devido ao grande número de imprevistos e demandas não planejadas.

Dessa forma, na prática, não é possível prever todas as lacunas da organização prescrita do trabalho. Observar-se que há impacto entre o modelo de organização do trabalho e as vivências de prazer e sofrimento dos servidores.

Quanto ao volume de trabalho, esse é percebido pelo número de projetos em que o servidor está envolvido ou pela carga horária cumprida. Sendo que em alguns projetos o servidor é o responsável e em outros ele compõe a equipe sem responder diretamente por ele.

A quantidade de projetos, sua complexidade e a dificuldade em se estabelecer qual é prioritário manifestam a sobrecarga. Segundo Dejours (2007) citado por Martins (2012) trata-se de uma patologia do trabalho, decorrente das exigências da gestão e organização do trabalho. Devido à normalidade de se administrar vários projetos ao mesmo tempo, cabe a cada servidor desenvolver, por meio de sua inteligência prática, estratégias para se organizar e conseguir cumprir as demandas no prazo e especificações adequados. Essa característica é tida como parte da organização do trabalho e dessa forma, não há uma política de valorização ou reconhecimento.

Os resultados encontrados no presente estudo, corroboram com os achados de Martins (2012), Merlo (1999) citado por Martins (2012) e Uchida (1998), em que foram identificadas a sobrecarga e alto engajamento dos profissionais de Informática, o que pode ser observado pelo número de horas trabalhadas e no conteúdo do trabalho que fica constantemente no aparelho psíquico, acarretando fadiga e esgotamento profissional. Um dos entrevistados cita o exemplo de um colega novato, que teve alterações no sono, nos primeiros dias de trabalho, devida às emoções envolvidas na realização do trabalho.

Em alguns períodos da carreira, em que a equipe estava com menor número de servidores, os entrevistados afirmam que o trabalho invadia o tempo e o espaço de vida privada. Dejours (1999) citado por Martins (2012) afirma que do ponto de vista psicológico não é possível fazer uma distinção entre os setores da existência: trabalho e fora do trabalho. Dessa forma um se refletirá no outro.

O fato de atuarem diretamente no Plenário, o trabalho desses servidores tem muita visibilidade junto aos seus principais clientes (órgão da área política e parlamentares). Nas entrevistas os servidores afirmam que a lide com os parlamentares é tranquila, mas foram citados episódios de tratamento descortês e desrespeitoso, que não foram vivenciados pelos entrevistados, mas por outros colegas. Também são citados nomes de parlamentares que elogiam e valorizam o trabalho realizado.

Apesar de alguns incidentes negativos se caracterizarem como violência no trabalho, em que se observa abuso de poder e uso da autoridade de forma inadequada, os servidores entrevistados não as classificam dessa forma, e buscam atribuir às características pessoais do parlamentar esse comportamento. Afirmam que são casos isolados.

Por outro lado o fato de lidarem diretamente com os parlamentares também se manifesta como um aspecto positivo, na medida em que esses servidores são recrutados para atuarem em outras áreas da Casa, com boas perspectivas de carreira e retribuição pecuniária.

A unidade se tornou uma área de pouca atratividade de novos servidores, apesar de todos os entrevistados gostarem do trabalho. Os principais fatores que contribuem para a dificuldade em se recrutar novos servidores são: atividade junto a área-fim, atuação no Plenário, falta de retribuição pecuniária (função comissionada), imprevisibilidade do horário e sobrecarga de trabalho.

A possibilidade de aplicar seu conhecimento e criatividade na execução das atividades, bem como a natureza do trabalho são fontes de prazer para os servidores, pois permitem o reconhecimento e percepção do valor social do trabalho. É a manifestação do sofrimento criativo.

Dessa forma, no contexto de trabalho estudado, o fato dos servidores identificarem-se com o trabalho e com sua utilidade para o alcance dos objetivos institucionais contribui para a realização da dinâmica do reconhecimento. Cada servidor investe com sua contribuição individual e espera que haja reconhecimento, tanto a partir do julgamento de beleza quanto de utilidade. Todos os participantes percebem que há reconhecimento pelo trabalho realizado e conseguem ver a sua contribuição na realização do Processo Legislativo.

Nas falas dos participantes fica muito evidente que o trabalho não pode ter erros e que tudo tem que estar sempre em funcionamento, sem interrupção. Esse pode ser considerado um fator de sofrimento no trabalho, também identificado por Merlo (1999), citado por Martins (2012), é o risco de não conseguir atender plenamente o cliente. No caso em análise, os principais motivos para não atender a uma demanda são: falha no funcionamento, prazo reduzido, concorrência entre as demandas e recursos limitados. Considerando que se tratam de servidores efetivos que gozam do benefício da estabilidade, o medo não está relacionado a uma possível demissão, mas sim de falhar perante o cliente.

Ao relatarem que alguns clientes internos não tem uma boa imagem do setor, percebe-se essa forma de sofrimento e o conflito entre a vontade de se atender ao cliente da melhor forma.

No caso estudado, o erro é muito visível e tem impacto na imagem institucional perante a sociedade, pois dá suporte ao processo legislativo. Indiretamente o cliente externo é a própria sociedade.

A falta de gratificações pecuniárias para os servidores que necessitam trabalhar no período noturno, até depois do término das sessões legislativas e diretamente com os parlamentares é um fator de queixa entre os servidores. Apesar de não expressarem de

forma direta, os participantes percebem que uma recompensa material representaria um fator de reconhecimento pela importância do trabalho, apesar de perceberem que há gratificação simbólica pelo trabalho realizado se ressentem pela falta de gratificação material. O foco da queixa está no fato de que servidores de outras áreas que atuam no Plenário recebem essa compensação.

De acordo com Dejours (1999), citado por Martins (2012), é preciso estar atento à cooperação, solidariedade e convivência, pois tem impacto direto nas dimensões afetiva e social do trabalho. Assim se há tolerância e cumplicidade, se os problemas são compartilhados, haverá maior comprometimento com as relações de trabalho e responsabilidades nos processos de trabalho.

Observa-se que existe cooperação no trabalho, que se expande entre as diversas equipes. Tanto que a ausência de compensação financeira se apresenta em apenas uma das equipes, mas foi mencionado com problemático pela maioria dos entrevistados, apesar dessa realidade não ter envolvimento direto com o seu trabalho.

Essa cooperação aparece no campo profissional e também no âmbito pessoal e afetivo. Os entrevistados afirmam que há um bom clima de colaboração e o trabalho em equipe funciona bem. Para Dejours (2011), citado por Martins (2012) a cooperação só ocorre quando há o desejo de cooperar.

A gestão mantém canal aberto e informal de comunicação, com espaço para novas ideias e opiniões, afirmam que poucas decisões são impostas de cima para baixo. Apesar de adotar estrutura organizacional hierarquizada, traço comum às organizações públicas, a chefia mantém modelo de gestão participativa. Dejours (2001) citado por Martins (2012), afirma que trabalhar não é apenas produzir, mas também viver junto. Daí a contribuição da cooperação e solidariedade na percepção positiva do trabalho.

Vale lembrar que a saúde do trabalhador depende em grande parte das relações interindividuais (Martins, 2012).

Os resultados obtidos indicam que o espaço público para discussão, o reconhecimento por parte dos colegas, chefias, clientes e a forte identificação com a tarefa representam os fatores que mantêm a percepção de vivência profissional satisfatória.

Segundo Dejours (1999), citado por Martins (2012), para se atingir a autorrealização e reconhecimento no trabalho é preciso o processo de reapropriação, quando se utiliza uma estratégia para lidar com as adversidades e pressão do trabalho, a fim de evitar as patologias. Assim como o reconhecimento, a reapropriação colabora com a saúde mental e construção da identidade. Como relatam que há reconhecimento no trabalho, o processo transforma sofrimento em prazer.

Na Instituição em análise, são comuns as queixas dos servidores relativas ao mobiliário, ar condicionado, independente do setor em que trabalhe. Justifica-se a ausência de melhores condições, por se tratar de um prédio antigo, tombado historicamente e com recursos orçamentários limitados. A estrutura de funcionamento se ampliou ao longo dos anos, tanto em termo de números de servidores, quanto em relação a novas atividades, contudo o espaço físico não cresceu na mesma proporção, há problemas de organização dos setores.

Na unidade estudada, as condições físicas são consideradas ruins. Devido à política de segurança não foi possível visitar a sala próxima ao Plenário. No local de realização das entrevistas, localizado no subsolo, há pouco espaço, ventilação ruim.

Contudo os servidores parecem estar conformados em relação às condições de trabalho, mesmo sendo consideradas muito ruins e prejudiciais à saúde e realização do trabalho.

A escolha da unidade para realização da pesquisa ocorreu devido à especificidade de ser administrativamente ligada à área de Informática, mas na prática executar atividades de apoio à área fim da Casa. Devido ao fato da demanda não ter sido originária da área e dos seus trabalhadores e sim por interesse da pesquisadora observou-se que apesar da boa vontade dos participantes, esses apresentam boa capacidade crítica de avaliar sua organização de trabalho e se mobilizam para mudar alguns aspectos. A abertura da chefia e o clima de apoio e colaboração entre os pares favorecem essas mudanças.

No Brasil, geralmente, os trabalhadores não são tão conscientes de seus direitos e engajados em movimentos sociais. Como solução, busca-se favorecer a criação de espaços de discussão com benefícios para os trabalhadores. (Silva e Mendes, 2011). No contexto em análise a existência de espaço para discussão favorece a busca por alternativas para os problemas, principalmente os relacionados à organização do trabalho.

A Psicodinâmica do Trabalho tem sua base na pesquisa e ação/ intervenção em contextos acadêmicos, na prática, pode ser aplicada no âmbito das organizações como estratégia para promoção de saúde e prevenção de doenças.

Em estudos futuros, poderia ser adotada na organização em análise a metodologia da clínica do trabalho, que por ser realizada por meio do coletivo de trabalho permitiria o fortalecimento do espaço público de discussão, contribuindo para a resignificação do sofrimento e mobilização subjetiva.

Referências

- Alves, J. J., Fischer, H. C. & Mendes, A. M. (2011). Clínica do trabalho com dirigentes sindicais. Universidade de Brasília, Brasília.
- Bardin, L. (1977). Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70.
- Dejours, C. (1992). A loucura do trabalho – Estudo de Psicopatologia do Trabalho. 5ª edição. São Paulo: Cortez- Oboré.
- Duarte, F. S. (2011). Análise Psicodinâmica do Trabalho de professores readaptados do Distrito Federal. Universidade de Brasília, Brasília.
- Gomes, M. L. B., Lima, S. C. C. L. & Mendes, A. M. (2011). Experiência em clínica do trabalho com profissionais de T&D de uma organização pública. Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia, UERJ, Rio de Janeiro. 11(3):841-855.
- Lancman, S., Sznalwar (orgs.) (2011). Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Editora Fiocruz, Rio de Janeiro.
- Martins, M. (2012). A Psicodinâmica do Reconhecimento no trabalho de Informática de Terceirizados e Concursados de uma Instituição Pública. Dissertação de Mestrado, UnB, Brasília-DF.
- Mendes, A. M. (org.) (2007). Psicodinâmica do trabalho: teoria, método, pesquisa. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- _____, A. M. (2007a). III Seminário de Gestão Ética nas Empresas Estatais. Palestra: Conflitos de relacionamento no trabalho.
http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/empresa/etica/conflitos_de_relacionamento_no_trabalho.pdf
Acesso em 01/04/2013.
- _____, A. M. (2012). Clínica do trabalho: o papel do reconhecimento da inteligência prática e sua repercussão nos processos de saúde. Rio de Janeiro, V CBPOT.
- Merlo, A. R. C. (2006). A psicodinâmica do trabalho dos analistas de informática. Psicologia & Informática. Produções Do III Psicoinfo e II Jornada Do NPPI.
- Metzger, J. L., Maugeri, S. & Benedetto-Meyer, M. (2012). Predomínio da gestão e violência simbólica. Rev. bras. Saúde ocup., São Paulo, 37 (126): 225-242.
- Pinto, G. A. (2007). A organização do trabalho no século XX: taylorismo, fordismo e toyotismo. São Paulo: Expressão Popular.
- Rossi, E. Z. (2008). Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: Análise Psicodinâmica. Dissertação de Mestrado, UnB, Brasília-DF.

Santos Júnior, A. V., Mendes, A. M. & Araújo, L. K. R. (2009). Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por LER/Dort. *Psicologia Ciência e Profissão*, 29 (3), 614-625.

Silva, M. C. S. Q., Mendes, A. M. (2011). Clínica psicodinâmica do trabalho com servidores públicos federais de uma agência reguladora. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade de Brasília, Brasília.

Uchida, S. (1998). Trabalho informatizado e sofrimento psíquico. *Psicol. USP* vol.9 n.2 São Paulo 1998.

Vieira, F. O., Mendes, A. M. & Merlo, A. R. C. (2013). *Dicionário crítico de gestão e Psicodinâmica do Trabalho*. Curitiba: Juruá.

Anexo

Roteiro de entrevista aberta e semi-estruturada

- ✓ Apresentação dos objetivos do trabalho e explicação da metodologia utilizada para escolha dos participantes;
- ✓ Confirmação da participação voluntária;
- ✓ Solicitação de assinatura do termo de participação;
- ✓ Explicar que os dados dos participantes serão analisados de forma conjunta e sem identificação, para que seja resguardado o sigilo.

Perguntas a serem realizadas:

1. Fala-me sobre seu trabalho.
2. Descreve um dia normal/comum de sua rotina.
3. Descreva o seu local de trabalho e sua equipe.
4. Fala-me sobre seus sentimentos em relação ao seu trabalho.
5. Como faz para lidar com seu dia a dia de trabalho.
6. Como seu trabalho tem afetado seu comportamento? E a sua saúde?
7. Como você qualifica as relações interpessoais/socioprofissionais na instituição: entre os colegas? E as chefias? E autoridades?