

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-Graduação em Administração

Mestrado

José Paulo de Freitas

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO:
estudo com servidores de uma editora e gráfica universitária
de uma instituição pública federal de ensino superior
de Minas Gerais**

Belo Horizonte
2018

José Paulo de Freitas

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO:
estudo com servidores de uma editora e gráfica universitária de uma
instituição pública federal de ensino superior de Minas Gerais

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia

Linha de pesquisa: Relações de poder e dinâmica das organizações.

Área de concentração: Organização e estratégia

Belo Horizonte
2018

FREITAS, José Paulo de.
F866p

Prazer e sofrimento no trabalho: estudo com servidores de uma editora e gráfica universitária de uma Instituição pública federal de ensino superior de Minas Gerais. Belo Horizonte: Centro Universitário Unihorizontes, 2018.
85p.

Orientador: Dr. Fernando Coutinho Garcia

Dissertação (Mestrado) – Programa de Mestrado em Administração – Centro Universitário Unihorizontes.

1. Psicodinâmica do trabalho – prazer e sofrimento II. José Paulo de Freitas II. Centro Universitário Unihorizontes Programa de Mestrado em Administração. III. Título.

CDD: 158.72



Centro Universitário Unihorizontes
Mestrado Acadêmico em Administração

**MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO
DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: Organização e Estratégia

MESTRANDO(A): **JOSÉ PAULO DE FREITAS**

Matrícula: 0770824

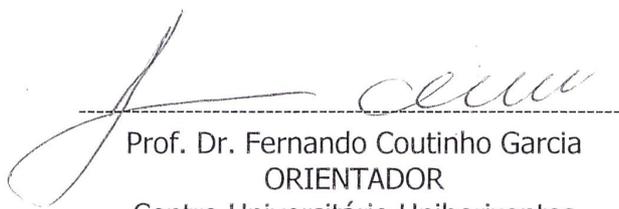
LINHA DE PESQUISA: RELAÇÕES DE PODER E DINÂMICA DAS ORGANIZAÇÕES

ORIENTADOR(A): Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia

TÍTULO: **PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: estudo com servidores de uma editora e gráfica universitária de uma Instituição Federal de Ensino Superior de Minas Gerais.**

DATA: 29/06/2018

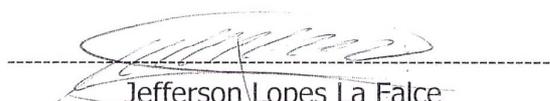
BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia
ORIENTADOR
Centro Universitário Unihorizontes



Profª Drª Maria Elizabeth Antunes Lima
Centro Universitário Unihorizontes



Jefferson Lopes La Falce
FUMEC

DECLARAÇÃO

Declaro que fiz a correção linguística de Português da dissertação de José Paulo de Freitas, intitulada “Prazer e sofrimento no trabalho: estudo com servidores de uma Editora e Gráfica Universitária de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais”, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Viçosa, MG, 13 de junho de 2018.



Edir de Oliveira Barbosa
Revisor de Textos – UFV
ebarbosaufv@gmail.com

Aos meus pais Paulo de Freitas e Maria Helena,
À minha esposa Bárbara,
Às minhas filhas Melina, Paula, Vanessa e Laura.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por sempre me mostrar o caminho, iluminando-o e sempre me abençoando.

Aos meus pais Paulo e Maria Helena, por, com simplicidade, dedicação, carinho e amor, terem-me conduzido no caminho dos estudos, do trabalho e da responsabilidade e me ensinado os valores éticos da vida.

À minha esposa Bárbara, pelo seu amor, companheirismo, dedicação, paciência e cumplicidade e por ter sido meu suporte e meu porto seguro em dias nebulosos de minha caminhada em busca de meus propósitos.

Às minhas filhas Melina, Paula, Vanessa e Laura, por sempre me incentivarem, me apoiarem e torcerem pelo meu sucesso.

Em especial, à minha filha caçula Laura, por ter sabido compreender os momentos de minhas ausências.

Aos meus genros, por sempre se mostrarem meus incentivadores e torcerem pelo meu sucesso.

A todos os meus familiares, irmãos, irmãs, cunhados, cunhadas, sobrinhos, sobrinhas, sogro e sogra, por me incentivarem e torcerem pelo meu sucesso.

Ao meu orientador, Professor Dr. Fernando Coutinho Garcia, pela educação e paciência na transmissão dos ensinamentos e pelas orientações seguras, o que contribuiu significativamente para o alcance deste objetivo.

Aos professores integrantes do Curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, pelos ensinamentos; em especial, a Luiz Honório, Maria Elizabeth e Reynaldo Maia Muniz, professores ímpares na forma de ensinar.

Aos funcionários da Faculdade Novos Horizontes, em especial à Raquel, secretária do Mestrado, por ter estado sempre à nossa disposição e nos atendido com dinamismo e satisfação.

Aos meus colegas de turma, pelo companheirismo, pela amizade e pelas discussões acadêmicas; em especial, ao Wagner e à Neiva, por terem se tornado nossos líderes, representando-nos perante a Faculdade e sempre em busca de soluções para os nossos problemas.

Aos servidores da Editora e Gráfica Universitária que participaram desta pesquisa, pela disponibilidade e por terem torcido por mim.

A todos que oraram por mim, pedindo a Deus a minha proteção nas constantes viagens a Belo Horizonte.

A todos que, de forma direta ou indireta, contribuíram para a realização de mais uma conquista em minha vida.

O importante não é sempre vencer as batalhas que nos mortificam, mas conquistar a guerra, que nos enobrece!

Valeria Martins Felipe de Freitas (*in memoriam*)

RESUMO

A Psicodinâmica do Trabalho é uma disciplina que se sustenta na caracterização e entendimento das relações entre trabalho e saúde mental. Seu foco recai sobre a significação da díade prazer-sofrimento e sobre a análise das estratégias individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores para obterem saúde ocupacional. Esta dissertação teve por objetivo descrever e analisar o prazer e o sofrimento vivenciados na percepção de servidores públicos federais que desenvolvem atividades em uma editora e gráfica de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais, com base na abordagem de Mendes e Ferreira (2007). Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, utilizando-se o método estudo de caso. A coleta de dados contemplou 10 entrevistas estruturadas com servidores que desenvolvem atividades laborais da editora e gráfica Universitária de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais. Com relação aos principais resultados, observou-se, no que tange ao contexto laboral, que o ritmo de trabalho é adequado à realização das tarefas, o ambiente tanto físico quanto social de trabalho é adequado, a segurança física, os instrumentos e equipamentos são apropriados à realização do serviço e as relações socioprofissionais são consideradas satisfatórias. Com relação ao custo do trabalho, foi possível observar que o esforço físico para o desempenho das atividades é considerado leve; como desafios intelectuais, é necessário se manter atualizado; e o custo afetivo foi considerado adequado. No que se refere ao sentido do trabalho, foi possível verificar que as vivências de prazer são mais experimentadas pelos entrevistados do que as vivências de sofrimento, sendo o prazer vivenciado pela gratificação profissional e pelo orgulho e identificação com o trabalho realizado e pela liberdade de expressão. Já o sofrimento é experimentado pela insegurança, no que tange aos direitos e garantias assegurados ao servidor público e à discriminação pela idade. Como estratégias para lidar com o sofrimento, os entrevistados desenvolveram estratégias individuais, sendo elas: fortalecer a espiritualidade, o pensamento positivo, o otimismo, a prática de atividades físicas e ações direcionadas ao lazer. No que se refere aos danos causados pelo trabalho, foi possível observar que os pesquisados não vivenciaram nenhuma perda no trabalho, no entanto sofrem de danos físicos associados a lesões na coluna, obesidade e fadiga muscular. Além disso, vivem conflitos em suas relações familiares ou sociais devido à cobrança dos familiares e a vivências de estresse no trabalho.

Palavras-chave: Psicodinâmica do trabalho. Prazer no trabalho. Sofrimento no trabalho. Gráfica universitária.

ABSTRACT

The Psychodynamics of Work is a discipline that is based on the characterization and understanding of the relationships between work and mental health. Its focus is on the significance of the pleasure-suffering dyad and on the analysis of individual and collective strategies used by workers to achieve occupational health. This dissertation aimed to describe and analyze the pleasure and suffering experienced in the perception of federal public servants who work in a publisher and graphic of a Federal Public Institution of Higher Education of Minas Gerais, based on Mendes and Ferreira (2007)). It is a descriptive research, with a qualitative approach, using the case study method. Data collection included 10 semistructured interviews with employees who perform work activities of the publisher and university graphic of a Federal Public Institution of Higher Education of Minas Gerais. Regarding the main results, it was observed that, in terms of the work context, the work pace is adequate to perform tasks, the physical and social environment of work is adequate, physical security, instruments and equipment are appropriate to carry out the work, socio-professional relations are considered satisfactory. Regarding the labor cost, it was possible to observe that physical effort for the performance of its activities is considered light, as intellectual challenges need to be kept up to date, the affective cost was considered adequate. Concerning the meaning of the work, it was possible to observe that the experiences of pleasure are more experienced by the interviewees than the experiences of suffering, being that the pleasure is experienced by the professional gratification, pride and identification with the work that realizes and freedom of expression. Already the suffering is experienced by the insecurity, with regard to the rights and guarantees assured to the public servant and the discrimination by age. As strategies to deal with suffering, the interviewees developed individual strategies, such as: strengthening spirituality, positive thinking and optimism, practice of physical activities and actions directed to leisure. Regarding the damages caused by the work, it was possible to observe that the respondents did not experience any loss at work, however they suffer from physical damages associated with spinal injuries, obesity and muscular fatigue. In addition, there are conflicts in their family or social relationships due to the collection of family members and experiences of stress at work.

Keywords: Psychodynamics of work. Pleasure at work. Suffering at work. University graphic.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1	- Organograma da Editora UFV	36
FIGURA 2	- Organograma da Gráfica Universitária	38
QUADRO 1	- Perfil dos empregados públicos entrevistados	47
QUADRO 2	- Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas	48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ITRA - Inventário sobre o Trabalho e os Riscos de Adoecimento
- UFV - Universidade Federal de Viçosa
- ABEU - Associação Brasileira das Editoras Universitárias
- PIDL - Programa Interuniversitário para Distribuição do Livro
- EULAC - Asociación de Editoriales Universitarias de América Latina y El Caribe
- PNLL - Plano Nacional do Livro e da Leitura
- ESAV - Escola Superior de Agricultura e Veterinária
- UnB - Universidade de Brasília
- UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	O problema de pesquisa	14
1.2	Objetivos	17
1.3	Objetivo geral	17
1.4	Objetivos específicos	17
1.5.	Justificativa	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1	O trabalho e sua centralidade na vida do indivíduo	21
2.2	Psicodinâmica do trabalho	22
2.3	Prazer e sofrimento no trabalho	25
2.3.1	O prazer no trabalho	25
2.3.2	O sofrimento no trabalho.....	27
2.4	Estratégias de defesa para lidar com o sofrimento no trabalho.....	30
3	AMBIÊNCIA DO ESTUDO	34
3.1	Editora UFV	34
3.2.	Gráfica Universitária.....	36
3.2.1.	Funções atribuídas.....	38
4	PERCURSO METODOLÓGICO	41
4.1	Tipo, abordagem e método de pesquisa	41
4.2	Unidade de análise e sujeitos da pesquisa	42
4.3	Coleta de dados	43
4.4	Análise dos dados	45
5	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	47
5.1	Caracterização do perfil dos pesquisados	47
5.2	Análise qualitativa: categorias e subcategorias	47
5.2.1	Contexto de trabalho.....	49
5.2.1.1	Organização do trabalho	49
5.2.1.2	Condições do trabalho.....	51
5.2.1.3	Relações socioprofissionais	54
5.2.2	Custos do trabalho.....	56
5.2.2.1	Custo físico.....	56
5.2.2.2	Custo cognitivo	57
5.2.2.3	Custo afetivo.....	58
5.2.3	Sentido do trabalho.....	60
5.2.3.1	Vivências de prazer	60
5.2.3.2	Vivências de sofrimento	64
5.2.4	Estratégias para lidar com o sofrimento	66
5.2.5	Danos do trabalho	66
5.2.5.1	Danos físicos	67
5.2.5.2	Danos psicossociais	67
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	70
	REFERÊNCIAS	74
	APÊNDICE	80

1 INTRODUÇÃO

Segundo Martins e Oliveira (2012), a prática laboral acompanha a trajetória histórica da humanidade, atuando em diversas esferas do indivíduo, como: autoconhecimento, relações interpessoais, intelectualidade, qualidade de vida e movimentações de trocas financeiras. Assim, o trabalho possibilita a sobrevivência humana e interfere na construção da sua identidade, sendo percebido também como forma de obtenção de prazer, ao qual é atribuído grande valor (ARAUJO; SACHUK, 2007). Para Medeiros *et al.* (2006), o exercício do trabalho não se associa somente à função produtiva, já que alimenta a socialização e a subjetividade. Mendes (2008) corrobora essa ideia e acrescenta que o trabalho deve ser praticado para a construção do ser humano como sujeito, ocupando lugar de grande relevância para a vivência das pessoas.

A Psicodinâmica do Trabalho ganha destaque nesse contexto, pois é uma disciplina que se sustenta na caracterização e entendimento das relações entre trabalho e saúde mental. É, também, uma disciplina teórica, que associa os resultados da investigação clínica com a teoria do sujeito, abrangendo a psicanálise e a teoria social (DEJOURS, 2004). Seu foco recai sobre a significação da díade prazer-sofrimento e sobre a análise das estratégias individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores para obterem saúde ocupacional (DEJOURS, 1993; FERREIRA; MENDES, 2003; MERLO, 2006).

Segundo Ferreira e Mendes (2001), o prazer no trabalho é vivenciado quando o sujeito consegue se sentir útil e produtivo. Desse modo, é necessária a valorização e reconhecimento de seu esforço. Isso acontece porque o sujeito entende que a atividade desempenhada tem importância expressiva no seu local de trabalho e perante a sociedade, isto é, na socialização extra laboral ele é valorizado na mesma medida que em seu ambiente de trabalho.

Segundo Anjos (2009), o destino do sofrimento no trabalho depende, de maneira geral, da organização do trabalho, o que pode favorecer sua modalidade criativa ou impedir sua ressignificação com obstáculos, como: acelerar a esteira de produção,

sobrecarregar o trabalhador, tornar a relação com a hierarquia mais rígida, subtrair a autonomia do trabalhador, entre outros.

Para Dejours (1994), o sofrimento também advém de situações em que o sujeito não é reconhecido na função desempenhada ou não possui notoriedade em suas opiniões. Assim, tal emoção acarreta “sentimentos de desgostos, agressividade, tensão, cansaço” (DEJOURS *et al.*, 1994). Sennet (2003) e Nardi (2006) afirmam que esses acontecimentos proporcionam diminuição do diálogo, desconforto e frustrações, abrindo espaço para a desaceleração do empenho, o que esvazia a energia e reduz o ânimo, afetando as possíveis reações acerca de questionamentos a respeito da organização.

Martins e Oliveira (2012) salientam que, para que os trabalhadores mantenham sua saúde psíquica, eles se munem de algumas estratégias, das quais emergem para suavizar ocorrências de rotinas que são desfavoráveis no ambiente laboral. Um problema que ocupa grandes dimensões na vida dos trabalhadores ocorre devido ao fato de o trabalho, que é vital para sua sobrevivência, tornar-se martírio para os sujeitos. Tal evento acontece quando suas barreiras de defesa, no que tange aos problemas no trabalho, se tornam ineficazes para prevenir o adoecimento e manter a estabilidade para obter bom desempenho na função.

1.1 O problema de pesquisa

Desequilíbrios nas relações entre o prazer e o sofrimento podem acarretar patologia no indivíduo. Tais relações são analisadas sob quatro variáveis: o contexto do trabalho, que engloba a organização, os relacionamentos socioprofissionais e as condições de trabalho; o sentido do trabalho, que compreende as experiências de prazer e sofrimento no serviço; os custos do trabalho na saúde; e os danos físicos psicológicos e sociais (FERREIRA; MENDES, 2003).

Nesse contexto, o bem-estar dos trabalhadores, tanto no âmbito familiar quanto no exercício de suas atividades laborais, é questão fundamental para que toda empresa, pública ou privada, obtenha êxito em seus objetivos, cumprindo sua função para com a sociedade.

Assim, interessa à dissertação investigar o prazer e o sofrimento, tendo em vista que, em se tratando da esfera pública, especificamente da Editora e Gráfica Universitária, em Minas Gerais, os servidores atuam em atividades rotineiras, como revisão de textos científicos, editoração e diagramação; atividades de pré-impressão – gravação de chapas de impressão –; impressões em *offset* e tipográfica; e atividades de acabamento gráfico, como operar máquinas de corte de papéis, de dobra de papéis e de costura de livros, máquinas grampeadoras de revistas; etc.

Cada uma dessas atividades da Editora e Gráfica Universitária exige certo grau de dificuldade de seus executores, de acordo com o cargo ou a função de cada servidor. Tais atividades, muitas vezes, podem levar ao estresse, ao cansaço mental e a problemas físicos, provenientes da jornada de trabalho, que pode ser exaustiva.

O modo de operar os diversos equipamentos também pode levar ao cansaço físico e a problemas patológicos, pois o servidor permanece em pé ou assentado por longo período.

Em outras situações, de acordo com as atividades, o esforço físico é maior, pois o servidor tem que transportar fardos ou resmas de papéis do depósito até a guilhotina, que é o equipamento utilizado para o corte determinado do papel, que posteriormente deve ser transportado para os equipamentos de impressão.

Outro elemento que pode ser prejudicial aos servidores da Editora e Gráfica em foco é o risco de acidente de trabalho, pois os equipamentos, se não operados de forma correta e com total atenção, podem causar danos físicos.

Verifica-se ainda que a média do tempo de serviço prestado à Editora e Gráfica Universitária pelos respectivos servidores é de aproximadamente 25 anos.

Na tentativa de buscar solução para questões similares vivenciadas nos mais diversos ambientes de trabalho, estudos e pesquisas vêm sendo desenvolvidos no âmbito da esfera pública, às vezes pautados em experiências da iniciativa privada.

Para Silva e Santos (2016), conforme estudos sobre o prazer e sofrimento no trabalho de servidores públicos, eis uma reflexão para gestão e saúde mental:

A palavra trabalho – originário do vocábulo latino *tripaliare*, do substantivo *tripalium*, aparelho de tortura para amarrar os condenados ou os animais difíceis de ferrar. Daí foi feita a associação do trabalho com tortura, sofrimento, labuta, dentre outras. A seletividade e o elitismo vêm desde a Antiguidade grega, onde o manual e tudo que se relacionava a ele era desvalorizado, enquanto que a atividade teórica, intelectual, era considerada a mais digna do homem. Dessa forma, o trabalho é uma relação que homem estabelece com a natureza no sentido de transformá-la em seu próprio benefício, e também considerado um fator importante de promoção à sua saúde. Através do trabalho o ser humano realiza-se, estrutura-se internamente e desenvolve-se em suas várias dimensões, tanto do ponto de vista psicológico, quanto no âmbito social, econômico e político. O ato de trabalhar para além da relação social que estabelece (Marx, 1988), é fundamental para a estruturação da identidade e formação do sujeito. Sob essa perspectiva é que o Laboratório de Saúde Mental e Trabalho propõe uma reflexão no sentido de se conseguir um equilíbrio entre prazer-sofrimento no trabalho em relação à questão do processo de Gestão de Pessoas.

Nunes e Lins (2009) identificaram fatores que proporcionam prazer ou sofrimento no trabalho. Para tanto, questionou-se essa relação entre trabalhadores de uma instituição federal, com o intuito de conhecer como esses servidores se sentem e reagem diante de tais situações no dia a dia do seu trabalho. Trabalhou-se com a teoria da Psicodinâmica do Trabalho de Dejours, a partir da prática vivenciada pelos trabalhadores desses ambientes do serviço público federal.

Carvalho (2017) analisou as manifestações de prazer e sofrimento no trabalho dos servidores públicos municipais da Secretaria de Administração de uma Prefeitura do interior de Minas Gerais. Com fundamentos na teoria da Psicodinâmica do Trabalho, esse autor realizou um estudo qualitativo e apurou resultados de que o “sentido” do trabalho para o indivíduo é marcado pela identificação com o trabalho executado, a estabilidade no emprego, o sentimento de utilidade no ambiente de trabalho, o comprometimento, o envolvimento profissional e a convivência no trabalho. No contexto de trabalho dos servidores, identificaram-se algumas subcategorias que interferem nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho, são elas: qualidade do relacionamento com a chefia, ambiente físico, ritmo de trabalho, organização do trabalho e relacionamento com os colegas de serviço. Este estudo também trouxe – com relação às vivências de prazer – categorias como realização profissional, reconhecimento institucional, ética profissional e desenvolvimento profissional. Já as

vivências de sofrimento decorrem da falta de autonomia no trabalho, da insegurança profissional, da falta de reconhecimento da sociedade, do esgotamento físico e mental e da interface casa-trabalho.

Assim, o tema “Prazer e Sofrimento no Trabalho” encaixa-se perfeitamente nessa linha de investigação, a partir da qual foi desenvolvida a pesquisa no âmbito do mestrado, pesquisando as *vivências de prazer e sofrimento de servidores públicos de uma Editora e Gráfica de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais*.

Diante dessas considerações, surge a pergunta norteadora deste estudo: **Como se configuram as vivências de prazer e sofrimento de servidores públicos federais de uma editora e gráfica universitária?**

1.2 Objetivos

Com a intenção de atender aos propósitos da pesquisa, os seguintes objetivos foram formulados:

1.3 Objetivo geral

Descrever e analisar o prazer e o sofrimento vivenciados na percepção de servidores públicos federais que desenvolvem atividades em uma Editora e Gráfica de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais, com base na abordagem de Mendes e Ferreira (2007).

1.4 Objetivos específicos

- a) Descrever e analisar o contexto de trabalho em que atuam os servidores públicos, perpassando pela organização do trabalho, pelas condições do trabalho e pelas relações socioprofissionais.
- b) Descrever e analisar os custos pagos por esses servidores em seus aspectos afetivos, físicos e cognitivos.

- c) Descrever e analisar o sentido do trabalho e como as vivências de prazer e sofrimento afetam os pesquisados.
- d) Descrever as estratégias de defesa utilizadas pelos servidores para lidar com o sofrimento no trabalho.
- e) Identificar os danos físicos e psicossociais causados aos servidores públicos em questão.

1.5. Justificativa

O bem-estar dos trabalhadores, tanto no âmbito familiar quanto no exercício de suas atividades laborais, é fundamental para que toda empresa, pública ou privada, obtenha êxito em seus objetivos, cumprindo sua função para com a sociedade. Assim, tratando-se da esfera pública, especificamente da Editora e Gráfica Universitária, o objetivo é de que os servidores desse órgão tenham melhoria no desempenho de suas atividades, obtendo mais incentivos provenientes dos gestores para que suas funções sejam executadas de modo proativo, concomitantemente com a satisfação pessoal.

Assim, o estudo exposto torna-se pertinente, em termos acadêmicos, para aprimorar as pesquisas acerca do prazer e sofrimento no trabalho, na abordagem da psicodinâmica do trabalho que vem sendo desenvolvida em diversas universidades brasileiras, com adaptações em sua metodologia (MERLO; MENDES, 2009).

Essa temática também é relevante no campo da discussão de pesquisas no âmbito da administração, uma vez que estudos realizados em laboratórios brasileiros confirmam a importância da contribuição teórica e metodológica da Psicodinâmica do Trabalho dentro do coletivo de trabalhadores como valioso instrumento para a compreensão das relações entre os processos de trabalho e a saúde. Destacam-se entre esses laboratórios o Laboratório de Psicodinâmica e a Clínica do Trabalho da Universidade de Brasília (UnB), o Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho da Universidade do Amazonas e o grupo de pesquisa “Trabalho e processos de subjetivação” da Universidade do Paraná (MARTINS *et al.*, 2013).

Para os setores editorial e gráfico, no âmbito acadêmico, a contribuição da Psicodinâmica do Trabalho dar-se-á em prol do avanço e ampliação de pesquisas nessa área, uma vez que elucida o exercício profissional nas particularidades e relações de trabalho em que se inscreve, reconhecendo tanto as suas características – como trabalho concreto – quanto a sua dimensão de trabalho humano abstrato em seus vínculos com o processo de produção (IAMAMOTO, 2009). As pesquisas sobre o desgaste físico e mental no trabalho editorial e gráfico ainda constituem um tema pouco debatido e explorado e não apresentam acúmulo na literatura profissional.

A partir da abordagem qualitativa, foram realizadas entrevistas estruturadas com os sujeitos da pesquisa, contribuindo, assim, com o conhecimento aprofundado a respeito do prazer e sofrimento vivenciados no trabalho dos servidores da Editora e Gráfica Universitária. A pesquisa justifica-se academicamente ainda por abordar o estudo de Mendes e Ferreira (2007) de forma qualitativa, tendo em vista a pretensão de adaptar o Instrumento Quantitativo, o Inventário sobre o Trabalho e os Riscos de Adoecimento (ITRA) ao roteiro de entrevistas.

Do ponto de vista organizacional, a pesquisa também se justifica, pois para a Editora e Gráfica Universitária, o fato de analisar a percepção dos servidores em relação ao prazer e sofrimento no trabalho tem por objetivo evidenciar as condições de trabalho vivenciadas por esse público. Por meio dos resultados, os responsáveis poderão pensar em práticas de gestão de pessoas que contribuam para o prazer e bem-estar desses profissionais, o que, conseqüentemente, influenciará no desempenho profissional e nos resultados esperados.

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos, incluindo a introdução, que tem a finalidade de contextualizar o tema e apresentar o problema de pesquisa, objetivos e justificativa. No segundo, desenvolve-se o referencial teórico, a fundamentação teórica que embasa a pesquisa. No terceiro, descreve-se a caracterização do cenário em que a pesquisa está inserida. No quarto, apresenta-se a metodologia a ser utilizada na pesquisa. No quinto capítulo, procede-se à apresentação e análise dos resultados. No sexto e último capítulo, formulam-se as considerações finais,

seguidas das referências bibliográficas e, por último, do apêndice, composto pelo roteiro da entrevista aplicado na coleta dos dados da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, apresenta-se a revisão da teoria relacionada ao tema estudado, em que são tratados os seguintes tópicos: O trabalho e sua centralidade na vida do indivíduo, psicodinâmica do trabalho; O prazer no trabalho; O sofrimento no trabalho; e Estratégias de defesa para lidar com o sofrimento no trabalho.

2.1 O trabalho e sua centralidade na vida do indivíduo

A centralidade do trabalho é a sustentação que promove as concretizações na vida do sujeito, todavia pode gerar consequências nocivas que lhe afetam a integridade física, social e psíquica. Melhor dizendo, o trabalho é a base da construção da identidade do indivíduo, sendo de grande importância para a consolidação de sua saúde, porém pode acarretar adoecimento quando se verifica um ambiente dissonante que gera sofrimento humano dentro da organização (MENDES; CRUZ, 2004).

Nardi (2006) enfatizou que as constantes mudanças decorrentes da pós-modernidade, a exemplo da mundialização dos mercados, do crescimento da competitividade nas empresas e entre países, da expansão da tecnologia, da reestruturação produtiva e da flexibilização das relações de trabalho, aumentam a centralidade da função do trabalho como pilar social e formação psicológica das pessoas. Dessa forma, o trabalho assume papel crucial na contemporaneidade, sendo preponderante para a motivação, satisfação e desempenho dos trabalhadores (HACKMAN; SUTTLE, 1977; BAGGIO *et al.*, 2006). Morin *et al.* (2003) acrescentam que o ato de trabalhar representa a maneira de adquirir realização, já que possibilita a oportunidade de vencer desafios e alcançar idealizações.

Dejours (2007, p. 21) argumenta que “o trabalho continua sendo um mediador insubstituível da realização pessoal no campo social”. O lugar central do trabalho na existência humana é indubitável, uma vez que somente por intermédio dele é que o indivíduo obtém uma forma de manter sua saúde mental, bem como a alternativa de construir sua subjetividade.

A sociedade capitalista da contemporaneidade permite atingir vários sentidos para os trabalhadores, estando sempre no antagonismo de promover a emancipação ou a escravidão. Os trabalhadores estão sob a pressão psíquica do controle social. Por vezes, eles se sentem enclausurados por aspectos como economia, produtividade, consumo e flexibilização e, dessa maneira, permanecem paralisados e sem alcançar sua autonomia (MENDES, 2008).

2.2 Psicodinâmica do trabalho

Os estudos sobre a Psicodinâmica do Trabalho foram desenvolvidos por Christophe Dejours, na França, iniciando na psicopatologia do trabalho, em 1980, quando o autor passou a nortear seus estudos e pesquisas para a normalidade, deslocando a análise das doenças mentais para a análise das estratégias individuais e coletivas dos trabalhadores contra o sofrimento e as doenças mentais decorrentes da sua atividade laboral (VILELA; GARCIA; VIEIRA, 2011).

O percurso da psicodinâmica do trabalho foi caracterizado por três fases diferentes, cada uma representada por publicações específicas. O primeiro momento teve início na década de 1980 e foi marcado pela publicação da já citada obra de Merlo, que denominava a teoria como psicopatologia do trabalho e buscava compreender o sofrimento e o modo como os trabalhadores lidavam com isso. Com a publicação do “addendum” à décima edição do “Travail, Usure Mentale – Essai de Psychopathologie du Travail” e do “Le Facteur Humain” na década de 1990, o enfoque da teoria passou a ser o estudo das vivências de prazer e de sofrimento no trabalho, pensando nas nuances do trabalho prescrito e do trabalho real, além de considerar a construção da identidade do trabalhador. No final dessa década ocorreu a consolidação da psicodinâmica do trabalho como abordagem científica, representada pelas publicações “Souffrance em France” e “L’évaluation du Travail à L’épreuve du Réel: Critique des Fondements de L’évaluation”. Nessas obras, a teoria passou a estudar as novas configurações das organizações do trabalho, as estratégias defensivas, as patologias sociais e o sentido das vivências de trabalho (MENDES, 2007a).

A organização de trabalho foi definida por Fleury e Vargas (1983) como:

[...] a especificação do conteúdo, métodos e inter-relações entre os cargos, de modo a satisfazer os requisitos organizacionais e tecnológicos, assim como os requisitos sociais e individuais do ocupante do cargo, em que a ênfase dos estudos está voltada para situações concretas de trabalho, em diferentes sistemas de produção, sendo o objetivo final o desenvolvimento de novas propostas de organização do trabalho, baseadas num quadro conceitual interdisciplinar que, em última instância, poderá não só melhorar a qualidade de vida no trabalho, como também a própria produtividade, considerada em termos técnicos.

Mendes (2003) percebe que a psicodinâmica do trabalho requer uma abordagem que ultrapassa a teoria e a pesquisa, podendo ser visualizada como a forma de agir na organização do trabalho. Essa psicodinâmica busca compreender as relações dinâmicas estabelecidas entre a organização do trabalho e o desenvolvimento de experiências subjetivas. Essas relações são explícitas nas práticas que geram prazer e sofrimento, bem como nos acontecimentos que identificam as incoerências no contexto do trabalho, além de doenças na sociedade e questões que envolvem o adoecimento e a saúde na atividade laboral.

A finalidade da psicodinâmica do trabalho está em assimilar as ações, procedimentos e comportamentos, concomitantemente com as experiências de prazer e sofrimento que acometem o trabalhador e as relações sociais de trabalho (DEJOURS; JAYET, 1994).

Mendes (2008) trata da psicodinâmica com um caráter teórico para esclarecer o prazer e reconhecimento dos desprendimentos físicos, cognitivos e afetivos elaborados pelo indivíduo/trabalhador, colocando o reconhecimento como sentimento de pertença ao trabalho, assim como manter uma forma de expressão de sua individualidade. Assim, a organização do trabalho é crucial para que se possam desenvolver as ações e, ou, dinâmicas que objetivam vetar as dificuldades que surgirem. Aquela autora destaca que as dimensões da condição humana produzem um “jogo de forças contraditórias que operam sobre o trabalhador, levando-o às mais diversas soluções de compromissos” (MENDES, 2008, p. 13).

Dejours e Jayet (1994) identificam que as ações que oferecem mudança se iniciam com o auxílio de uma escuta profissional do sofrimento dos trabalhadores. Quando o

trabalhador se inicia em uma atividade no contexto do trabalho, ele carrega consigo uma história de vida que o faz ter peculiaridades intrínsecas. A mudança de um trabalho que oferece fadiga para um trabalho prazeroso proporciona estabilidade, e esse acontecimento é possível apenas quando ocorre transformação na organização do trabalho, detalhando cada categoria englobada pela psicodinâmica como: organização do trabalho, condições de trabalho e relações de trabalho (DEJOURS *et al.*, 1994).

Na ótica de Dejours (1994), o contexto do trabalho interage diretamente com o prazer e com o sofrimento, que são componentes da subjetividade. A organização do trabalho apresenta como competências a divisão do trabalho, a aplicabilidade de normas formais, o tempo destinado à atividade laboral, o controle e o ritmo, bem como o resultado que se espera na relação do que será produzido e os recursos empregados na produção. Ainda segundo Dejours, a maneira como os trabalhadores se organizam dentro da empresa tem grande influência nas ocorrências que ameaçam a estabilidade psíquica e a sanidade mental desses profissionais. Percebe-se que a natureza do trabalho, o ambiente físico, as ferramentas utilizadas, a matéria-prima e a base da organização também devem ser considerados, além das relações socioprofissionais e hierárquicas e das relações externas (GARCIA; GARCIA, 2012)

Para a psicodinâmica, as pressões que colocam em risco o equilíbrio psíquico e a sanidade mental do trabalhador têm sua origem na forma como o trabalho se organiza na especificação do conteúdo, nos métodos e nas inter-relações entre os cargos, de modo a satisfazer os requisitos organizacionais e tecnológicos, assim como os requisitos sociais e individuais do ocupante do cargo (FLEURY; VARGAS, 1983).

Consideram-se também as condições de trabalho, o ambiente físico, os equipamentos, a matéria-prima e o suporte da organização, bem como as relações socioprofissionais, a hierarquia e as relações entre os membros da equipe de trabalho, além das relações externas (DEJOURS, 1994).

Na análise psicodinâmica do trabalho, de acordo com Mendes (2007), busca-se compreender a maneira como o trabalho abrange sempre uma dimensão de prazer e sofrimento. De um lado, estudam-se as relações entre prazer e sofrimento inerentes ao trabalho e, de outro, a organização do trabalho e suas relações sociais. Por fim, para compreender o trabalho à luz da psicodinâmica, é preciso perceber a dimensão enigmática do trabalho, que se desdobra na díade prazer-sofrimento abordada a seguir.

2.3 Prazer e sofrimento no trabalho

Nesta seção são apresentadas as vivências do prazer e do sofrimento experimentadas pelos indivíduos no trabalho.

Mendes e Ferreira (2007) afirmam que o sentimento de pertencer a um grupo, classe ou sindicato e de constituir família pode ser fragilizado pelas incertezas diárias que afetam o trabalhador.

Outros aspectos que comprometem a estabilidade psíquica do trabalhador são: ameaça de desemprego; medo de que suas habilidades não sejam suficientes para as metas da organização; grande exposição a riscos; aumento da carga de trabalho; entre outros. Com a chegada da década de 1980, o universo do trabalho estabeleceu exigências diversas e complicadas. Em contrapartida, obter formas de atender às exigências ficou cada vez mais difícil. Esse desencadeamento duplo de consolidação das coerções e vulnerabilidades dos indivíduos acarreta malefícios na organização do trabalho e marginalização sucessiva de grande parcela de trabalhadores. E o resultado consolida-se nas vivências de prazer e sofrimento que oscilam na rotina laboral (VILELA; GARCIA; VIEIRA, 2011).

2.3.1 O prazer no trabalho

Segundo Dal Ben (2004), o trabalho constitui um valor de grande relevância no mundo contemporâneo, uma vez que induz a motivação e subjetividade dos indivíduos. Por isso, é fonte de satisfação e produtividade, assim como estabelece

uma estruturação de processos de identidade e subjetividade, além de ser uma forma de inserção social.

Para Baggio *et al.* (2006), a obtenção de prazer no trabalho deve ser vista como um fenômeno composto e complicado para ser investigado, uma vez que os atos dos indivíduos são expressos devido às suas necessidades, no entanto, muitas vezes, nem eles próprios conhecem quais são estas. Em razão desse acontecimento, a satisfação obtida com o trabalho varia de um sujeito para outro, de contexto sócio-histórico para o mesmo indivíduo, podendo ainda sofrer intervenções dos ambientes interno e externo do trabalho. Consonantemente, verifica-se como grande desafio para os gestores a criação de um ambiente estável e favorável para os trabalhadores se manterem saudáveis. É crucial para a saúde física e mental desses profissionais que as empresas observem com atenção as relações interpessoais e com o próprio trabalho, para que seus colaboradores alcancem a satisfação e o prazer e se sintam pertencentes e ligados aos objetivos da organização ao cumprirem sua jornada de trabalho (SANTOS *et al.*, 2010).

Segundo Toledo e Guerra (2009), o prazer pode ser explicado como experiência que acontece quando o sujeito funciona de maneira equilibrada e coerente quando se trata das circunstâncias que estão presentes em sua vida. Na visão desses autores, o prazer é obtido por meio do total funcionamento e desenvolvimento como pessoa, sendo também proveniente da realização do potencial do indivíduo para vivenciar sua liberdade e expressar-se plenamente, com a finalidade de concretizar suas capacidades e manter laços benéficos com seus pares e a sociedade.

Os indicadores de prazer são compreendidos como elementos variados, a exemplo de autoconfiança, realização, motivação, flexibilidade, valorização, solidariedade nas relações socioprofissionais, competência, liberdade, realização, gratificação, bem-estar, orgulho com o trabalho, sentido no trabalho, aprendizagem e satisfação (DEJOURS *et al.*, 1994; MENDES; SILVA, 2006; FERREIRA; MENDES, 2001).

Para Ferreira e Mendes (2003), o reconhecimento relaciona-se aos sentimentos de valorização, orgulho e identificação com a atividade, sendo primordial ao trabalhador (DEJOURS, 1999).

Bonfim *et al.* (2010) atestam que se sentir satisfeito e motivado no trabalho é importante no contexto organizacional, pois, por meio desses instrumentos, a instituição consegue fazer que o empregado trabalhe sentindo-se bem e seguro e tenha prazer na realização das atividades. Assim, a empresa extrai do trabalhador maior produção e com mais qualidade, o que contribui para o progresso da organização e do próprio colaborador.

Para Kramer e Faria (2007), o trabalhador experimenta a sensação de orgulho com a empresa para a qual trabalha quando sente que pertence a ela, quando quer ser visto como um de seus participantes, quando percebe que é membro dela, quando almeja ser reconhecido pela chefia e pelos próprios colegas e responsável por ela, pelo seu funcionamento e pelos resultados.

De acordo com Dejours (1994), quando o trabalhador, no exercício de suas atividades profissionais, alcança sucesso na resolução dos problemas advindos do seu cotidiano, ele recebe em troca o reconhecimento social pelo seu esforço. Todavia, segundo esse autor, só o reconhecimento é muito subjetivo, porque o prazer obtido com uma recompensa é de curto prazo, passando de prazer momentâneo a sofrimento, sentimento esse mobilizador de seu pensamento, ou seja, o sofrimento ressurgue e o indivíduo fica impedido de realizar outros desafios simbólicos, outras apostas organizacionais e outras tarefas do trabalho.

2.3.2 O sofrimento no trabalho

O trabalho também pode ser visto sob a ótica negativa, estando associado a sofrimento. Nesse caso, ele não traz satisfação, alegria e prazer para os trabalhadores. Trata-se, então, de uma questão que envolve profissionais de várias áreas de atuação, de diferentes *status* e níveis hierárquicos de organizações de todos os portes e setores da economia. Este tema se torna especialmente relevante em uma época em que o mercado de trabalho vem sendo submetido a uma reestruturação, fazendo que desemprego, condições frágeis de trabalho, salários por méritos, contratos temporários e terceirização, entre outros fatores, se tornem parte de uma realidade cotidiana em que cada indivíduo deve lutar pela sua

empregabilidade, à custa, não raramente, de seu próprio sofrimento (LOURENÇO *et al.*, 2009).

As vivências de sofrimento no trabalho veiculam as dissensões e padronizações de tarefas que necessitam de criatividade e técnica, aumento da burocracia, rigidez hierárquica, centralização, falta de reconhecimento pessoal e ausência de crescimento na carreira. O sofrimento pode gerar no trabalhador desgaste e cansaço físico e mental, desânimo e frustração (MENDES; TAMAYO, 2002).

Dejours (1988) salienta que o sofrimento é a fronteira que delimita o espaço da doença e da saúde. Verifica-se um lugar de liberdade e negociação entre a empresa e o seu colaborador. Ao ocorrer o esgotamento das formas de negociação, a relação entre o trabalhador e a empresa se fecha. Conseqüentemente, nota-se a presença do sofrimento, percebido no aparecimento de doenças psíquicas e físicas, dando-se início às práticas para detê-lo.

Quando se verifica um ritmo de trabalho desapropriado, há uma sobrecarga nas atividades que agrava a deterioração emocional e física dos trabalhadores, os quais se tornam fragilizados (DEJOURS, 2001). Segundo Fieldler e Venturoli (2002), outros fenômenos colaboram para causar danos físicos e psíquicos ao indivíduo, como a falta de descanso adequado, a insônia e a extensa carga horária. A degradação da saúde do trabalhador é explicitada por meio da fadiga, que diminui o ritmo de trabalho, a concentração e a eficácia do raciocínio, tornando o trabalhador menos produtivo e suscetível a erros, a acidentes e ao adoecimento.

O empregado, ao trabalhar com grande sobrecarga, tanto emocional quanto física, sente-se oprimido, uma vez que seu organismo recebe tais situações como algo ameaçador, o que resulta em instabilidade para o profissional (MENDES; SILVA, 2006). Para Mendes e Ferreira (2007), quando a sobrecarga de trabalho colocada pela empresa excede o limite das habilidades do sujeito, há o distanciamento dos seus anseios profissionais, acarretando a aceitação de si mesmo em cumprir as metas estipuladas pela organização. Essas conjunturas aumentam o sentimento de sofrimento, abrindo porta para a entrada e surgimento de patologias.

Silva (2006) ressalta que o sujeito que permanece grande parte do seu tempo no trabalho e pequena parcela com a família encontra-se em estado de fragilidade, o que o leva a um desequilíbrio nas outras esferas de sua vida e a resultados pouco eficientes de suas atividades laborais.

O sofrimento também aparece na vida dos trabalhadores quando eles precisam disfarçar seus sentimentos dentro da organização. Alencar (1989) afirma que se vive hoje em um grupo social que ensina que, desde muito cedo, se devem controlar as emoções, resguardar a curiosidade e evitar situações que poderiam resultar em sensações de perda ou de derrota. Situações assim cooperam para a constituição de barreiras internas ao desenvolvimento criativo e para uma visão restrita dos próprios recursos e habilidades. Diferentemente das barreiras físicas, que são palpáveis e facilmente identificadas, as barreiras mentais e emocionais são erguidas vagarosamente no decorrer da vida do indivíduo, fechando-o para as relações em todas as esferas da vida e produzindo sofrimento. Vilela, Garcia, Vieira, 2011

A manifestação implícita ou explícita desse sofrimento pode se dar por intermédio de sentimentos, como angústia, desprazer, tensão, agressividade, fadiga (DEJOURS *et al.*, 1994), alienação (MERLO, 2006), medo, insegurança, ansiedade, solidão, ineficácia, depreciação e desgaste, todos oriundos do conflito entre as necessidades de gratificação e a limitação de satisfazê-las, esta imposta pelas restrições das situações de trabalho (MENDES; SILVA, 2006). Pode-se definir desvalorização, de acordo com Ferreira e Mendes (2003), como a sensação de instabilidade e de incapacidade do trabalhador diante de questões de rendimento e desempenho. Já o desgaste é expresso por sentimentos de cansaço, estresse, desânimo, sobrecarga e frustração na realização das atividades.

Segundo Dejours *et al.* (1994), esse sofrimento gerado no trabalho pode ser vivenciado de duas maneiras: por meio da elaboração de estratégias de defesa, as quais permitirão sua minimização; e por meio de sua resignificação ou mobilização, que são o caminho ideal para que o trabalhador encontre estabilidade sociopsíquica para transformar o sofrimento em prazer (CARRASQUEIRA; BARBARINI, 2010).

Dessa forma, torna-se necessário compreender os motivos pelos quais o profissional vivencia o sofrimento no trabalho. Percebem-se práticas perniciosas que são impostas por algumas empresas aos empregados, seja por excesso de trabalho, exploração da mão de obra, assédio, insegurança e instabilidade, entre outros. Condições de trabalho como essas podem causar indignação, frustração e revolta entre os trabalhadores e, conseqüentemente, prejudicar sua atividade laboral (OLIVEIRA; VIEIRA, 2009).

Mendes (2010) postula que é da capacidade de sofrer que surge a ideia de vencer. Entretanto, Mendes (2007) menciona que por meio da psicodinâmica do trabalho se faz uma abordagem de pesquisa e ação sobre o trabalho, analisando criticamente uma forma de agir da organização do trabalho e permitindo ao colaborador refletir e criar estratégias com atitudes individuais e em grupo.

2.4 Estratégias de defesa para lidar com o sofrimento no trabalho

Existem algumas estratégias para absorver o sofrimento causado por um trabalho opressor. Essas estratégias têm por finalidade permitir que o trabalhador tente transformar o sofrimento, suavizando e aliviando a absorção da realidade, o que gera sofrimento consciente ou inconsciente. Melhor dizendo, para que os trabalhadores atendam às muitas expectativas da organização sem serem acometidos por doenças, eles precisam adotar estratégias como conformidade, individualismo, passividade, indiferença e até mesmo hostilidade, para se perseverarem no emprego (DEJOURS *et al.*, 1994).

Um dos mecanismos de defesa está relacionado à função da inteligência dos trabalhadores na construção da identidade no trabalho. Sabe-se que a psicodinâmica do trabalho possibilitou o entendimento de que não era apenas o indivíduo o único responsável pelas conseqüências da atividade laboral que incidiam em sua saúde (DEJOURS, 1988).

Conformismo, negação de perigo, agressividade, individualismo e passividade são considerados por Dejours (1987) como formas de enfrentamento contra o sofrimento e são termos empregados pelos trabalhadores para realizar o trabalho prescrito.

Tais estratégias propiciam a proteção do sofrimento quanto à conservação do equilíbrio psíquico, uma vez que possibilitam o enfrentamento das situações causadoras do sofrimento.

Dejours (2007) salienta que os indivíduos reagem às vivências de prazer e sofrimento no trabalho de acordo com a sua capacidade psíquica. Por meio da sua energia psíquica e com o objetivo de evitar a doença, eles buscam o prazer. Portanto, pode-se inferir que essa busca no contexto do trabalho, com o intuito de evitar a doença, é considerada também estratégia de defesa.

Dejours *et al.* (1994) definem essas estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho como dispositivos pelos quais o trabalhador busca modificar, transformar e amenizar a compreensão da realidade que o faz sofrer, de forma consciente ou inconsciente. Assim, para que os trabalhadores consigam corresponder às expectativas da organização e não adoecer, eles devem empregar essas estratégias de enfrentamento contra o sofrimento, por meio de atitudes de conformismo, de passividade, de individualismo, de desprezo pelo perigo, de hostilidade e de indiferença, entre outras. De acordo com Dejours (1998), a utilização desses recursos de defesa gera resguardo contra o sofrimento e a preservação do equilíbrio psíquico, por assegurar o enfrentamento e o comedimento das situações motivadoras do sofrimento. Todavia, tais estratégias de defesa também podem atuar como armadilha que torna o sujeito indiferente diante do que o faz sofrer (DEJOURS, 2001).

Dejours *et al.* (1994) consideram que as estratégias defensivas podem ser individuais ou coletivas. Apontam que a distinção entre um recurso de defesa individual e um recurso de defesa coletivo está no fato de que o primeiro tem a notória função de adaptação ao sofrimento e é usualmente utilizado na negação da realidade, dissimulando-a sob o disfarce da ignorância, que ocasionaria a aplicação, concentração e cuidado no trabalho. A ignorância permanece sem o acompanhamento físico do objeto, que se encontra interiorizado, sendo fundamental para a adaptação ao sofrimento, concretizada por meio da negação da realidade. Já o segundo recurso depende da presença de condições externas, sustenta-se no consenso de um grupo específico de trabalhadores e é caracterizado pela pressão

real do trabalho, contribuindo de forma categórica para a adesão do coletivo ao trabalho. Afinal, o trabalho não é somente a realização de uma tarefa; é também viver, mesmo que seja o experimento da pressão, do compartilhar, enfrentando a recusa do real e construindo a razão do trabalho, da circunstância e do sofrimento. Segundo Dejours (1994), essa construção é estritamente mental, já que não consegue alterar a realidade da pressão patogênica.

O sofrimento é uma vivência subjetiva e, portanto, individual. No entanto, vários sujeitos, vivenciando um sofrimento único, mas proveniente de um mesmo fator, são capazes de unir esforços para construir uma estratégia de defesa em comum, que se dá por meio de acordos e consensos compartilhados.

A diferença fundamental entre um mecanismo de defesa individual e uma estratégia coletiva de defesa é que o mecanismo de defesa está interiorizado (no sentido psicanalítico do termo), ou seja, ele persiste mesmo sem a presença física de outros, enquanto a estratégia coletiva de defesa não se sustenta a não ser por um consenso, dependendo assim, de condições externas [...] Há casos que as estratégias defensivas coletivas, logo de saída, consagram-se à luta contra o sofrimento engendrado pela organização do trabalho, conferindo ao sujeito uma estabilidade que ele será incapaz de garantir com ajuda de apenas suas defesas próprias (DEJOURS, 1994, p. 129).

Essas estratégias levam à percepção irreal da realidade e, por isso, dificultam o questionamento e a percepção crítica. No ambiente de trabalho, essas estratégias, ao mesmo tempo que protegem o trabalhador do sofrimento, também causam resistência por parte dele em transformar a realidade em que se encontra. Isso porque mudança implica adaptação e, para não correr o risco de passar por novos “geradores” de sofrimento, o trabalhador resiste às mudanças.

As ameaças contra a estratégia defensiva são vivamente combatidas e a estratégia corre o risco de ser promovida ao objeto. A situação subjetiva enuncia-se como se o sofrimento fosse essencialmente o resultado de um enfraquecimento da estratégia defensiva e não consequência do trabalho. O sofrimento não pode mais ser reconhecido como decorrente do trabalho. Inversamente, a estratégia de defesa, que não era vista como nada além da defesa contra o sofrimento, passa a ser vista como promessa de felicidade e a defesa da defesa é erigida em ideologia (DEJOURS, 1994, p.130).

Como manifestação dessas estratégias, observa-se na prática a auto aceleração do compasso do trabalho, que se configura como via de evasão das pressões e dos

conflitos reprimidos e como modo de abreviar o ciclo de execução da tarefa repetitiva, invariável e sem sentido, sendo utilizada como recurso para a obtenção de prazer, mediado pela execução do reconhecimento (FERREIRA, 2009).

Observam-se também manifestações, como a proteção, a exploração e a adaptação. A proteção apoia-se numa maneira específica de combater as ocorrências do sofrimento no trabalho, por meio da racionalização e alienação das concretas causas desse sofrimento. Já a exploração e a adaptação se baseiam na recusa do sofrimento e na sujeição às vontades da organização (DEJOURS, 1993).

Outras manifestações das estratégias são os comportamentos de afastamento psicoafetivo e profissional do grupo de trabalho, de abdicação, de ceticismo, de repúdio à participação, de desprezo e de indiferença (DEJOURS *et al.*, 1994).

Percebe-se, então, que as estratégias, embora sejam necessárias para a continuação do trabalho e para uma real adaptação às pressões e denotem uma atitude positiva para o equilíbrio do trabalhador, evitando a loucura (LANCMAN; SZNELWAR, 2004), também podem funcionar como armadilha que anestesia o sujeito contra aquilo que o faz sofrer. Elas também permitem, ocasionalmente, que esse sofrimento seja tolerável (DEJOURS, 2001) ou o mascaram, gerando, com isso, patologias (FERREIRA, 2009), ou alimentam a resistência à mudança, necessitando, então, de cautela tanto para perceber que é necessária a sua utilização quanto para limitar sua aplicação.

3 AMBIÊNCIA DO ESTUDO

Este capítulo apresenta uma visão geral da Editora e Gráfica Universitária de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais, onde estão lotados os servidores públicos federais pesquisados. As informações aqui apresentadas foram extraídas do *site* da referida instituição pública federal

3.1 A Editora

Criada em maio de 1996, a Editora, órgão vinculado à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura da Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais, disponibiliza à sociedade, por meio de livros de elevado rigor técnico, científico e literário, os resultados dos vários anos de estudo, ensino, pesquisa e extensão da referida instituição e de outras instituições congêneres.

Com a missão de difundir o conhecimento e utilizar o livro como elemento integrador da civilização e da cultura de forma produtiva e duradoura, a Editora da referida Instituição Pública Federal de Ensino Superior procura firmar-se cada vez mais no meio editorial, disponibilizando títulos de inúmeras áreas do saber com excelência de conteúdo e investindo nos projetos editoriais e gráficos de suas publicações, bem como na sua divulgação e distribuição.

A Editora tem como objetivo promover, estrategicamente, o lançamento e sustentação de seus títulos no mercado e fazer suas publicações chegarem às mãos do leitor de forma eficaz. Para isso, é filiada à Associação Brasileira das Editoras Universitárias – ABEU e participa do Programa Interuniversitário para Distribuição do Livro – PIDL (venda e compra de livros com desconto (50%) e em regime de consignação entre as editoras universitárias filiadas). É também associada à Asociación de Editoriales Universitarias de América Latina y El Caribe – EULAC, possibilitando-lhe ampla inserção nesse meio editorial e maior fortalecimento e integração com as editoras associadas, bem como a participação em eventos científicos para divulgação e comercialização de livros no exterior.

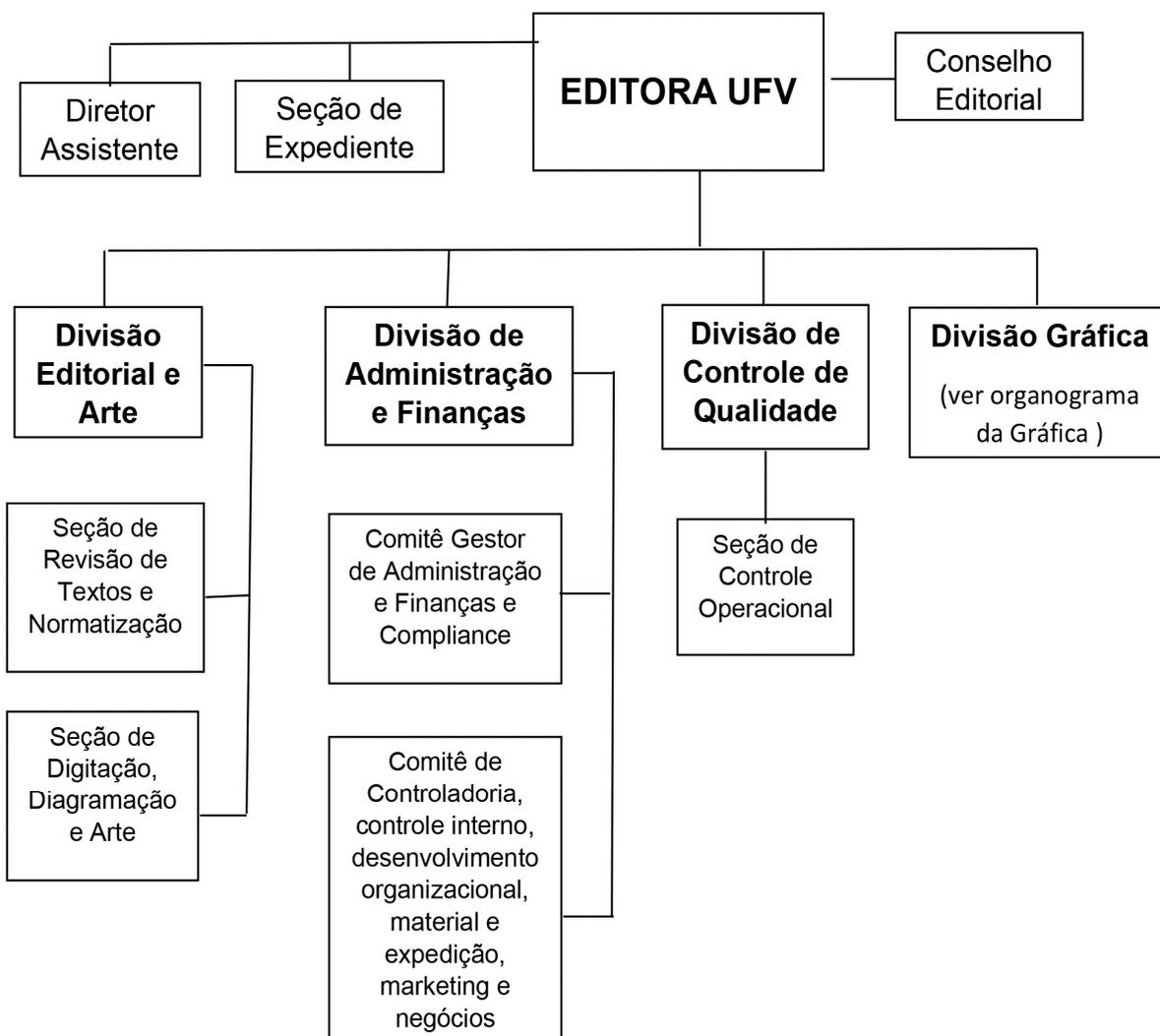
A Editora comercializa suas publicações e aquelas a ela consignadas na livraria de que dispõe em seu campus e na Livraria Virtual; promove feiras de livros; participa de bienais do livro e de congressos, com estande de publicações; visita instituições de ensino com a sua Livraria Móvel; e distribui exemplares de seus lançamentos a formadores de opinião. Ainda, conta com distribuidores de suas obras, em regime de consignação, em diversos estados brasileiros.

A Editora contribui para o desenvolvimento cultural e artístico da sociedade, a exemplo dos concursos literários que promove com o fim de incentivar novos escritores e revelar talentos. Essa atividade culmina com a publicação de livros, que são utilizados nos seus diversos projetos de difusão do livro e de incentivo à leitura, entre os quais “Distribuindo Conhecimentos”, “Roda Cultural” e “Socialivro”, registrados no Plano Nacional do Livro e da Leitura (PNLL) do Governo Federal.

A estrutura organizacional da Editora é constituída por um Conselho Editorial e sua Secretaria, Diretoria, Diretor-Assistente e Seção de Expediente; e as Divisões Editorial e de Arte, de Administração e Finanças, Gráfica e de Controle de Qualidade. À primeira Divisão estão subordinadas a Seção de Revisão de Textos e Normatização e a Seção de Digitação, Diagramação e Arte, além do Controle do Processo Editorial; à segunda, o Comitê Gestor de Administração e Finanças e *Compliance*, o Comitê de Controladoria, Controle Interno, Desenvolvimento Organizacional, Material e Expedição, *Marketing* e Negócios, sendo esta última seção responsável pela Consignação e pelas Livrarias Virtual, Campus e Móvel. À Divisão Gráfica estão vinculados a Seção de Expediente e os Serviços de Suporte Administrativo, de Pré-Impressão e de Produção Gráfica, estando a este subordinadas as Seções de Impressão, Manutenção e Acabamento. Da Divisão de Controle de Qualidade faz parte a Seção de Controle Operacional.

Possui como missão difundir o conhecimento produzido na Universidade e em outras instituições de pesquisa e ensino, por meio do livro, bem como contribuir para o desenvolvimento cultural e artístico da sociedade. Sua visão é ser excelência e referência no mercado editorial de livros técnico-científicos. Os valores estão relacionados ao comprometimento e à dedicação, ao trabalho em equipe e à responsabilidade social, cultural e ambiental.

Figura 1 – Organograma da Editora.



Fonte: EDITORA, 2017.

3.2. Gráfica Universitária

A Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais, fundada em 1926, em uma cidade do interior de Minas Gerais, com o objetivo de expandir o ensino, a pesquisa e a extensão no Brasil, mais especificamente na área das Ciências Agrárias.

Alguns anos depois, para dar suporte à trilogia ensino, pesquisa e extensão, foi criada a então Gráfica Universitária, da Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais.

Atualmente, além de atender a toda a demanda do ensino, da pesquisa e da extensão, tem como objetivo a difusão do conhecimento e da tecnologia gerados na Universidade, bem como atender à demanda de impressos da comunidade universitária.

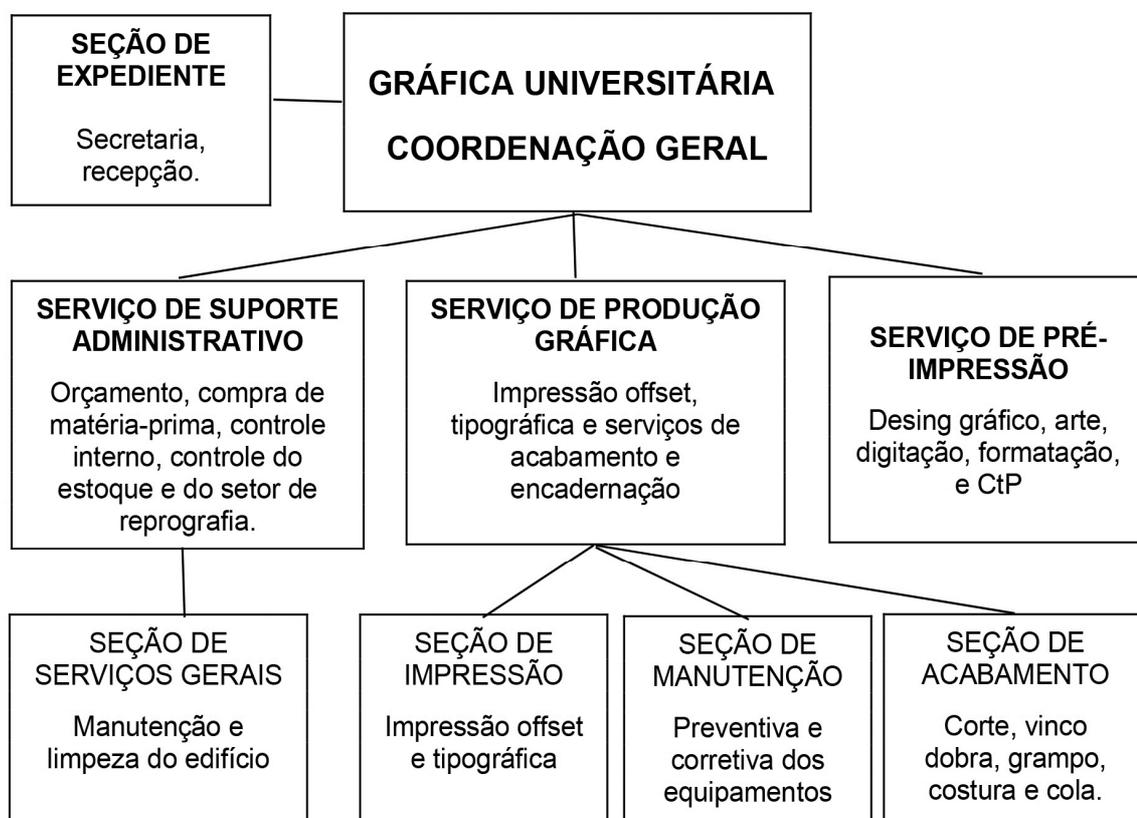
Suas atividades estão concentradas na confecção de livros, catálogos, revistas, cadernos didáticos, boletins de extensão, informes técnicos, além de material para concursos e exames, como provas e impressos de divulgação; material de divulgação, como jornais, cartazes, folderes e panfletos; impressos em geral, como formulários administrativos, convites, ofícios, cartas e circulares, certificados e timbres em geral; e serviços de encadernação e de reprografia.

A Gráfica Universitária conta com um parque gráfico equipado com diversas máquinas de pré-impressão, de impressão, de acabamento e de encadernação. Imprime desde simples cartazes e blocos até documentos de segurança máxima, como tíquetes, cédulas eleitorais, diplomas e provas de vestibulares/concursos e das disciplinas dos Departamentos da instituição.

É responsável, também, pelos serviços de impressão dos livros e cadernos didáticos publicados pela Editora, de revistas científicas e de jornais da Universidade. Atua ainda na área de reprografia e atende aos órgãos e Departamentos da Instituição, reproduzindo provas, material didático e apostilas para os demais cursos da Universidade.

A Gráfica Universtária conta com um quadro de pessoal composto por 42 servidores ocupantes dos cargos de impressor, encadernador, técnicos em artes gráficas, operador de máquinas copiadoras, diagramadores e cargos da área administrativa, como secretária, recepcionista, assistentes de administração e auxiliares de administração.

Figura 2 – Organograma da Gráfica Universitária.



Fonte: GRÁFICA UNIVERSITÁRIA, 2017.

3.2.1. Funções atribuídas

As funções atribuídas são listadas a seguir:

- Coordenação:** Exercer a Direção da Gráfica Universitária por meio de planejamento, coordenação e supervisão das atividades de seus diversos setores, com vistas à sua melhor integração. Responsabilizar-se pelos bens patrimoniais constantes da carga patrimonial; Elaborar projetos que visam à melhoria das atividades; Racionalização de suas atividades específicas e otimização dos serviços; Coordenar e orientar as atividades administrativas, de pré-impressão e de produção gráfica; Promover estudos que visam melhorar o seu funcionamento, bem como implantar métodos que acarretarão maior produtividade; Propor e pronunciar a respeito da celebração de contratos e convênios, bem

como das licitações inerentes ao órgão; e Responsabilizar-se pelos assuntos internos referentes aos servidores da Gráfica Universitária.

- b) **Seção de Expediente:** Coordenar e executar os trabalhos de rotina administrativa; redigir e digitar ofícios, memorandos e outros documentos; controlar os arquivos, expedir e receber processos; executar o controle de frequência dos servidores; expedir e receber as correspondências e documentos da Gráfica Universitária; responsabilizar-se pela higiene e limpeza da Seção de Expediente e da sala da Chefia, bem como zelar pelos móveis e equipamentos; e executar outras tarefas afins.
- c) **Serviço de Suporte Administrativo:** Dar suporte à coordenação da Gráfica Universitária; analisar, autorizar e despachar para os serviços de Pré-Impressão e Produção Gráfica os serviços solicitados; elaborar orçamentos, pedidos de compra de material; solicitar pelo sistema de requisição de material os insumos necessários para a execução dos serviços; controlar o almoxarifado, o setor de reprografia e a recepção. Está subordinada ao Serviço de Administração a Seção de Serviços Gerais, para dar suporte à coordenação e execução das atividades.
- d) **Seção de Serviços Gerais:** Controlar e supervisionar os serviços de recepção e atendimento ao público; controlar a expedição dos trabalhos executados pela Gráfica Universitária; supervisionar e executar os serviços de limpeza e higiene das instalações da Gráfica Universitária, providenciando o material necessário; coordenar e executar os trabalhos de rotina administrativa da recepção; coordenar as atividades do setor de reprografia; e executar outras tarefas afins.
- e) **Serviço de Pré-Impressão:** Executar os serviços de computação gráfica, como elaboração de leiautes, digitação e formatação, montagem, gravação e revelação de chapas; elaborar projetos gráficos de trabalhos a serem impressos, monocolor ou policromia; montagem, gravação e revelação de chapas impressoras, manualmente ou através

do *Computer to Plate* (CtP), que é um equipamento de gravação e revelação de chapas impressoras; organizar e controlar o arquivo de chapas impressoras e fotolitos; dar suporte técnico aos serviços de administração e produção gráfica; e executar outras tarefas afins.

- f) **Serviço de Produção Gráfica:** Supervisionar os serviços de impressão *offset* e tipográfica, as tarefas de acabamento em geral, como encadernações, serviços de colecionamento, supervisionar as operações dos equipamentos e, ou, máquinas, como: dobradeira, guilhotina, grampeadeira, coladeira, picotadora, plastificadora/laminadora, perfuradora de papel e prensa pneumática. Estão subordinadas ao Serviço de Produção Gráfica as Seções de Impressão, Manutenção e Acabamento, com o objetivo de dar suporte à coordenação e execução das atividades.
- g) **Seção de Impressão:** Executar serviços de impressão *offset* e tipográfica; dar suporte técnico à Seção de Acabamento; e executar outras tarefas afins.
- h) **Seção de Manutenção:** Executar as atividades de conservação das dependências da Gráfica Universitária; executar as atividades de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e móveis; e executar outras tarefas afins.
- i) **Seção de Acabamento:** Coordenar e executar os trabalhos de acabamento gráfico; executar as atividades nos equipamentos guilhotina, dobradeira, picotadora, plastificadora/laminadora, coladeira, costuradora de livros, prensa, grampeadora; executar os serviços de encadernação em geral; e executar outras tarefas afins.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo, descrevem-se os aspectos metodológicos da pesquisa quanto ao tipo, à abordagem e ao método, apresentando também a unidade de análise, a unidade de observações, os sujeitos da pesquisa, as técnicas de coleta de dados e a análise dos dados.

4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

Para se chegar aos objetivos desta investigação foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem de caráter qualitativo. O método adotado foi o estudo de caso, para descrever e analisar o prazer e sofrimento dos servidores que desenvolvem atividades em uma Editora e Gráfica de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais.

Optou-se pela pesquisa descritiva por considerar a importância de analisar e descrever detalhadamente como ocorrem os fenômenos estudados. Conforme Godoy (1995, p. 62), “o ambiente e as pessoas nele inseridas não são reduzidos a variáveis, mas observados como um todo”. Também, possibilita descobrir a frequência com que ocorre o fenômeno sem interferir no processo (VERGARA, 2009). Este tipo de pesquisa permite conhecer as multiplicidades com que acontecem os fatos da vida em sua dinâmica social, política e econômica, tanto nos aspectos individuais quanto coletivos (CERVO; BERVIAN, 2002).

A partir da pesquisa, foram descritos e analisados o prazer e o sofrimento vivenciados na percepção de servidores públicos federais que desenvolvem atividades em uma Editora e Gráfica de uma Instituição Federal de Ensino Superior mineira. Para isso, a intenção foi verificar o contexto de trabalho, sua organização, condições e relações socioprofissionais oferecidos a esses profissionais. Quanto ao trabalho, pretendeu-se verificar os custos físico, cognitivo e afetivo. Quanto ao sentido do trabalho, a pretensão foi observar o modo como as vivências de prazer e sofrimento são experimentadas e quais são as estratégias de defesa que esses

trabalhadores buscam para enfrentar o sofrimento no trabalho. Pretendeu-se, também, examinar os danos físicos e psicossociais advindos do trabalho.

Nesta pesquisa, a abordagem utilizada foi a qualitativa, que responde a questões muito particulares e trabalha, com profundidade, valores, motivos, desejos e atitudes que constituem a realidade social, sob a ótica dos atores e das relações (MINAYO, 2007). Não se enumeram ou medem os fenômenos investigados por considerar a importância dos aspectos do ambiente natural como fonte de coleta de informações (GODOY, 1995). Pretendeu-se, a partir da abordagem qualitativa, realizar entrevistas estruturadas com os sujeitos da pesquisa e, assim, contribuir com o conhecimento a respeito do prazer e sofrimento vivenciados no trabalho dos servidores da Editora e Gráfica Universitária.

Em relação ao método, estudo de caso, Yin (2005, p. 20) diz que “possibilita ao investigador a inquirição empírica de um fenômeno contemporâneo e idiossincrático de um conteúdo da vida real”. Pesquisam-se um indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade específica que representem seu universo, com a finalidade de examinar pontos determinados de sua vida (BARROS; LEHFELD, 2000; CERVO; BERVIAN, 2002). Considera-se que a utilização desse método atendeu à pesquisa proposta, pois tem como objetivo analisar o caso, no que tange às vivências de prazer e sofrimento dos servidores da Editora e Gráfica Universitária.

4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

A unidade de análise refere-se às variáveis ou aos fenômenos em estudo e também ao problema de pesquisa, sobre os quais são coletados e analisados os dados (COLLIS; HUSSEY, 2005). A unidade de análise estabelece as fronteiras de interesse do pesquisador (GODOI *et al.*, 2012).

A pesquisa teve como unidade de análise uma Editora e Gráfica Universitária de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais. Os servidores que desenvolvem atividades laborais nesses órgãos federais foram os sujeitos de pesquisa.

Entrevistaram-se 10 servidores, atendendo ao critério de saturação de dados. Os entrevistados foram escolhidos atendendo ao critério de acessibilidade e conveniência. Assim, foram descritas e analisadas as vivências de prazer e sofrimento na percepção dos servidores que desenvolvem seu trabalho na Editora e Gráfica universitária.

A saturação, conforme Thiry-Cherques (2009), é o instrumento epistemológico que indica quando a observação não é mais necessária a partir da cessação, repetição de novos elementos no decorrer da investigação. Para Duarte (2002, p. 143-144), “enquanto estiverem aparecendo dados originais ou pistas que possam indicar novas perspectivas à investigação em curso, as entrevistas precisam continuar sendo feitas”.

A saturação é um critério de validação de um conjunto de observações, tendo em vista que designa o momento em que o acréscimo de dados e informações em uma investigação não altera a compreensão do fenômeno pesquisado (THIRY-CHERQUES, 2009). Nesse sentido, ainda em conformidade com esse autor, a seleção estabelecida por saturação é considerada representativa e o número das observações se relaciona com as respostas. Dessa forma, nesta pesquisa o número de sujeitos entrevistados atendeu ao número quantitativo de saturação, que para Fontanella *et al.* (2008) se dá com a interrupção de novas entrevistas, em virtude de os dados apresentarem repetição sob a avaliação do pesquisador, que considera irrelevante continuar com a coleta de dados.

Nas experiências que realizou, Thiry-Cherques (2009) constatou com segurança o momento que o ponto de saturação foi atingido. Considerou-se a recomendação de não realizar menos de seis e não ultrapassar 12 observações, bem como estreitar o foco a partir da terceira observação. Assim, percebe-se que as categorias saturam quando atingem o equivalente a um terço das observações. Então, as primeiras entrevistas apresentam-se cheias de novidades, mas a partir de determinado momento não acrescentam novas propriedades. É nesse momento que ocorre a saturação (THIRY-CHERQUES, 2009; BAUER; GASKELL, 2011).

4.3 Coleta de dados

Para a realização desta investigação foi utilizada a entrevista estruturada como técnica de coleta de dados. Para atingir os objetivos da pesquisa, conforme Vergara (2007), os dados devem ser coletados de forma adequada ao tipo de pesquisa definido pelo pesquisador, proporcionando maior compreensão do fenômeno em estudo (CRESWELL, 2007). E, assim, favorecer o pesquisador na descoberta dos significados, suas percepções e interpretações (POPE; MAYS, 2005).

A entrevista é uma conversa orientada para o objetivo definido: recolher, por meio do interrogatório do informante, dados para a pesquisa. Então, a entrevista não é uma simples conversa (CERVO *et al.*, 2007, p. 51). A partir da técnica de entrevista estruturada, pode-se caminhar em qualquer direção para melhor aprofundamento do tema proposto (MARCONI; LAKATOS, 2011).

No caso específico desta pesquisa, o roteiro da entrevista foi elaborado pelo pesquisador, que se pautou no roteiro de Barros (2012), buscando atender aos objetivos propostos pelo estudo e tendo como base o Inventário sobre o Trabalho e os Riscos de Adoecimento (ITRA), um instrumento quantitativo que foi validado por Mendes e Ferreira (2007).

O roteiro de entrevista está estruturado da seguinte forma: Perfil demográfico e ocupacional; Contexto do trabalho, no qual se abordam a organização do trabalho, as condições do trabalho e as relações socioprofissionais; Custos do trabalho, em que são abordados os custos físicos, cognitivos e afetivos; Sentido do trabalho, em que são contempladas as vivências de prazer e de sofrimento; e Danos do trabalho, em que se trata dos danos físicos e psicossociais.

As entrevistas foram gravadas, com a aquiescência e autorização dos servidores entrevistados. Terminadas as entrevistas, procedeu-se à sua transcrição.

Os sujeitos da pesquisa foram convidados a participar das entrevistas, que, após o aceite, aconteceram no local de trabalho dos servidores. Para isso, foram agendados previamente encontros presenciais, e, na oportunidade, o entrevistador apresentou a proposta do estudo, bem como as normas de sigilo da identidade dos

envolvidos, em consonância com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, assinado pelos participantes.

4.4 Análise dos dados

Neste estudo, os dados coletados foram tratados com base na análise de conteúdo. O pesquisador identificou nas falas dos entrevistados as informações, citações de alguns temas, palavras ou ideias que apresentam maior frequência e, portanto, se tornaram de maior peso e relevância (CHIZZOTTI, 2006). Um texto contém sentidos e significados, patentes ou ocultos, que podem ser apreendidos pelo pesquisador a partir da decomposição do documento em fragmentos mais simples e que revelam sutilezas. Os fragmentos podem ser palavras, termos ou frases significativas de uma mensagem (CHIZZOTTI, 2006).

Para Vergara (2005, p. 15), “a análise de conteúdo é uma técnica para o tratamento de dados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema”. Já para Bardin a análise de conteúdo é:

[...] um conjunto de técnicas de análises de comunicação visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 42).

Para Bauer (2000), a técnica de análise de conteúdo dá-se em duas dimensões: a sintática, cujo foco são os signos e suas inter-relações; e a semântica, que define como centro as relações entre signos e seu significado. Já no que se refere às categorias de métodos em análises de conteúdo, Bardin (2011) destaca três grandes categorias: a análise temática, que segundo essa autora é aquela que busca revelar as representações sociais ou as avaliações dos locutores a partir de um exame de certos elementos constitutivos do discurso, a exemplo da frequência dos temas evocados e da avaliação dos juízos formulados pelo locutor; a análise formal, que tende nomeadamente sobre as formas e encadeamento do discurso, a exemplo da forma de comunicação, vocabulário, tamanho de frases e hesitações do locutor; e a análise estrutural, que busca revelar aspectos implícitos na mensagem.

No tratamento de dados, conforme Quivy e Campanhoudt (1998), todos os métodos de análises de conteúdo são adequados, tendo em vista que obrigam o investigador a manter distância em relação a interpretações espontâneas, ao dito e ao não dito e, principalmente, às suas próprias interpretações. Essa é, portanto, uma vantagem da utilização da análise de conteúdo como método de tratamento de dados.

As entrevistas gravadas foram transcritas, conforme roteiro proposto, e, posteriormente, agrupadas de acordo com as seguintes categorias: Contexto do trabalho: organização, condições, relações socioprofissionais; Custos do trabalho: físico, cognitivo e afetivo; Sentido do trabalho: vivências de prazer no trabalho, vivências de sofrimento no trabalho e estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho; e Danos do trabalho: físicos e psicossociais. Por meio desse conjunto de categorias, foram determinados os aspectos, os quais foram filtrados, e realizada a atenuação do material, por meio de sumarização, bem como selecionados os conteúdos mais importantes relacionados às referidas categorias (SILVA, 2013). Nesse processo foram definidas as subcategorias, que emergiram dos conteúdos dos depoimentos, tornando a análise específica e robusta (FRANCO, 2008).

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, procede-se à apresentação e análise dos resultados da pesquisa. Inicialmente, descreve-se o perfil dos sujeitos pesquisados. Em seguida, analisa-se o conteúdo dos depoimentos colhidos nas entrevistas.

5.1 Caracterização do perfil dos pesquisados

Os servidores públicos da Editora e Gráfica da Instituição Pública Federal de Ensino Superior entrevistados foram identificados pela letra “E”, acompanhada da numeração crescente à medida que as entrevistas foram realizadas (Quadro 1).

Quadro 1 - Perfil dos empregados públicos entrevistados

Entrev.	Sexo	Idade (anos)	Estado civil	Escolaridade	Função	Tempo de trabalho
E1	Fem.	31 a 40	Casada	Superior	Gerencia	1 ano e 8 meses
E2	Fem.	51 a 60	Casada	Doutorado	Recursos Humanos	9 anos
E3	Masc.	31 a 40	Solteiro	Superior	Operador	3 anos
E4	Masc.	51 a 60	Casado	Especialização	Operador	35 anos
E5	Fem.	Mais de 60	Casada	Superior	Operador	33 anos
E6	Masc.	51 a 60	Casado	Superior	Operador	30 anos
E7	Masc.	31 a 40	Casado	Especialização	Gerencia	1 ano
E8	Masc.	41 a 50	Casado	Superior	Gerencia	8 anos
E9	Masc.	Mais de 60	Casado	Especialização	Operador	46 anos
E10	Masc.	Mais de 60	Casado	Superior	Operador	39 anos

Fonte: Dados da pesquisa.

O Quadro 1 evidencia que os entrevistados são, em sua maioria, do sexo masculino, têm idade acima de 31 anos, são casados, possuem grau de escolaridade variando de superior a doutorado, desempenham funções variadas na Editora e Gráfica Universitária e atuam na instituição há 17 anos, em média.

5.2 Análise qualitativa: categorias e subcategorias

Para a análise dos resultados, foram utilizadas quatro dimensões do ITRA, sendo elas: contexto do trabalho; custos do trabalho; sentido do trabalho; e danos do

trabalho. Cada dimensão é composta por categorias, das quais emergiu uma série de subcategorias, tendo se declarado como as mais acentuadas para os entrevistados aquelas apresentadas no Quadro 2.

Quadro 2 - Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas

DIMENSÃO – Contexto do trabalho	Subcategoria
Categoria	
Organização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ O ritmo do trabalho associado à demanda ✓ Tempo suficiente para realização das tarefas ✓ Planejamento realizado entre equipes e gerência ✓ Inexistência de fiscalização e cobrança por resultados
Condições do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente físico adequado de trabalho ✓ Segurança física no trabalho ✓ Instrumentos e equipamentos adequados utilizados no trabalho
Relações socioprofissionais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribuição de tarefas de forma harmoniosa ✓ Integração e cooperação entre colegas ✓ Fácil comunicação entre a chefia e os subordinados
DIMENSÃO – Custos do trabalho	Subcategoria
Categoria	
Custo físico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esforço físico considerado leve
Custo cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desafios intelectuais inerentes à função
Custo afetivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ética no trabalho ✓ Não existe disfarce de sentimentos no trabalho ✓ Bom humor no trabalho
DIMENSÃO – Sentido do trabalho	Subcategoria
Categorias	
Vivências de prazer	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfação e motivação em relação ao trabalho ✓ Liberdade para expressar opiniões no trabalho ✓ Sentimento de orgulho em relação ao trabalho ✓ Sentimento de utilidade, reconhecimento e valorização em relação ao trabalho
Vivências de sofrimento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insegurança, no que tange aos direitos e garantias assegurados ao servidor público ✓ Discriminação no trabalho ✓ Ausência de situações de injustiça
Estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estratégia para lidar com a insegurança ✓ Estratégia para lidar com a discriminação
DIMENSÃO – Danos do trabalho	Subcategoria
Categorias	
Danos físicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Possíveis danos físicos
Danos psicossociais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conflitos nas relações familiares ou sociais ✓ Ausência de sentimento de perdas no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa.

Com vista à melhor compreensão, a seguir é aprestada a análise de cada uma das categorias, considerando-se as subcategorias pertinentes.

5.2.1 Contexto de trabalho

Nesta dimensão, são analisados os aspectos referentes à organização do trabalho, compreendidos pelo ritmo do trabalho, tempo disponível para a realização das tarefas, planejamento, fiscalização e cobrança por resultados no trabalho; as condições do trabalho, compreendidas pelo ambiente físico, segurança física e instrumentos e equipamentos utilizados; e as relações socioprofissionais, compreendidas pela distribuição de tarefas, integração e cooperação entre os colegas de trabalho e pela comunicação profissional.

5.2.1.1 Organização do trabalho

A análise das entrevistas dos servidores públicos da Editora e Gráfica Universitária da Instituição pesquisada, indicou que os principais fatores que caracterizam a organização do trabalho se referem ao ritmo do trabalho, associado a demanda, tempo suficiente para realização das tarefas, planejamento realizado entre equipes e gerência, inexistência de fiscalização e cobrança por resultados.

Com relação ao ritmo de trabalho, observou-se nos relatos que está associado à demanda e é parte integrante de um conjunto de ações que contribuem para o cumprimento das atividades de rotina do setor, o que permite a interação entre os demais setores da Instituição. Devido ao fato de o ritmo de trabalho variar de acordo com a demanda de serviços em algumas épocas, o trabalho precisa ser realizado com maior intensidade, segundo informado pelos respondentes:

Meu trabalho é bastante rotineiro e ao longo vão acontecendo situações que devem ser resolvidas. Trabalho praticamente com todos os setores, o que torna o trabalho dinâmico e interessante. Em algumas épocas do mês devido a atividades específicas o volume de trabalho é maior. (E1)

As tarefas são executadas positivamente em ambiente de trabalho favorável. O ritmo de trabalho depende do tipo de atividade que foi determinada. Normalmente ocorre dentro do prazo estabelecido previamente. (E4)

Atualmente vejo meu trabalho como algo prazeroso e tranquilo. O ritmo de trabalho varia de acordo com a demanda do serviço, mas de forma geral é tranquilo, tendo tempo adequado para realização das tarefas sem pressão e cobranças intensas. (E6)

Os entrevistados declararam que existe um ritmo normal de trabalho, com mudanças relacionadas à demanda, sendo correspondente com as afirmações de Mendes (2007), ao colocar que tal ritmo de trabalho é vital para que o sujeito experimente o prazer ao desempenhar sua função. Ferreira e Mendes (2001) também enfatizam que essa é uma maneira para o trabalho ser uma forma de o indivíduo registrar sua marca pessoal, de modo que ele deixa de ser visto somente como uma máquina.

No que tange ao planejamento, observou-se, segundo o depoimento dos entrevistados, que tal ação ocorre em consonância com a demanda de trabalho, em que são realizadas reuniões com as chefias e os servidores para o alinhamento das atividades estratégicas, com vista às demandas futuras, como apontam os entrevistados:

O planejamento é feito de acordo com a demanda de serviços. Cada tipo de serviço tem um planejamento específico. Os colegas de trabalho, juntamente com a chefia participam com sugestões, críticas e até com mudanças na aplicação do planejamento, visando sempre melhorar a forma como trabalhamos. (E3)

O planejamento do trabalho é feito através de reuniões com as chefias. As pessoas que realizam as tarefas participam do planejamento de forma satisfatória. (E7)

Trabalhamos por demanda, a medida que chegam os livros vamos diagramando, mas temos algumas atividades atreladas ao planejamento estratégico, algumas são divididas com a equipe, outras ficam a nível gerencial. (E8)

O planejamento do trabalho é feito em conjunto, assim, as pessoas que realizarão as tarefas podem participar expondo seus pontos de vista, dificuldades e necessidades. (E9)

Observou-se, ainda, que o servidor tem autonomia para expor opiniões e sugestões de forma satisfatória.

No que se refere ao tempo para realização das tarefas e à cobrança por resultados, verificou-se que, de forma predominante, os entrevistados consideram o tempo adequado, uma vez que todas as requisições de serviços são atendidas em tempo

hábil. As cobranças acontecem de maneira moderada e tranquila, no sentido de atender a datas de entrega estabelecidas, bem como atingir os padrões de qualidade e bom atendimento, conforme se verifica nos relatos a seguir:

O tempo para a realização das tarefas é suficiente e depende da demanda e tamanho dos trabalhos a serem realizados. As cobranças são feitas levando-se em consideração a qualidade do serviço e os prazos para entrega dos serviços (E3).

O tempo disponibilizado para realização das tarefas é adequado. Por exemplo, a produção de um livro tem data marcada para entrega de acordo com a data prevista para o seu lançamento. Outros serviços como cartazes e folders para eventos também chegam com antecedência para produção, o que torna o trabalho organizado. A cobrança é de acordo com a data de entrega estabelecida, o que é feito sempre com antecedência, considerando inclusive o tempo gasto com os equipamentos que temos na gráfica, que não são os mais sofisticados, demandando mais tempo de produção. (E6)

Acho satisfatório o tempo que tenho para a realização das tarefas diárias em meu ambiente de trabalho, uma vez que as requisições de serviço chegam e são atendidas de forma escalonadas. São cobrados eficiência e bom atendimento, priorizando o atendimento das requisições de serviços e ao público (E7).

É um tempo adequado para a realização das tarefas de modo satisfatório. Os resultados são cobrados também nessa linha. Os trabalhos devem ser bem feitos e entregues conforme solicitação. (E9)

Em função dessa subcategoria, Baggio, Lima e Kovaleski (2006) argumentam que a fiscalização necessária à organização e à chefia é efetuada de forma atenuada, por intermédio de conversas, ocasionando autonomia e satisfação do trabalhador, que não se sente pressionado. Em outro prisma, é fundamental que a organização fiscalize o desempenho da produção juntamente com os funcionários, visto que tal procedimento colabora na verificação de produtividade deficiente e, ou, insatisfatória, abrindo caminho para corrigir erros junto com os próprios executores dos serviços que se mostraram inadequados (RACHEL; SALOMÃO, 2012).

5.2.1.2 Condições do trabalho

Os relatos dos servidores evidenciam que os principais aspectos que caracterizam as condições laborais estão relacionados ao ambiente físico adequado de trabalho, à segurança física e aos instrumentos e equipamentos adequados utilizados no trabalho.

Percebe-se, no que se refere ao ambiente físico do trabalho, que os entrevistados o consideram adequado. Consideram também o ambiente confortável e bom para se trabalhar, com mobiliários que permitem a execução do serviço de forma correta, conforme expressaram alguns servidores:

O ambiente é limpo, claro e com móveis adequados. Embora não muito arejado, possui ar condicionado. É um ambiente adequado e confortável para a execução do meu trabalho. (E1)

O ambiente físico do meu trabalho é composto por duas bancadas com computadores de mesa e material de escritório, ideal para o atendimento ao público. Eu considero adequado para a realização das tarefas pois como são duas bancadas distintas, cada atendente consegue atender diversas requisições de serviço ao mesmo tempo, sem deixar que o serviço acumule, evitando assim a formação de filas de espera. (E4)

Apesar de ser ambiente insalubre, o ambiente físico é bom, espaçoso. Maquinário bem distribuído, mesas etc. Mesas bem distribuídas com espaços entre elas para o deslocamento dos trabalhos a serem executados. Iluminação adequada. (E10)

No que tange ao ambiente físico, Neuenfeldt, Novo e Santos (2012) explicam que o ambiente de trabalho precisa oferecer conforto, a fim de manter íntegra a saúde do trabalhador, além de propiciar um sentimento prazeroso ao estar no local de execução de suas tarefas. Corroborando essa argumentação, Oliveira (2002) afirma que de fato é fundamental manter um ambiente de trabalho em boas condições, visto que o indivíduo passa grande parte do seu cotidiano nele e que, sendo parte da totalidade de suas forças físicas e psíquicas, assim o ambiente laboral adequado interfere diretamente nas relações com os colegas, na sua vida fora da empresa e na sua saúde.

Ao analisar a subcategoria segurança física no trabalho, os servidores declararam que se sentiam seguros, tendo em vista que recebem equipamentos de proteção para a execução das atividades e, ainda, periodicamente a Instituição inspeciona a ergonomia e a manutenção de extintores de incêndio, conforme evidenciado nos relatos a seguir:

Quanto à segurança, como nunca ocorreu nada grave, não há medidas extremas de segurança. Quanto a outros aspectos relacionadas à segurança do trabalho, são observadas pela UFV que inspeciona periodicamente a ergonomia e manutenção de extintores de incêndio. (E1)

As condições de trabalho para os funcionários que trabalham no parque gráfico atendem as regras de segurança do trabalho. Já os funcionários como eu do setor administrativo não recebem benefícios como insalubridade, pois a legislação vigente intende que funcionários dos setores administrativos mesmo trabalhando em ambiente insalubre não têm direito de receber esse benefício. (E7)

Recebemos equipamentos de proteção para a execução de nossas atividades insalubres. Recebemos o adicional de insalubridade. Esses equipamentos são fornecidos pela Divisão de Segurança de Saúde Ocupacional. (E10)

A esse respeito, Eggert e Goebel (2007) afirmam que proteger a integridade e capacidade de trabalho dos colaboradores, que é a missão da segurança do trabalho, as empresas também têm procurado aprimorar seus produtos e serviços. Para cumprir essa tarefa, é necessária a ajuda dos funcionários, que devem estar dispostos e motivados em um ambiente seguro e agradável.

No que tange aos instrumentos e equipamentos utilizados no trabalho, os servidores entrevistados evidenciaram, em sua maioria, que são de qualidade, bem como a matéria-prima utilizada. No entanto, sentem necessidade de máquinas e computadores mais modernos, embora ressaltassem que conseguem atender à demanda com o que possuem, como pode ser evidenciado nos relatos a seguir:

Os instrumentos são adequados, embora a reposição de alguns itens tem sido dificultada pelo corte de recursos. O material de consumo é suficiente, porém de baixa qualidade. (E1)

Os equipamentos são de qualidade juntamente com a matéria prima utilizada (E3).

No meu caso, especificamente, é utilizado o sistema informatizado com computador e impressora compatível com as tarefas. O papel padronizado é o principal material de consumo, sendo que os demais como lápis, caneta, cartuchos de tinta já fazem parte da rotina diária do setor de estoque do órgão. (E4)

Os instrumentos e equipamentos utilizados em meu trabalho são de boa qualidade, os computadores não são de última geração, mas também não são obsoletos, ao ponto que atrapalhe o rendimento para exercer as atividades. O material de consumo atende perfeitamente as exigências do dia a dia. Sempre que necessário tem disponível materiais de consumo e equipamentos para reposição. (E7)

Corroborando esses achados, na visão de Dejourn (1987), equipamentos e instrumentos de trabalho adequados proporcionam sentido ao trabalho e,

consequentemente, proporcionam ao indivíduo vivências de prazer, uma vez que disponibilizam a ele ferramentas necessárias ao bom desempenho de suas funções.

5.2.1.3 Relações socioprofissionais

Do relato dos entrevistados emergiram as seguintes subcategorias relacionadas às relações socioprofissionais: distribuição de tarefas de forma harmoniosa, integração e cooperação entre colegas e fácil comunicação entre a chefia e os subordinados.

Na subcategoria distribuição de tarefas, os servidores entrevistados, de modo geral, consideram que as tarefas são distribuídas de forma harmoniosa, clara e ordeira. Tal fator pode ser observado nos relatos a seguir:

Nota-se que não existe nenhum empecilho na distribuição de tarefas, este fato é observado no momento do planejamento inicial, onde o tomador de decisão, antecipadamente, tem a noção exata das fases do processo e quais os responsáveis técnicos pela produção solicitada. (E4)

A meu ver, a distribuição de tarefas é feita de maneira clara, ordeira e competente pelo chefe do setor. (E5)

A divisão de tarefas é realizada de maneira justa e sempre decidida em equipe, a fim de que nenhum colaborador se sinta prejudicado e as funções sejam definidas com clareza. (E6)

São bem definidas. Temos um Manual de Normas onde se encontra todas as tarefas e funções de cada setor, possuímos uma Controladoria que resolve qualquer conflito de tarefas. (E8)

A clareza nas distribuições das tarefas está relacionada com a habilidade e visão da chefia, que, além de conhecer todas as fases do processo de produção, possui o conhecimento das condições técnicas de cada servidor.

Ao analisar a subcategoria integração e cooperação entre os colegas, os entrevistados declararam existir cooperação e integração no trabalho, ou seja, não foram apontadas incidências de conflitos, competições ou disputa. De modo geral, o trabalho acontece de forma tranquila, sendo observados ajuda mútua, compreensão e respeito no ambiente de trabalho, o que é demonstrado nos seguintes relatos:

O setor não apresenta nenhuma incidência de conflitos sobre a capacidade técnica dos profissionais do setor. Visando a melhoria da qualidade do relacionamento entre as pessoas envolvidas no trabalho, existe sempre a motivação pela manutenção da integração e cooperação, ocorrida entre os próprios profissionais e, ainda, por meio da chefia imediata. (E4)

O meu ambiente de trabalho é muito saudável, tranquilo. Sempre tive aqui um relacionamento muito bom, com os meus colegas, quase familiar. (E5)

A relação entre os colegas de trabalho e entre esses e os seus chefes se dá de maneira positiva, de modo que haja cooperação mútua, ajuda sempre que necessária diante de limitações pessoais, compreensão e respeito com o trabalho alheio. Não há competição ou disputas no ambiente de trabalho. (E6)

A esse respeito, reportam-se aos estudos de Novelli, Fischer e Mazzon (2006) quando afirmam que o trabalho em equipe, em que precisa haver colaboração e confiança mútua, é uma excelente forma de aumentar a produtividade nas organizações. Percebe-se que a confiança influencia em relacionamentos estáveis intraorganizacionais, além de minimizar conflitos entre os funcionários. Logo, existem predisposição à cooperação e à partilha de conhecimento e maior envolvimento nos resultados por parte dos funcionários.

Outra subcategoria que se mostrou relevante entre os respondentes está associada à comunicação entre a chefia e os subordinados. Os entrevistados declararam fácil comunicação com a chefia, com a qual são realizadas reuniões semanais, em que são discutidas as tarefas nos setores com a presença de todos os gerentes. Todas as informações são passadas antes e durante a execução das tarefas, conforme se observa nos relatos que se seguem:

Quanto ao chefe do Setor de Produção, tudo transcorre dentro da normalidade. Ele é uma pessoa educada e trabalha de forma muito correta, ordeira e organizada. (E5)

Temos reuniões semanais com a chefia, onde discutimos as tarefas nos setores com a presença de todos os gerentes. O acesso é muito bom e claro, mas depende de cada gerente busca-las. (E8)

A comunicação entre a chefia e os subordinados flui com tranquilidade e clareza. Do mesmo modo é o meu acesso às informações de que preciso para executar minhas tarefas. (E9)

Quanto a isso não tem qualquer problema, pois a chefia participa da execução das tarefas junto com os profissionais. Com isso, todas as informações são passadas antes e durante a execução das tarefas. (E10)

Os achados corroboram a visão de Jacomini (2011) ao afirmar que a comunicação é vista como suporte para um relacionamento estável entre a organização e o trabalhador, intervindo na integração de recursos. Uma comunicação efetiva na instituição é proveniente de um bom trabalho em equipe, da concordância entre os setores que a integram, sendo vital para estabelecer o relacionamento entre os pares e obter simetria nas ações das áreas.

Realizando-se uma síntese da categoria relacionada ao contexto do trabalho por meio das entrevistas, bem como das subcategorias que emergiram da análise, foi possível observar que o ritmo de trabalho é adequado à realização das tarefas, cujo planejamento ocorre de acordo com a demanda, que também foi considerada pertinente ao trabalho. O ambiente tanto físico quanto social de trabalho foi considerado adequado. A segurança física e os instrumentos e equipamentos são apropriados para a execução do trabalho. Os entrevistados, em sua maioria, consideram satisfatórias as relações socioprofissionais, tendo em vista que a distribuição de tarefas ocorre de forma harmoniosa. Existem integração e cooperação entre colegas e fácil comunicação entre a chefia e os subordinados.

5.2.2 Custos do trabalho

Nesta dimensão, discutem-se os aspectos relacionados aos custos físicos, compreendidos pelos esforços físicos; custos cognitivos, compreendidos pelos desafios intelectuais; e custos afetivos do trabalho, compreendidos pelo esforço emocional, sob a forma de reações afetivas, de sentimentos e de estados de humor.

5.2.2.1 Custo físico

A partir do relato dos servidores entrevistados emergiu a subcategoria relacionada ao custo físico necessário para a realização das atividades no trabalho. Nesse sentido, observou-se que para os entrevistados o esforço físico é considerado leve devido à natureza da função. No entanto, eles declararam, em sua maioria, sofrer com dores nas pernas e na coluna por permanecerem muito tempo na mesma posição. Tais aspectos podem ser observados nos relatos a seguir:

No meu caso **não existe esforço físico** por exercer uma atividade que fico na maioria das vezes, sentado. Quanto é notado algum incômodo em razão desta posição é possível ficar de pé ou caminhar. (E4)

Os principais esforços físicos incluem: Carregar resmas de papéis e agachamentos para pegar objetos, entretanto, essas tarefas não prejudicam muito a saúde física, exceto por dores de coluna que podem se agravar ocasionalmente em decorrência disso. (E6)

No dia a dia de trabalho não tenho esforço físico acentuado pois não exerço serviço braçal. Porém sofro esforço físico moderado como dores nas pernas e na coluna por permanecer 8 horas por dia sentado realizando tarefas administrativas no computador. (E7)

Fieldler e Venturoli (2002) explicam que o esforço físico prolongado deve ser evitado, tendo em vista que pode ocasionar danos físicos e psíquicos ao empregado, como o surgimento de fadiga, que diminui o ritmo de trabalho, a agilidade no raciocínio e a concentração, trazendo danos ao trabalhador, uma vez que afeta sua produtividade e o torna mais suscetível a erros, doenças e acidentes.

5.2.2.2 Custo cognitivo

O discurso dos entrevistados permitiu o surgimento da categoria referente ao custo cognitivo do trabalho, em que foram analisados os desafios intelectuais atribuídos ao trabalho. De forma predominante, foi possível perceber que as atividades realizadas pelos servidores entrevistados não necessitam de grandes esforços cognitivos. No entanto, eles evidenciaram a necessidade de atualizações constantes, pois o setor gráfico vem sofrendo grandes mudanças com o incremento de tecnologias que aumentam a produtividade e exigem mão de obra cada vez mais qualificada e especializada no manejo dessas tecnologias, como revelam os depoimentos a seguir:

É preciso cada vez incentivar os colaboradores a procurar o aperfeiçoamento intelectual por meio de treinamentos e cursos de capacitação. Mesmo sendo uma unidade com poucos recursos financeiros para a realização de cursos de curta duração os tomadores de decisões devem, constantemente, buscar recursos financeiros e humanos visando o desempenho das atividades desenvolvidas no setor. Deve ser observado que toda forma de conhecimento deve surgir como uma ferramenta de desenvolvimento pessoal e não como forma de disputa de conhecimento entre os colaboradores. (E4)

Enfrento diariamente diversas situações, novas terminologias, novas mudanças ortográficas, novos verbetes surgem. Assim, tenho que estar atualizada, tenho que ler muito e pesquisar bastante, para que eu desenvolva um bom trabalho de revisão. (E5)

Há a necessidade de capacitação constante e formação complementar, a fim de acompanhar essas transformações no ambiente de trabalho. (E6)

Nesse sentido, Mardegan e Godoy (2009) afirmam que a evolução de um ambiente de trabalho globalizado está relacionada à condição dos empregados em serem propícios a absorver experiências inovadoras. Ainda na visão desses mesmos autores, aprender tarefas diferentes é um processo psíquico crucial para a permanência, desenvolvimento social, visto que acarreta o sentimento prazeroso no indivíduo de fazer parte de um grupo, obtendo laços com outras pessoas, além de melhorar o desenvolvimento pessoal.

5.2.2.3 Custo afetivo

A análise das entrevistas dos servidores públicos apontou que os principais fatores que caracterizam o custo afetivo do trabalho se referem ao disfarce das emoções no trabalho, à ética e ao bom humor no trabalho.

Com relação ao disfarce das emoções no trabalho, os entrevistados declararam, em sua maioria, que não possuem a necessidade de disfarçar suas emoções. Isso porque consideram ter liberdade para expor sentimentos de maneira precisa e clara, no que se refere às suas tarefas, além de trabalharem em um ambiente de bom relacionamento interpessoal e harmonioso, conforme expresso nos relatos que se seguem:

Não preciso disfarçar meus sentimentos. Temos liberdade para opinar a respeito das tarefas. (E3)

De modo geral, não preciso disfarçar minhas emoções no trabalho, já que não há muita pressão dos chefes. Os prazos para realização dos trabalhos são suficientes e me relaciono bem com os colegas, de modo que as relações interpessoais são benéficas e contribuem para um ambiente de trabalho saudável. (E6)

É de suma importância ter controle das emoções no ambiente de trabalho mesmo que em determinadas situações não consigamos contê-las. Não disfarço meus sentimentos, procuro sempre expor meus sentimentos de maneira clara para todos, agindo dessa forma intendo que é mais fácil atingir o prazer a satisfação quando saio de casa todos os dias para trabalhar. (E7)

O ambiente de trabalho é tranquilo e cordial. Não há necessidade de disfarçar sentimentos. (E9)

O disfarce dos sentimentos no ambiente de trabalho, na visão de Prata (2013), coopera para a constituição de barreiras internas ao desenvolvimento criativo e para uma visão restrita dos próprios recursos e habilidades. Diferentemente das barreiras físicas, que são palpáveis e facilmente identificadas, as barreiras mentais e emocionais são erguidas vagarosamente no decorrer da vida do indivíduo, fechando-o para as relações em todas as esferas da vida e produzindo sofrimento. No que tange ao humor no ambiente de trabalho, foi consenso para a maioria dos entrevistados o fato de não haver exigências quanto ao humor. No entanto, eles declararam manter o equilíbrio e o bom humor na maioria das vezes, pois buscam preservar as amizades construídas ao longo de anos, garantir um bom tratamento com o público e manter a boa imagem institucional, como pode ser evidenciado nos relatos a seguir:

Não existem exigências. Mas sou bem tranquilo, bem humorado e aceito com naturalidade as brincadeiras dos colegas e as cobranças da chefia em relação às minhas atividades. (E3)

Não há uma exigência formal da Gráfica quanto a isso. Entretanto procuro manter um bom humor, a fim de preservar as amizades construídas ao longo de anos, garantir um bom tratamento com o público e manter a boa imagem institucional. (E6)

Como trabalho com atendimento ao público, eu mesmo procuro me exigir estar sempre de bom humor, mesmo que algo me deixe para baixo. Intendo que o bom humor no trabalho é importante para o crescimento na carreira. Pessoas bem-humoradas deixam o clima mais leve e prazeroso, além de fluir mais a criatividade e a produtividade, ao meu ver é importante principalmente para quem desempenha cargo de liderança. (E7)

Algumas situações afetam diretamente meu humor, mas respiro fundo e volto ao centro: calmo e tranquilo. (E8)

No que se refere à ética no trabalho, de forma unânime os servidores entrevistados declararam pautar seu trabalho nos valores éticos. Algumas situações no cotidiano laboral visam à transgressão de tais valores, no entanto os colaboradores se mantêm firmes, honrando o compromisso com a Instituição e a sociedade, como se comprova nos relatos a seguir:

Na Editora é muito comum as pessoas (autores/ colaboradores) quererem privilégios. Essa é uma situação que me incomoda bastante e na maioria das vezes tento "cortar" quando está ao meu alcance, ou repasso ao meu superior, caso necessário. No geral, tento ser mais ética possível, e seguir as normas da Editora. (E1)

Existem sim contradições sobre determinados serviços executados, mas, que por sua natureza, não interferem nos valores éticos como por exemplo, não se deve modificar ou atrasar um serviço pelo fato do dono do trabalho pertencer este ou aquele setor da Instituição mantenedora do setor. O setor procura sempre executar suas atividades levando-se em conta os padrões de respeito, atenção e qualidade que devem sempre fazer parte de qualquer atividade desempenhada pela unidade. (E4)

Sempre que isso ocorre, o que é infrequente, busco realizar as funções de maneira correta, sempre seguindo os valores éticos e honrando o meu compromisso com a instituição e a sociedade, ainda que isso represente um prejuízo no trabalho final, nos prazos estabelecidos ou na relação com os demais colaboradores. (E6)

A esse respeito, Marques (2016) explica que uma conduta ética no trabalho, que obedece a regras e valores da sociedade e da própria organização, se torna fundamental para ser um profissional com excelência. Porém isso não é suficiente, é preciso aprimorar-se continuamente, a fim de obter credibilidade pessoal. É necessário ter um posicionamento ético, pois pela ética é que se ganha a confiança e respeito dos colegas de trabalho e de todos os colaboradores da organização.

Ao realizar uma síntese dos resultados relacionados à categoria custos do trabalho e às subcategorias que emergiram da análise, foi possível observar que o esforço físico para o desempenho das atividades é considerado leve, mas como desafios intelectuais é necessário que o servidor se mantenha atualizado. O custo afetivo foi considerado adequado, pois os entrevistados não veem necessidade de disfarçar sentimentos no trabalho e desempenham suas atividades com ética e bom humor.

5.2.3 Sentido do trabalho

Nesta dimensão, analisam-se os fatores referentes à categoria vivências de prazer compreendidas pelas vivências de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que realiza e liberdade de expressão; à categoria vivências de sofrimento no trabalho compreendidas pelas vivências de insegurança e discriminação no trabalho.

5.2.3.1 Vivências de prazer

A análise dos depoimentos dos servidores públicos da Editora e Gráfica da Instituição mostrou que os principais fatores que caracterizam as vivências de prazer estão associados à satisfação e motivação no trabalho, liberdade de expressão,

orgulho e sentimento de utilidade, reconhecimento e valorização em relação ao trabalho.

No que tange à satisfação e motivação no trabalho, os servidores entrevistados declararam sentir-se satisfeitos e motivados. Tais sentimentos estão associados à identificação com o trabalho, pois a maioria deles declarou identificar-se com o trabalho. Outro fator que se mostrou relevante se refere ao fato de esses servidores se sentirem gratificados por desenvolver um bom trabalho de prestação de serviços e acompanhar o produto em sua etapa final, o que fica claro nos relatos que se seguem:

Eu gosto do meu trabalho! Me identifico muito com ele. Sinto-me motivado com os trabalhos desenvolvidos, especialmente quando temos o reconhecimento dos chefes e diretor. É muito gratificante quando recebemos cartas e recados de agradecimento por parte dos professores e de outros órgãos e departamentos da instituição. (E6)

Eu me identifico com meu trabalho, pois sou uma pessoa comunicativa que gosta de lidar com pessoas. Busco sempre o melhor atendimento para a resolução de problemas. Eu me sinto **motivado e satisfeito** toda vez que as pessoas chegam em minha mesa para serem atendidas sempre felizes e alegres comigo. Assim eu sinto que elas estão satisfeitas com o que eu faço para atendê-las. (E7)

Me sinto motivado em razão da atividade, por não visar o lucro, como no setor comercial. Me identifico com o que eu faço. Fazer parte de uma prestação de serviço que pertence a um público, que demanda serviços importantes, como confecção de teses, apostilas, boletins entre outros impressos. A **satisfação** refere-se à oportunidade de poder ver o produto em sua fase final. Portanto, me vejo e sinto corresponsável por uma das partes do processo de produção. (E4)

Toledo e Guerra (2009) salientam que, se o sujeito emprega todo seu potencial para concretizar uma tarefa em um trabalho que se identifica e consolida relações benéficas com colegas de serviço e com a organização, dessa forma ocorre, por conseguinte, o sentimento de prazer e equilíbrio ao exercer aquela tarefa. Assim, quando o sujeito está satisfeito e engajado no trabalho, ele favorece o contexto organizacional, uma vez que, por intermédio dessas ferramentas, a organização é capaz de conseguir do trabalhador a execução de suas atividades, com o sentimento de segurança e prazer.

Os entrevistados também disseram que se sentem livres para expressar sua opinião em relação ao trabalho diante da chefia e dos colegas. Ressaltaram que têm autonomia para se reportarem à chefia, que, quando possível, busca nas instâncias superiores da Instituição garantir os direitos e melhorias no ambiente de trabalho. Os relatos seguintes ilustram essa realidade:

Me sinto à vontade para expressar minha opinião em relação em meu trabalho, mesmo que muitas vezes não me sinto atendida. Temos uma relação de confiança mútua. (E1)

Tenho feito isso com bastante segurança e num clima de muita tranquilidade. Sempre me senti à vontade para expor minhas opiniões e ideias no meu setor de trabalho. (E5)

É evidente que me sinto mais livre em expressar minhas opiniões em relação ao trabalho com os colegas do que com a chefia, tendo em vista a mesma posição hierárquica e as relações mais informais. Entretanto, temos autonomia para nos reportarmos diretamente à chefia, que, sempre que pertinente, busca garantir nossos direitos e melhorias no ambiente de trabalho junto às instâncias superiores da Instituição. (E6)

Não me omito facilmente em qualquer questão ou situação, tenho liberdade com todos para expressar minhas opiniões perante a todos, mesmo que isso não agrade a todos. Confiança se conquista diariamente, procuro dar minhas opiniões sempre baseadas em fatos e números e com isso espero que essa confiança cresça. (E8)

A esse respeito, Glanzner, Olschowsky e Kantorski (2011) explicam que a organização dá liberdade ao trabalhador e também independência, possibilitando a ele desenhar sua maneira de trabalhar e descobrir atitudes e tarefas que lhe fornecem prazer no trabalho.

Outra subcategoria apontada pelos entrevistados refere-se ao sentimento de orgulho em relação ao trabalho. Esse orgulho se dá graças ao sentimento de realização pelo fato de trabalharem em uma Instituição Federal de Ensino Superior que lhes proporciona um bom ambiente de trabalho, além de boa convivência com a chefia e os colegas, como apontado nos relatos que se seguem:

O que me deixa orgulhosa é quanto ouço dizer que meu setor funciona muito bem. Embora eu sinta que poderia contribuir mais com a gestão da Editora, me sinto realizada com o trabalho que presto. (E1)

Foi com este trabalho que tive a oportunidade de entrar no mercado profissional, conhecer as etapas de um processo produtivo, ter a oportunidade de realizar curso de capacitação e, por último, dar a oportunidade de crescimento pessoal em relação ao convívio familiar e profissional. Para o padrão de exigência do setor e levando em

consideração o resultado do trabalho, afirmo que me sinto realizado profissionalmente. Se houvesse oportunidade de ascensão profissional, outras afirmações poderiam ser relatadas. (E4)

Orgulho por trabalhar em uma instituição federal, pleiteada por muitos, com estabilidade e salário fixo. Além disso, tenho uma ótima convivência com colegas de trabalho e administração, em um ambiente agradável. Sinto-me realizado profissionalmente, tendo 30 anos de trabalho neste setor. (E6)

Comecei a trabalhar em gráfica como auxiliar em acabamento. Hoje eu tenho uma profissão de impressor offset e além de conseguir um emprego, consegui também uma família no local de trabalho. Fiz parte da chefia por vinte e seis anos. Tudo isso é motivo de muito orgulho para mim. (E10)

O orgulho pela realização de uma atividade também pode ser identificado como indicador de prazer no trabalho, pois Kramer e Faria (2007) enfatizam que tal orgulho ocorre por meio do sentimento que o trabalhador manifesta de pertencer à organização, sendo percebido como um dos seus integrantes, um membro dela, tendo o desejo de ser reconhecido pela chefia e por seus pares e se vendo necessário para o seu funcionamento e a obtenção de bons resultados. Esses acontecimentos são vivenciados pelos entrevistados.

Quanto ao sentimento de utilidade, reconhecimento e valorização em relação ao trabalho, os entrevistados apontaram que se sentem assim quando são elogiados pelo trabalho executado, quando são ouvidos pelos superiores e também pela boa convivência profissional, conforme se segue:

Quando pessoas se mostram interessada pelo meu trabalho. A questão da remuneração e uma política de cargos e salários também faz com que a gente se sinta valorizado. (E3)

O clima organizacional é compatível para uma boa convivência e, por isso, acredito ser reconhecido pela chefia e pelos colaboradores do setor. Me sinto útil no momento em que vejo o trabalho executado e tendo, com isso, a confirmação de que ele atendeu a demanda solicitada. Outro sinal de valorização referente à continuidade dos trabalhos executados e que, ocasionalmente, são de formas e estilos diferentes. (E4)

Quando consigo resolver algumas demandas mais complicadas, quando sou requisitado pela Direção a expor meu ponto de vista e sobretudo pelo agradecimento dos autores. (E8)

No que tange a tais sentimentos vivenciados pelos servidores entrevistados, Lourenço, Ferreira e Brito (2009) afirmam que o prazer é experimentado quando o ambiente de trabalho oferece a valorização e o reconhecimento pela realização de

uma atividade que exige grande desempenho do sujeito e é de grande relevância para a organização, bem como possibilita, na medida, a gratificação e satisfação no trabalho. Nessa mesma ótica, Dejourns (2004) argumenta que esse reconhecimento faz que, caso haja a ocorrência de sofrimento na execução da atividade laboral, esse evento pode ser mudado para prazer e realização.

5.2.3.2 Vivências de sofrimento

A análise dos depoimentos dos servidores públicos da Editora e Gráfica revelou que as principais vivências de sofrimento no trabalho se associam à insegurança – no que tange aos direitos e garantias assegurados ao servidor público – e à discriminação pela idade.

No que tange à insegurança, os entrevistados, em sua maioria, sentem-se inseguros no que se refere aos direitos e garantias assegurados ao servidor público, tendo em vista o cenário de mudanças vivenciado no país, o que pode ser comprovado pelos depoimentos a seguir:

As insatisfações no meio público em geral são ligadas a questões políticas. Um cenário como este que estamos vivendo agora me faz sentir insegurança quanto aos direitos e garantias que nos serão dadas no futuro. (E3)

Não costumo dar muito peso para os meus medos. Sei que todos nós os temos, mas procuro focar em resultados positivos e melhorar o que tiver que ser melhorado. A insegurança esta relacionados ao futuro, pois estamos vivendo um cenário de mudanças e incertezas, não sabemos quais dos nossos direitos serão garantidos. (E2)

Quando há algumas mudanças nas leis para perda de direitos na aposentadoria. (E10)

Com relação às vivências de sofrimento, Oliveira e Vieira (2009) explicam que o excesso de trabalho, a exploração da mão de obra, o assédio, a insegurança e a instabilidade, entre outros, podem causar indignação, frustração e revolta entre os trabalhadores e, conseqüentemente, o sofrimento no trabalho.

Outra subcategoria apontada pelos entrevistados refere-se à discriminação no trabalho. Nesse aspecto, a discriminação acontece com relação à idade dos

respondentes, uma vez que eles já vivenciaram situações em que perceberam que a idade foi relacionada à ineficiência na realização das atividades. Tais aspectos são evidenciados nos relatos a seguir:

Já vivenciei um fato com um subordinado que me desrespeitou por minha idade e por eu ser mulher. Isso ficou claro quando ele executou a mesma tarefa, que eu havia requerido, quando a mesma foi solicitada por um homem mais velho. É uma situação bastante difícil de vivenciar, porém, apenas reflexo da sociedade em que vivemos. (E1)

Já vi situações de discriminação com pessoas idosas (mais velhas), quando a produção vai diminuindo e a pessoa fica isolada. (E6)

Temos uma empresa heterogênea em relação a gêneros, idade, cor e religião que são os principais fatores discriminatórios. (E8)

Os depoimentos também apontaram que a maioria dos entrevistados não vivenciou situações de injustiça. No entanto, foi possível identificar que as situações de injustiça estão relacionadas a questões governamentais, em específico ao enquadramento de pessoal, desvio de funções e reajustes salariais, como verbaliza o entrevistado E4:

Alguma situação de injustiça pode ocorrer de modo geral, por exemplo, vinda do Governo Federal com questões relacionadas com enquadramento de pessoal, desvio de funções e reajustes salariais. No que se refere ao local de trabalho e às chefias da unidade, não existe, de minha parte, nenhum sentimento de injustiça, seja no nível pessoal ou profissional. (E4)

Segundo Mendonça e Mendes (2005), casos de injustiça, como esses que aconteceram com os entrevistados, fazem que o trabalhador enfrente situações de chateação e desgaste e que acabam por inibi-lo e desestimulá-lo, acarretando mudanças físicas e psicológicas, em que o sujeito se sente cansado emocionalmente, o que influencia diretamente na sua saúde.

Sintetizando a categoria pertinente ao sentido do trabalho, por meio das entrevistas, bem como das subcategorias que emergiram da análise, foi possível observar que as vivências de prazer são mais experimentadas pelos entrevistados do que as de sofrimento, sendo o prazer vivenciado pela gratificação profissional, pelo orgulho e identificação com o trabalho que realiza e pela liberdade de expressão. Já o sofrimento é experimentado pela insegurança, no que tange aos direitos e garantias assegurados ao servidor público e à discriminação pela idade.

5.2.4 Estratégias para lidar com o sofrimento

A partir dos relatos dos empregados públicos, emergiram duas subcategorias relacionadas às estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho, sendo elas: estratégias para lidar com a insegurança e estratégia para lidar com a discriminação. Para conviver com as situações que causam sofrimento no trabalho, identificou-se que os entrevistados desenvolveram estratégias individuais, sendo elas: fortalecer a espiritualidade, pensamento positivo e otimismo, prática de atividades físicas e ações direcionadas ao lazer, como se percebe nos relatos que se seguem:

Penso, rezo e às vezes até faço algo diferente como ver e responder e-mails. (E2)

Tomo decisões próprias como dispersar os pensamentos, fazer uma caminhada, observar outras pessoas no próprio ambiente e manter um pensamento positivo e otimismo em relação ao ambiente de trabalho. (E4)

Busco estratégias de manutenção da saúde mental, como bom relacionamento familiar, fortalecimento da espiritualidade, prática de atividade física e ações de lazer, como jogos de baralho com os amigos semanalmente. (E6)

Com relação às estratégias para lidar com o sofrimento, Dejours (2001) explica que, para que os trabalhadores consigam corresponder às expectativas da organização e não adoecer, eles devem empregar essas estratégias de enfrentamento contra o sofrimento, por meio de atitudes de conformismo, de passividade, de individualismo, de desprezo pelo perigo, de hostilidade e de indiferença, entre outras. De acordo com Dejours (1998), a utilização desses recursos de defesa gera resguardo contra o sofrimento e a preservação do equilíbrio psíquico, por assegurar o enfrentamento e comedimento das situações motivadoras do sofrimento. Todavia, tais estratégias de defesa também podem atuar como armadilha, que torna o sujeito indiferente diante do que o faz sofrer (DEJOURS, 2001).

5.2.5 Danos do trabalho

Nesta dimensão, analisam-se os aspectos referentes aos danos físicos, como dores no corpo e distúrbios biológicos, e aos danos psicossociais do trabalho, os quais são definidos por sentimentos negativos em relação a si mesmo, à vida em geral, ao isolamento e às dificuldades nas relações familiares e sociais.

5.2.5.1 Danos físicos

No que tange à avaliação dos danos físicos causados pelo trabalho, os entrevistados responderam que esses danos estão relacionados a lesões na coluna, obesidade e fadiga muscular. Eles acreditam que tais danos estão relacionados à permanência por muitas horas na mesma posição, o que pode ser confirmado pelos relatos seguintes:

Como já disse anteriormente, possuo dores na coluna e no ombro, por ficar sentada e usando o computador na maior parte do dia. (E1)

Avalio os danos físicos do meu trabalho como danos reais e que podem nos afetar ao longo dos anos, pelo fato de trabalharmos com manipulação de produtos químicos. Eu até hoje ainda não desenvolvi nenhum tipo de lesão, mas a possibilidade existe e é real. (E3)

Os danos físicos do meu trabalho podem ser os mais diversos como: dores na coluna, maior risco de obesidade, dores e fadiga musculares dentre outros. Eu não desenvolvi nenhum tipo de lesão proveniente da minha jornada diária de trabalho. (E7)

A esse respeito, Fieldler e Venturoli (2002) ressaltam que fatores como a falta de descanso adequado, a insônia, o tempo elevado nas mesmas posições e a extensa carga horária podem ocasionar danos físicos ao trabalhador. A degradação da saúde do trabalhador é explicitada por meio da fadiga, que diminui o ritmo de trabalho, a concentração e a eficácia do raciocínio, tornando o trabalhador menos produtivo e suscetível a erros, a acidentes e ao adoecimento.

5.2.5.2 Danos psicossociais

No que se refere aos danos psicossociais, pode-se perceber que os entrevistados já vivenciaram conflitos em suas relações familiares ou sociais. Esses conflitos acontecem por meio de cobranças dos familiares por não concordarem com situações relacionadas ao trabalho, bem como pelo estresse vivenciado, conforme expressam alguns servidores:

Quando o cansaço em decorrência de um dia de trabalho é muito, é difícil chegar em casa tranquila. Nesses casos é perigoso que ocorra alguma briga de trânsito ou até mesmo em casa por este motivo. (E1)

Todos nós às vezes por ocasião de conflitos pessoais no trabalho, acabamos por deixar com que isto afete as nossas relações sociais. (E3)

O conflito ocorre quando há relatos que os familiares não concordam. Procuro me resguardar não unindo as duas situações. Quando é inevitável a situação, procuro dar ciência completa do eventual acontecimento a todos os membros da família. (E4)

Não é de praxe, mas em um dia de trabalho cansativo e estressante ocasiona conflitos nas relações familiares e sociais. (E7)

Apesar de vivenciarem conflitos em suas relações familiares ou sociais, os entrevistados declararam que o trabalho na Editora e Gráfica Universitária não lhes trouxe nenhuma perda; eles ainda evidenciaram a experiência pessoal e profissional com os maiores ganhos ao longo dos anos trabalhados, como evidenciado nos relatos a seguir:

Como servidor público não me vejo em situação de perdas. Sobre ganhos, pessoalmente, devem ser valorizados os elementos de convívio no ambiente de trabalho, que oferece sempre um clima agradável e satisfatório. Outro fator de ganho é a reflexão sobre o que deve ser levado em conta no setor familiar e na qualidade de vida. Não houve, de minha parte, uma corrida pela constante procura de profissão que levasse ao topo ou à melhoria financeira e sim procurei sempre me sustentar na qualidade de vida compatível com o meu rendimento e com a qualidade do convívio familiar. (E4)

Por onde trabalhei não considero que tive perdas profissionais, considero que tive ganhos que venho acumulando como bagagem ao longo da minha carreira profissional como: responsabilidade, assiduidade, disciplina, capacidade de iniciativa dentre outros. (E7)

Escolheria novamente esta profissão. Não houve perdas, mas ganhos substanciais como profissional e ser humano. (E9)

Com relação às vivências experimentadas pelos entrevistados, os resultados são esperados pela organização, uma vez que eles se sentem efetivamente identificados, pertencentes e participantes dela, podendo ali viabilizar seus projetos pessoais, sentirem-se representantes dela e gratificados e motivados no local de trabalho (KRAMER; FARIA, 2007).

Resumindo a categoria pertinente aos danos causados pelo trabalho, por meio das entrevistas, bem como as subcategorias que emergiram da análise, foi possível observar que os pesquisados não vivenciaram nenhuma perda no trabalho, no entanto sofrem de danos físicos no serviço relacionados a lesões na coluna,

obesidade e fadiga muscular. Além disso, vivem conflitos em suas relações familiares ou sociais devido à cobrança dos familiares e a vivências de estresse no trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta dissertação, buscou-se analisar o prazer e o sofrimento vivenciados na percepção de servidores públicos federais que desenvolvem atividades em uma Editora e Gráfica de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais, com base na abordagem de Mendes e Ferreira (2007). Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem de caráter qualitativo, na qual se buscou descrever o contexto do trabalho em que atuam os servidores públicos, os custos do trabalho, afetivos, físicos e cognitivos; o sentido do trabalho; como as vivências de prazer e sofrimento e as estratégias de defesa são utilizadas; e, ainda, os danos físicos e psicossociais causados aos servidores públicos em questão.

A unidade de análise foi a Editora e Gráfica Universitária de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais. Os sujeitos da pesquisa foram os servidores que desenvolvem atividades laborais nesse órgão federal. Os dados foram colhidos por meio de entrevistas estruturadas e os dados, examinados com base na análise de conteúdo.

Descreveu-se e demonstrou o contexto de trabalho. No que se refere à organização do trabalho, identificou-se que os servidores pesquisados consideram o ritmo de trabalho adequado à realização das tarefas, cujo planejamento ocorre de acordo com a demanda, que também foi considerada pertinente ao trabalho.

Com relação às condições de trabalho, observou-se que os entrevistados percebem tanto o ambiente físico quanto o ambiente social de trabalho como adequados e onde se sentem seguros. Ademais, os instrumentos e equipamentos são apropriados à realização das atividades laborais.

As relações socioprofissionais foram consideradas pelos servidores entrevistados como satisfatórias, tendo em vista que a distribuição de tarefas ocorre de forma harmoniosa. Há integração e cooperação entre colegas e fácil comunicação entre a chefia e os subordinados.

Com relação aos custos sofridos pelos servidores da gráfica universitária, observou-se que o custo físico foi considerado leve devido à natureza da função. No entanto, eles declararam, em sua maioria, sofrer com dores nas pernas e na coluna por permanecerem muito tempo na mesma posição.

Como desafios intelectuais, os servidores necessitam manter-se atualizados, pois o Setor Gráfico vem passando por grandes mudanças com a adoção de tecnologias que aumentam a produtividade e exigem mão de obra cada vez mais qualificada e especializada no seu manejo.

O custo afetivo foi considerado pelos entrevistados como adequado, pois eles não veem necessidade de disfarçar sentimentos no trabalho, uma vez que consideram ter liberdade para expor sentimentos de maneira precisa e clara. No que se refere às tarefas, estas são desempenhadas com ética e bom humor.

Com relação às vivências de prazer e sofrimento no trabalho, verificou-se que, no tocante ao primeiro, os entrevistados disseram estar satisfeitos e motivados, além de se sentirem gratificados por desenvolver um bom trabalho de prestação de serviços e acompanhar o produto até a sua etapa final. Identificou-se que os entrevistados possuem o sentimento de orgulho em relação ao trabalho graças ao fato de exercerem suas atividades em uma instituição federal de ensino superior e em um bom ambiente e em condições ideais de trabalho, além da boa convivência com a chefia e com os colegas de serviço.

No que diz respeito às vivências de sofrimento, observou-se que os servidores entrevistados se sentem inseguros no que se refere aos direitos e garantias assegurados ao servidor público, tendo em vista o cenário de mudanças vivenciado no país. Consideram também que vivenciam situações de discriminação devido à idade, pois percebem que a idade, muitas vezes, é relacionada à ineficiência no trabalho.

Observou-se, ainda, que os entrevistados utilizam estratégias individuais para lidar com o sofrimento, sendo elas: fortalecer a espiritualidade, o pensamento positivo e o otimismo, a prática de atividades físicas e ações direcionadas ao lazer.

No que tange aos danos físicos, identificou-se, na visão dos servidores entrevistados, que tais danos estão relacionados a lesões na coluna, obesidade e fadiga muscular. Quanto aos danos psicossociais, estes acontecem por meio de cobranças dos familiares por não concordarem com situações relacionadas ao trabalho, bem como pelo estresse vivenciado.

Contudo, os resultados evidenciaram que o trabalho na gráfica universitária está mais favorável as vivências de prazer, uma vez que foi possível verificar que as condições de trabalho, o ambiente físico e social, bem como os instrumentos e equipamentos são adequados ao desenvolvimento das tarefas. Além disso os entrevistados se sentem satisfeitos e motivados. As vivências de sofrimento acontece devido ao sentimento de insegurança e discriminação pela idade. Diante de tais considerações, para que o trabalho atinja níveis maiores de satisfação e bem-estar para os servidores, seria necessário a implantação de práticas de gestão de pessoas no sentido de eliminar o custo físico associado as dores nas pernas, lesões na coluna, obesidade e fadiga muscular e, ainda, estabelecer políticas que valorizem a experiência dos servidores de maior idade na gráfica universitária pesquisada.

Este estudo contribuiu, no âmbito acadêmico, para o aprimoramento das pesquisas acerca do prazer e sofrimento no trabalho, na abordagem da psicodinâmica do trabalho na realidade mineira. Contribuiu, ainda, para a discussão de pesquisas no âmbito da administração como importante instrumento para a compreensão das relações entre os processos de trabalho e de saúde.

A pesquisa também contribuiu, em termos organizacionais, para que os gestores responsáveis pela Editora e Gráfica da Universidade Federal de Viçosa possam refletir sobre as condições de trabalho vivenciadas por esse público. Poderão ainda pensar em práticas de gestão de pessoas que contribuam para o prazer e bem-estar desses profissionais.

Ressalta-se como limitações do estudo o escopo da pesquisa que se restringiu à participação de apenas 10 servidores, impossibilitando possíveis generalizações. Entretanto, os dados serviram como discussão sobre o trabalho desses servidores,

evidenciando as vivências de prazer experimentadas, bem como os riscos relacionados à ergonomia do trabalho, acidentes e manipulação de produtos químicos.

Sugere-se, para estudos futuros, que pesquisas semelhantes sejam feitas com outra categoria de profissionais da Instituição analisada, bem como a expansão do estudo a outras organizações, permitindo que possíveis comparações sejam realizadas.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, E. M. L. S. A repressão ao potencial criador. **Psicologia: ciência e profissão**, Brasília, v. 9, n. 3, p. 11-13, 1989.

ARAÚJO, R. R.; SACHUK, M. I. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão**, v. 14, n. 1, p. 53-66, 2007.

BAGGIO, L.; LIMA, I. A.; KOVALESKI, J. L. A satisfação do trabalhador na área industrial: o caso da indústria madeireira “PP”. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ: ABEPRO, 2006.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2011.

BARROS, N. M. G. C. **Riscos de adoecimento**: estudo com médicos e enfermeiros emergencialistas em um hospital mato-grossense. 2012. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, MG, 2012.

BONFIM, T. M.; STEFANO, S. R.; ANDRADE, S. M. Satisfação e motivação no trabalho dos servidores públicos de uma prefeitura de pequeno porte do estado do Paraná: uma análise a partir do clima organizacional. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 13., 2010, São Paulo, SP. **Anais...** São Paulo, SP: FEA-USP, 2010.

CARRASQUEIRA, F. A.; BARBARINI, N. Psicodinâmica do trabalho: uma reflexão acerca do sofrimento mental nas organizações. **Jornada de Saúde Mental e Psicanálise da PUCPR**, Curitiba, PR, v. 5, n. 1, p. 1-19, 2010.

CARVALHO, D. A. S. Prazer e sofrimento no trabalho: o caso dos servidores de uma prefeitura do interior de Minas Gerais. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO, 11., 26 de outubro de 2017. **Anais...** [S.l. : s.n.t.], Brasil, 2017.

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

DALBEN, A. I. F. **Conselho de classe e avaliação**: perspectivas na gestão pedagógica da escola. Campinas, SP: Papirus, 2004.

DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 17, n. 68, p. 70-84, 1989.

DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo, SP: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo, SP: Cortez, 1988.

DEJOURS, C. **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). Rio de Janeiro, RJ: Fiocruz; Brasília, DF: Paralelo 15, 2004. p. 47-57, 346 p.

DEJOURS, C. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações** – A banalização da injustiça social. 4. ed. Rio de Janeiro, RJ: FGV, 2001.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo, SP: Atlas, 1994.

EGGERS, C.; GOEBEL, M. A. Princípios de higiene e segurança no trabalho. **Revista Perspectiva**, Florianópolis, SC, v. 6, n. 6, p. 103-117, 2007.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau-humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, v. 6, n. 1, p. 93-104, jan./abr. 2001.

FIELDLER, N. C.; VENTUROLI, F. Avaliação da carga física de trabalho exigida em atividades de fabricação de móveis no Distrito Federal. **Cerne**, Brasília, DF, v. 8, n. 2, p. 117-122, 2002.

FLEURY, A. C. C.; VARGAS, N. **Organização do trabalho**. São Paulo, SP: Atlas S.A., 1983.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Brasília, DF: Líber Livro, 2008.

GARCIA, R. A.; GARCIA, F. C. A Dinâmica Prazer-sofrimento no Trabalho do Corpo Docente dos Cursos Noturnos: um Estudo de Caso em uma IES Privada. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 9. 2012. **Anais**. SEGET, 2012.

GLANZNER, C. H.; OLSCHOWSKY, A.; KANTORSKI, L. P. O trabalho como fonte de prazer: avaliação da equipe de um Centro de Atenção Psicossocial. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, SP, v. 45, n. 3, p. 1-6, 2011.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, SP, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

HACKMAN, J. R.; SUTTLE, J. L. **Improving life at work**. Glenview, Ill: Scott, Foresman and Co., 1977.

HERNANDES, J. C.; MACÊDO, K. B. Prazer e sofrimento no trabalho numa empresa familiar: o caso de um hotel. **Revista Gestão Organizacional**, v. 1, n. 1, art. 1, p. 7-19, 2008.

JACOMINI, L. O papel da comunicação nas organizações. **Revista Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar**, São Paulo, SP, ano 5, p. 1-9, 2011.

KRAMER, G. G.; FARIA, J. H. Vínculos organizacionais. **RAP**, Rio de Janeiro, RJ, v. 41, n. 1, p. 83-104, jan./fev. 2007.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência saúde coletiva**, Rio de Janeiro, RJ, v. 5, n. 1, p. 151-161, 2000.

LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da Psicodinâmica do Trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do trabalho**, São Paulo, SP, v. 6, p. 79-90, 2003.

LOURENÇO, C. D. da S.; FERREIRA, P. A.; BRITO, M. J. de. O significado do trabalho para uma executiva: a dimensão do prazer. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, São Paulo, SP. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2009. p. 1-16.

LOURENÇO, C.; FERREIRA, P.; BRITO, M. O significado do trabalho para uma executiva: a dicotomia prazer e sofrimento. **Revista Organizações em Contexto** – online, Brasil, DF, v. 9, n. 17, p. 247-279, jan./ jun. 2013.

MACHADO, S. **O direito à proteção ao meio ambiente de trabalho no Brasil**. São Paulo, SP: LTr., 2001.

MARDEGAN, F.; GODOY, A. S. Aprendizagem organizacional e aprendizagem nos locais de trabalho: conceitos diferentes ou complementares? In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba, PR. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2009. 15 p.

MARQUES, José Roberto. **A importância da conduta ética no trabalho**. 2016. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/sobre-o-ibc/o-ibc>>.

MARTINS, A. C. A.; OLIVEIRA, G. **Trabalho**: fonte de prazer e sofrimento e as práticas orientais. Campinas, SP: UNICAMP, 2012.

MEDEIROS, S. M. *et al.* Condições de trabalho e enfermagem: a transversalidade do sofrimento no cotidiano. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, GO, v. 8, n. 2, p. 233-240, 2006.

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

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M. **Trabalho e saúde**: o sujeito entre emancipação e servidão. Curitiba, PR: Juruá, 2008.

MENDES, A. M.; CRUZ, R. M. Trabalho e saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas. In: TAMAYO, A. (Org.). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2004. p. 39-55.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Inventário de trabalho e riscos de adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisa. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. **Inventário sobre trabalho e riscos** de adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. B. **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2007. cap. 5, p. 111-126.

MENDES, A. M.; PAZ, V. C.; BARROS, P. C. R. Estratégias de enfrentamento do sofrimento no trabalho bancário. **Revista Estudos e Pesquisa em Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 59-73, 2003.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico – USF**, São Francisco, MG, v. 6, n. 1, p. 39 - 46, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pusf/v6n1/v6n1a06.pdf>>.

MENDES, René (Org.). **Patologia do trabalho**. 2. ed. São Paulo, SP: Atheneu, 2007. v. 1.

MENDONÇA, H.; MENDES, A. M. Experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em Estudo**, Maringá, PR, v. 10, n. 3, p. 489-498, set./dez. 2005.

MERLO, A. R. C. Psicodinâmica do trabalho. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Org.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre, RS: UFRGS, 2006. p. 74-81.

MORIN, E.; TONELLI, M. J.; PLIOPAS, A. L. V. O trabalho e seus sentidos. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27., 2003, Atibaia, SP. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ: ANPAD, 2003.

NARDI, H. C. **Ética, trabalho e subjetividade**: trajetórias de vida no contexto do capitalismo contemporâneo. Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS, 2006.

NEUENFELDT, C. S.; NOVO, L. F.; SANTOS, E. G. Qualidade de vida no trabalho sob o prisma da integração social: o relato de colaboradores de uma IES. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NAS AMÉRICAS, 12., 2012, Vera Cruz, MEX. **Anais...** Florianópolis, SC: UFSC, 2012.

NOVELLI, J. G. N.; FISCHER, R. M.; MAZZON, J. A. Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, SP, v. 41, n. 4, p. 442-452, out./dez. 2006.

NUNES, A. V. de LIMA; LINS, S. L. B. Servidores públicos federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. **Revista rPOT**, v. 9, n. 1, p. 51-67, jan./jun. 2009.

OLIVEIRA, D. S.; VIEIRA, F.O. Sofrimento no trabalho. Uma carona com os motoristas de ônibus em GPR. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba, PR. **Anais...** Curitiba, PR: EGPRT, 2009.

OLIVEIRA, S. G. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 4. ed. São Paulo, SP: L.Tr., 2002.

PORTO, L. A. *et al.* Doenças ocupacionais em professores atendidos pelo Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador (CESAT). **Revista Baiana de Saúde Pública**, Salvador, BA, v. 28, n. 1, p. 33-49, 2004.

RACHEL, L. A.; SALOMÃO, A. H. M. Cultura e clima organizacional como estratégias de impacto no desempenho. **Revista da Faculdade de Ciências Contábeis e Administrativas Machado Sobrinho**, Juiz de Fora, MG, v. 4, n. 4, p. 1- 14, 2012.

SANTIAGO, E. B. O Ambiente de trabalho, as estratégias de defesas e suas implicações na construção da identidade do trabalhador. **Encontro – Revista de Psicologia**, v. 16, n. 25, 2013.

SANTOS, J. G. *et al.* Clima organizacional: um estudo de caso em uma empresa varejista em Campina Grande, PB. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 7., 2010, Resende, RJ. **Anais...** Resende, RJ: AEDB, 2010. p. 1-16.

SCHUTZ, W. C. **O prazer: expansão da consciência humana**. Rio de Janeiro, RJ: Imago, 1974.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. 7. ed. Rio de Janeiro, RJ: Record, 2003.

SILVA, J. P. M.; SANTOS, D. C. Prazer e sofrimento no trabalho em servidores públicos: uma reflexão para gestão e saúde mental. In: SIMPÓSIO DOS PROFISSIONAIS DA UNICAMP-SP – II SIMTEC, 2008, Campinas, SP. **Anais...** Campinas, SP, 29 de setembro a 1º de outubro de 2008.

SILVA, J. V. A. A relação trabalho e família de mulheres empreendedoras. **Revista Perspectiva Contemporânea**, Campo Mourão, PR, v. 1, n. 1, jan./jul. 2006.

THIRY-CHERQUES, H. R. **Sobreviver ao trabalho**. Rio de Janeiro, RJ: FGV, 2009.

TOLEDO, D. A. C.; GUERRA, A. C. Um estudo sobre o prazer no trabalho: pensando dimensões de análise. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 33., 2009, São Paulo, SP. **Anais...** São Paulo, SP: ANPAD, 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **A pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo, SP: Atlas, 1987.

VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Biblioteca Juruá de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho. Curitiba, PR: Juruá, 2013.

VILELA, E. F., GARCIA, F. C., VIEIRA, A. Vivências de prazer-sofrimento no trabalho do professor universitário: estudo de caso em uma instituição pública. **REAd**, Porto Alegre, v. 75, n. 2, p. 517-540, maio/ago. 2013.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Trad. por de Daniel Grassi. Porto Alegre, RS: Bookman, 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista adaptado de Barros (2012)

Prezado (a),

Solicito a sua colaboração em responder a algumas questões que irão embasar minha dissertação de mestrado referente ao “Prazer e sofrimentos” em sua atuação como profissional na Editora e Gráfica da Universidade Federal de Viçosa, com o objetivo de atender às exigências do curso de Mestrado em Administração do Centro Universitário Unihorizontes – Belo Horizonte, MG.

Perfil demográfico e ocupacional

- 1) Sexo: Masculino Feminino

- 2) Idade: De 20 a 30 anos De 31 a 40 anos De 41 a 50 anos
De 51 a 60 anos Mais de 60 anos

- 3) Estado Civil: Solteiro(a) Casado(a) Viúvo(a) Divorciado(a)
 Outros

- 4) Grau de Instrução: Fundamental Médio
Superior: Incompleto Completo
Especialização Mestrado Doutorado

- 5) Tempo de serviço na EDITORA e GRÁFICA: _____

- 6) Função de Gerência ou Chefia: SIM NÃO

- 7) Você reside em Viçosa? Sim Não

8) Se não, onde você reside?

9) Você desloca-se diariamente de sua cidade para trabalhar?

10) Que tipo de transporte utiliza para ir ao trabalho?

11) Quanto tempo leva no percurso de sua residência ao trabalho e vice-versa?

12) Qual a sua jornada de trabalho? () 40 h () 30 h () 20 h

a) Contexto de trabalho

a.1 Organização do trabalho:

1 - Como você vê seu trabalho, exercendo suas atividades profissionais na EDITORA e GRÁFICA?

Fale sobre seu ritmo de trabalho.

2 - Em relação ao tempo disponível para a realização das tarefas, qual é a sua opinião? De que forma são cobrados os resultados nesse sentido?

3 - Como você considera o número de profissionais em relação à realização das tarefas?

4 - Como é feito o planejamento do trabalho? De que forma as pessoas que realizam as tarefas participam do planejamento?

5 - Como você lida com a fiscalização de seu trabalho e com a cobrança por desempenho? Você desenvolveu alguma estratégia para conviver com esta situação? Se sim, quais foram?

a.2 - Condições do trabalho

6 - Descreva o ambiente físico de seu trabalho e explique por que você o considera adequado ou não para a realização das tarefas.

7 - Em relação à segurança das pessoas, quais são as condições oferecidas pela EDITORA e GRÁFICA?

8 - Qual é a sua opinião a respeito dos instrumentos e equipamentos utilizados em seu trabalho?

E em relação ao material de consumo?

a.3 - Relações socioprofissionais

9 - Como você vê a distribuição de tarefas? O que é feito para que elas sejam definidas com clareza?

10 - Como se dá a integração e cooperação entre os colegas de trabalho? Há disputa entre os profissionais no seu ambiente de trabalho? Fale um pouco a esse respeito.

11 - O que você pensa a respeito da comunicação entre a chefia e os subordinados? Como é o seu acesso às informações que você precisa para executar suas tarefas?

b) Custos do trabalho

b.1 - Custo físico

12 - Descreva os principais esforços físicos necessários ao exercício de suas funções laborais e o que eles representam para você.

b.2 - Custo cognitivo

13 - Sabe-se que o trabalho Editorial e da indústria gráfica exige dos profissionais habilidade para resolver muitos problemas e administrar situações imprevistas. Como isso acontece no seu dia a dia de trabalho?

14 - Como você percebe os desafios intelectuais impostos pelo seu trabalho?

b.3 - Custo afetivo

15 - Sabe-se também que a natureza do seu trabalho exige de você um controle de suas emoções. Fale um pouco a esse respeito. Você precisa disfarçar seus sentimentos? Se sim, em quais situações?

16 - Não é raro existirem ordens contraditórias no cotidiano de trabalho ou ocorrerem situações que o fazem transgredir os valores éticos. Como você convive com esta realidade?

17- Em relação ao seu humor durante o trabalho, como são as exigências nesse sentido?

c) Sentido do trabalho

c.1 - Vivências de prazer

18 - Como você se identifica com o que faz? Em quais situações você se sente satisfeito e motivado em relação ao trabalho que você desenvolve?

19 - Em que níveis e circunstâncias você se sente livre para expressar suas opiniões em relação ao trabalho, perante a chefia e os colegas de trabalho? Como se dá a relação de confiança entre vocês?

20 - O que o faz sentir orgulho pelo que faz? Pode nos falar sobre sua realização profissional?

21 - Como e em que situações você se sente útil, reconhecido e valorizado pelo seu trabalho na EDITORA e GRÁFICA?

22 - Em quais situações seu trabalho lhe proporciona bem-estar e você se sente gratificado?

c.2 - Vivências de sofrimento

23 - Como você vivencia as insatisfações em seu trabalho? O que o faz sentir-se inseguro ou temeroso?

24- Como você considera sua sobrecarga emocional? Você desenvolveu alguma estratégia para conviver com esta situação? Qual(is)?

25 - A falta de reconhecimento pelo esforço profissional e a falta de valorização pelo desempenho geralmente são causas de sofrimento dos trabalhadores. Nesse sentido, o que você poderia relatar no seu caso?

26 - Sabe-se que a convivência profissional geralmente traz algumas situações constrangedoras. Que situações em seu trabalho você classificaria como discriminatórias? Por quê?

27- Você poderia descrever alguma situação em que se sentiu injustiçado no trabalho?

d) Danos do trabalho

d.1 - Danos físicos

28 - Como você avalia os danos físicos do seu trabalho? Em sua atividade profissional, você desenvolveu algum tipo de lesão física ou algum tipo de distúrbio respiratório, digestivo ou circulatório? Em caso positivo, você pode dizer quais foram?

d.2 - Danos psicossociais

29 - Em que sentido você vive conflitos nas relações familiares ou sociais em decorrência da situação de trabalho?

30 - Diante do que experimenta em seu trabalho, você às vezes sente vontade de largar tudo? Ou escolheria novamente esta profissão? Fale um pouco sobre suas principais perdas e ganhos profissionais.