

FACULDADE NOVOS HORIZONTES
Mestrado Acadêmico em Administração

**VIVÊNCIA DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS
SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DO CENTRO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS**

Janieth Aparecida Oliveira Costa Monteiro

Belo Horizonte
2011

Janieth Aparecida Oliveira Costa Monteiro

**VIVÊNCIA DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS
SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DO CENTRO FEDERAL
DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Profª Dra. Adriane Vieira

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

Área de Concentração: Organização e Estratégia

Belo Horizonte

2011

DEDICATÓRIA

Primeiramente, dedico este trabalho a Deus, porque, sem Ele, nada me seria possível. Dedico também a Hermengarda, minha amada mãe e a Vivianne Cristina, minha amada filha, razões do meu desejo de ser uma pessoa cada dia melhor material e espiritualmente.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, meu Pai eterno, pela força e capacidade para desenvolver este trabalho. Ao meu “amigo”, enviado por meu Pai Celeste, pelas vibrações positivas e presença amiga.

À Hermengarda, minha mãe, e à Vivianne Cristina, minha filha, motivos principais da minha vontade de lutar e jamais desistir. Ao meu marido, Antônio Monteiro Filho, que sempre me incentivou a prosseguir em minhas buscas, demonstrando acreditar em minha capacidade. Peço desculpas pelas noites que fiquei em claro trabalhando em meu projeto e, também, pela paciência que cobre para comigo. Às minhas irmãs Elizabeth, Bernadeth, Margareth e Elizeth; aos meus irmãos Agnaldo, Cléber, Geraldo e João, que torcem e oram por mim. À minha cunhada Vera, às minhas sobrinhas Michelle, Fernanda, Fabiane e Déborah; aos meus sobrinhos Flávio, Thiago, Gustavo e Guilherme, pelos sorrisos amigos e, ainda, às minhas sobrinhas-netas Laís e Letícia, que com sua doçura e inocência trazem alegria para os meus dias. Agradeço a Deus por poder dizer que, de alguma forma, são “meus”, isso me dá a certeza que o laço que nos une é muito forte.

Agradeço ao CEFET-MG, que, através do prof. Flávio Antônio dos Santos, Diretor-Geral da Instituição, acreditou e apostou em seus servidores, financiando uma grande parte dos nossos estudos; à professora Adriane Vieira pela paciente orientação e pelo direcionamento no desenvolvimento deste trabalho; aos professores do mestrado, pelo conhecimento transmitido e pelo auxílio prestado durante todo o curso; aos meus colegas de trabalho e do mestrado, especialmente a Maura das Graças Lisboa, que não cansou de incentivar-me a acreditar que eu chegaria aqui; aos colegas e amigos que responderam aos questionários e às entrevistas.

A todos aqueles que, de alguma forma, caminharam comigo na construção deste trabalho o meu sincero:

Muito obrigada!

A organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas condições emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma organização do trabalho que os ignora.

Dejours

LISTA DE QUADRO

Quadro 1	- Indicadores de Sofrimento no Trabalho, segundo Jayet (1994).....	24
-----------------	--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	- Distribuição da amostra, segundo o sexo	40
Tabela 2	- Distribuição da amostra, segundo a idade	41
Tabela 3	- Distribuição da amostra, segundo o estado civil	41
Tabela 4	- Distribuição da amostra segundo o grau de escolaridade.....	41
Tabela 5	- Distribuição da amostra, segundo o cargo de confiança	42
Tabela 6	- Distribuição da amostra, segundo o tempo de serviço na instituição em anos	42
Tabela 7	- Tempo de serviço no cargo.....	42
Tabela 8	- Distribuição da amostra, segundo o afastamento do trabalhador por motivos de saúde	43
Tabela 9	- Caracterização da amostra total segundo o fator do contexto do trabalho.....	44
Tabela 10	- Avaliação dos escores referentes aos fatores do contexto do trabalho na amostra total	45
Tabela 11A	- Distribuição dos indicadores pertinentes à organização do trabalho	45
Tabela 11B	- Distribuição dos indicadores pertinentes a relações socioprofissionais	46
Tabela 11C	- Distribuição dos indicadores pertinentes a condições de trab.	47
Tabela 12	- Caracterização da amostra total, segundo o fator custo humano do trabalho	48
Tabela 13	- Avaliação dos escores referentes ao custo humano do trabalho na amostra total	48
Tabela 14A	- Distribuição dos indicadores pertinentes ao custo cognitivo..	49
Tabela 14B	- Distribuição dos indicadores pertinentes ao custo afetivo.....	50
Tabela 14C	- Distribuição dos indicadores pertinentes ao custo físico.....	51
Tabela 15	- Caracterização da amostra total segundo os fatores de prazer e sofrimento no trabalho.....	52
Tabela 16	- Avaliação dos escores referentes aos fatores de prazer no trabalho na amostra total.....	53
Tabela 17A	- Distribuição dos indicadores pertinentes à realização profissional.....	53
Tabela 17B	- Distribuição dos indicadores pertinentes à liberdade de expressão.....	54
Tabela 18	- Avaliação dos escores referentes aos fatores de sofrimento no trabalho na amostra total.....	55

Tabela 19A	– Distribuição dos indicadores pertinentes ao esgotamento profissional.....	55
Tabela 19B	– Distribuição dos indicadores pertinentes à falta de reconhecimento.....	56
Tabela 20	– Caracterização da amostra total, segundo os danos do trab.	57
Tabela 21	– Avaliação dos escores referentes aos danos do trabalho na amostra total.....	57
Tabela 22A	– Distribuição dos indicadores pertinentes aos danos físicos...	58
Tabela 22B	– Distribuição dos indicadores pertinentes aos danos sociais..	59
Tabela 22C	– Distribuição dos indicadores pertinentes aos danos psic.....	59
Tabela 23	– Associação de fatores do contexto de trabalho e faixa etária..	60
Tabela 24	– Associação de fatores do contexto de trabalho e gênero.....	61
Tabela 25	– Associação de fatores do contexto de trab. e escolaridade.....	61
Tabela 26	– Associação de fatores do contexto de trabalho e estado civil.	62
Tabela 27	– Associação de fatores do contexto de trabalho e tempo de serviço na instituição.....	62
Tabela 28	– Associação de fatores do contexto de trabalho e tempo de serviço no cargo.....	63
Tabela 29	– Associação de fatores do custo humano no trabalho e faixa etária.....	63
Tabela 30	– Associação de fatores do custo humano no trab. e gênero.....	64
Tabela 31	– Associação de fatores do custo humano no trabalho e escolaridade.....	64
Tabela 32	– Associação de fatores do custo humano no trabalho e estado civil.....	65
Tabela 33	– Associação de fatores do custo humano no trabalho e tempo de serviço na instituição.....	65
Tabela 34	– Associação de fatores do custo humano no trabalho e tempo de serviço no cargo.....	66
Tabela 35	– Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e faixa etária.....	66
Tabela 36	– Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e gênero.....	67
Tabela 37	– Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e a escolaridade.....	67
Tabela 38	– Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e estado civil.....	68
Tabela 39	– Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e tempo de serviço na instituição.....	68
Tabela 40	– Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e tempo de serviço no cargo.....	69
Tabela 41	– Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de escolaridade.....	70
Tabela 42	– Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de gênero.....	70
Tabela 43	– Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de escolaridade.....	71

Tabela 44	– Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de estado civil.....	71
Tabela 45	– Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de tempo de serviço na instituição.....	72
Tabela 46	– Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de tempo de serviço no cargo.....	72
Tabela 47	– Codificação dos entrevistados por idade, tempo de serviço.....	73

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEFET-MG	– Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais
ITRA	– Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento
EACT	– Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho
ECHT	– Escala de Custo Humano no Trabalho
EIPST	– Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho
EADRT	– Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho
DOU	– Diário Oficial da União
CAPES	– Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
APAI	– Administração da Produção e Automação Industrial
AADSI	– Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas de Informação

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo investigar a vivência de prazer e sofrimento no trabalho dos servidores técnico-administrativos do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG). A pesquisa tem como fundamentação teórica a psicodinâmica do trabalho. Trata-se de um estudo descritivo, conduzido por meio de uma abordagem quantitativa e qualitativa. Utilizou-se o referencial teórico-metodológico da abordagem Psicodinâmica do Trabalho, desenvolvida por Christophe Dejours, na França, na década de 90, que estuda o prazer-sofrimento. Na etapa quantitativa, participaram da pesquisa 81 servidores técnico-administrativos do CEFET-MG, campi de Belo Horizonte, Minas Gerais. A etapa qualitativa contou com 10 participantes. O método quantitativo utilizou a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), desenvolvidas por Mendes e Ferreira (2007) e o método qualitativo utilizou a entrevista semiestruturada. Os dados quantitativos foram tratados pelo sistema SPSS (*Statistical Package for Social Science*) e os qualitativos, mediante Análise de Conteúdo. Os resultados indicam que os servidores vivenciam prazer e sofrimento no trabalho. As vivências de sofrimento são predominantes e estão relacionadas à desvalorização, à indiferença dos superiores, à falta de reconhecimento, ao esgotamento emocional e ao estresse, além do sentimento de frustração. As vivências de prazer são demonstradas no orgulho em ser um servidor público, por pertencer à Instituição e, uma minoria, pela identificação com o trabalho, pela liberdade de usar a criatividade e, ainda, pela liberdade para falar do trabalho com os colegas. Os resultados evidenciam que os servidores técnico-administrativos investigados estão sujeitos às contradições do contexto de trabalho, que geram prazer e sofrimento ao mesmo tempo, favorecendo o uso eficaz de mecanismos de defesa, evitando o adoecimento, embora a saúde desses servidores possa estar sujeita a riscos em caso de falha dessas defesas. Sugere-se para futuras pesquisas investigar as causas do grande número de servidores públicos que chegam alcoolizados durante o horário de serviço e, também, das manifestações de sintomas da depressão, em virtude de doenças resultantes da inter-relação com o contexto do trabalho.

Palavras-chave: Prazer e sofrimento no Trabalho. CEFET-MG. Vivências. Servidores técnico-administrativos.

ABSTRACT

This research aims to investigate the experience of pleasure and damage in the work of technical and administrative staff of the Federal Center of Technological Education of Minas Gerais (MG-CEFET). The theoretical research is the psychodynamics of work. It is a descriptive study, conducted through a quantitative and qualitative approach. We used the theoretical and methodological approach of the Psychodynamics of Work, developed by Christophe Dejours in France in the 90's, who studies the pleasure-pain. In the quantitative stage, participated in the survey 81 technical and administrative staff of CEFET-MG, campuses of Belo Horizonte, Minas Gerais. The qualitative phase had 10 participants. The quantitative method used the Scale Indicators of Pleasure and Pain at Work (EIPST) Inventory work and risks of illness (ITRA), developed by Mendes and Ferreira (2007) and qualitative methods used semi-structured interview. Quantitative data were handled by the SPSS (Statistical Package for Social Science) and qualitative data through content analysis. The results indicate that servers experience pleasure and pain at work. The experiences of suffering are prevalent and are related to the devaluation, the indifference of his superiors, lack of recognition, emotional exhaustion and stress, besides the feeling of frustration. The experiences of pleasure are demonstrated in the pride in being a public servant, belonging to the institution, and a minority, by identification with the work, freedom to use creativity and also the freedom to talk with colleagues from work. The results show that the technical and administrative staff investigated are subject to the contradictions of the work context, which generate pleasure and pain while promoting the effective use of defense mechanisms, preventing illness, although the health of these servers may be subject to risks in case of failure of these defenses. It is suggested for future research investigating the causes of the large number of civil servants who get drunk during the time of service and also the manifestations of symptoms of depression, because of diseases resulting from the inter-relationship with the work context.

Keywords: Pleasure and pain at work. CEFET-MG. Experiences. Technical and administrative staff.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
1.1	Apresentação do Problema	17
1.2	Objetivos	18
1.2.1	Objetivo Geral	18
1.2.2	Objetivos Específicos	18
1.3	Justificativa	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1	Psicodinâmica do trabalho	20
2.2	Vivências de prazer e sofrimento no trabalho	22
2.3	A burocracia no serviço público.....	30
2.4	Alguns trabalhos publicados sobre prazer e sofrimento	30
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	33
3.1	O método da pesquisa	33
3.2	Unidade de análise e de observação.....	34
3.3	Técnicas de coleta de dados	34
3.4	Técnicas de análise de dados	36
3.5	O CEFET-MG	38
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	42
4.1	Descrição das variáveis demográficas e ocupacionais	42
4.2	Descrição das características do inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento	45
4.2.1	Fatores do contexto do trabalho	46
4.2.2	Fatores de custo humano do trabalho	49
4.2.3	Fatores de prazer e sofrimento no trabalho	53
4.2.4	Fatores de danos relacionados ao trabalho	58
4.3	Análise bivariada	62
4.3.1	Fatores do contexto de trabalho versus dados demográfico-ocupacionais.....	62

4.3.2 Fatores do custo humano no trabalho versus dados demográfico-ocupacionais	65
4.3.3 Fatores de prazer e sofrimento no trabalho versus dados demográfico-ocupacionais	68
4.3.4 Fatores de danos no trabalho versus dados demográfico-ocupacionais.....	72
4.4 Análise qualitativa das entrevistas	75
4.4.1 Contexto do trabalho	76
4.4.2 Os sentimentos no trabalho	78
4.4.3 Modos de enfrentar o trabalho	81
4.4.4 Patologias sociais	84
5 CONCLUSÃO	88
REFERÊNCIAS	91
APÊNDICES	96

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é essencial para o crescimento, o desenvolvimento e a sobrevivência do ser humano e, também, fonte de prazer. Isso não o liberta da parcela de culpa em relação à saúde do trabalhador, porque o modelo atual de trabalho ainda possui características da Revolução Industrial e do *Taylorismo*. Segundo Côrrea e Saraiva (2000), o trabalho é uma combinação de propostas do processo produtivo que traz agressões à saúde, descendentes dos modelos tradicionais *taylorista* e *fordista* aliados aos modelos contemporâneos, como as tecnologias da informação.

De acordo com Guimarães, Cardoso, Grubits, & Martins (1999), as mudanças tecnológicas e organizacionais do trabalho aceleraram a preocupação quanto ao comportamento no plano social e individual do trabalhador e quanto às consequências dessas transformações em sua saúde. Cada vez mais é reconhecida a relação de influência da atividade ocupacional sobre o bem-estar emocional do empregado.

O ser humano necessita do trabalho para sobreviver. É por meio dele que o homem cria e constrói os bens necessários à própria sobrevivência, assim como obtém recursos para a aquisição de outros bens, que são produzidos por terceiros. Contudo, o trabalho também pode ser fonte de sofrimento, alienação e degradação humana (Brasil, 2001; Correia, 2000).

De acordo com Codo et al. (2004), o trabalho pode ser vivenciado como possibilidade de crescimento, de socialização e de humanização do indivíduo; no entanto, pode também ser causador de doenças, devido à estrutura social vigente e às diferentes maneiras de se organizar o trabalho.

Em relação ao adoecimento, fatores como a atual conjuntura política e econômica, a precarização do trabalho e a reestruturação produtiva em curso acelerado têm acentuado essa condição.

Mendes e Cruz (2004) afirmam que o trabalho traz consequências paradoxais para a integridade física e psíquica dos indivíduos.

Dejours (1987) refere-se a uma relação existente entre a "tensão nervosa"/"nervosismo" com o quadro da neurose e a produtividade.

Para a psicanálise, o que caracteriza a neurose é a situação em que o Ego (instância psíquica de papel intermediário entre outras instâncias e o mundo externo) está ameaçado e prejudicado, e passa a lutar contra os sintomas, gerando uma tensão conflitiva no funcionamento psíquico. A frustração (não realização) é determinante na etiologia da neurose, que é resultado de uma representação fracassada, e perturba de algum modo a relação do paciente com a realidade, servindo-lhe como meio de afastar-se dela (Freud, 1996).

Segundo Dejours (2008), a psicodinâmica do trabalho fundamenta-se em uma clínica que está situada empiricamente entre a patologia e a organização do trabalho, entre o trabalhador e as relações sociais, e é desenvolvida a partir da formulação de uma pergunta direcionada ao mundo do trabalho, com expressão no conceito de homem formulado pela psicanálise.

Para Mendes (2007), a psicodinâmica do trabalho tem por objeto estudar as relações dinâmicas entre organização do trabalho e processos de subjetivação, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação que são usadas para mediar as contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento.

O fator central para a psicodinâmica do trabalho são as relações de prazer e sofrimento. O sofrimento começa quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada; quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação; quando o trabalhador usou de tudo de que dispunha do saber e do poder na organização do trabalho e não pode mais mudar de tarefa, ou seja, quando foram esgotados os meios de defesa contra a exigência física; quando, enfim, se tem a certeza de que o nível atingido de insatisfação não pode mais diminuir (DEJOURS, 1992). Ainda segundo

Dejours (2001, p. 35), o reconhecimento raramente é conferido de modo satisfatório. Portanto, é de se esperar que o sofrimento no trabalho gere uma série de manifestações psicopatológicas.

A abordagem psicodinâmica do trabalho considera o prazer-sofrimento no trabalho como um constructo teórico de comportamento dialético, que pressupõe ser o trabalho lugar de prazer e de sofrimento. Para Mendes e Linhares (1996, p.35), o trabalho aparece como elemento fundamental na construção do próprio indivíduo, “revela-se como mediador entre o inconsciente e o campo social, o particular e o coletivo, constituindo um teatro aberto aos investimentos subjetivos, de constituição de sentido, de conquista da identidade e historização do sujeito”.

1.1 Apresentação do Problema

A discussão de problemas ligados ao trabalho executado por servidores técnico-administrativos públicos federais, suas conseqüências para a saúde bem como para a qualidade e produtividade dos serviços prestados, tem importância estratégica para as Instituições públicas.

No serviço público, o sofrimento psíquico é uma questão de fundamental importância, uma vez que o servidor público lida constantemente com o público interno e externo à Instituição Pública onde trabalha, o que lhe traz constantes desafios. Além disso, podem existir situações em que a Instituição, o setor onde está lotado e o conteúdo do trabalho não lhe são favoráveis, o que aumenta o risco de agravar a sua saúde.

Diante da realidade de trabalho dos servidores técnico-administrativos e de suas vivências de prazer e sofrimento no trabalho, esta pesquisa visa responder ao seguinte problema:

Como se configuram as vivências de prazer e sofrimento no trabalho de servidores públicos?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral dessa pesquisa é analisar as percepções de prazer e sofrimento no trabalho dos servidores públicos técnico-administrativos do CEFET-MG, em Belo Horizonte, Minas Gerais.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analisar as percepções de prazer dos servidores técnico-administrativos do CEFET-MG no exercício de suas atividades;
- Analisar as percepções de sofrimento dos servidores técnico-administrativos do CEFET-MG no exercício de suas atividades;
- Relacionar os dados demográficos com as relações de prazer e sofrimento no trabalho dos servidores técnico-administrativos do CEFET-MG;

1.3 Justificativa

Em serviços administrativos em geral, o sofrimento psíquico é uma questão de fundamental importância, uma vez que o servidor técnico-administrativo lida diretamente com diversos tipos de pessoas, com hierarquias diferentes dentro do mesmo ambiente, às vezes superior e outras vezes inferior à sua, o que lhe traz constantes desafios. Além disso, podem existir situações em que a organização e o conteúdo do trabalho não lhe são favoráveis, o que aumenta o risco de agravar a sua saúde.

Espera-se que os resultados desta pesquisa beneficiem a prática profissional, podendo ser utilizados, por esta instituição de ensino público federal, para a adoção de políticas que promovam a motivação, amenizem o desgaste dos servidores técnico-administrativos, elevem a qualidade do trabalho destes servidores e estimulem a realização de novas pesquisas na temática de prazer e sofrimento em outras instituições.

Esta pesquisa está dividida em cinco partes. A primeira compreende a introdução, contextualiza a problemática, descreve o objetivo geral, os objetivos específicos e a justificativa da pesquisa. A segunda parte, o referencial teórico, refere-se à psicodinâmica do trabalho, às vivências de prazer e sofrimento no trabalho e aos trabalhos publicados sobre a temática de prazer e sofrimento no Brasil. A terceira descreve a metodologia utilizada, descreve o tipo de pesquisa quanto à abordagem, aos fins e aos meios, a unidade de análise e os sujeitos da pesquisa, as técnicas de coleta e de análise dos dados. Na quarta parte fez-se a apresentação e análise dos resultados. Na quinta parte, a conclusão. E, na sequência, as referências e os apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico está apoiado principalmente nas obras de Dejours, Tamayo e Mendes, sendo apresentado em três partes: a Psicodinâmica do trabalho, as vivências de prazer e sofrimento no trabalho e trabalhos publicados sobre a temática.

2.1 Psicodinâmica do trabalho

O prazer-sofrimento no trabalho tem sido estudado pela psicodinâmica do trabalho desde os anos 1980, como um constructo dialético. Pesquisas realizadas por Mendes (1995; 1999), Mendes e Linhares (1996) e Mendes e Abrahão (1996) indicam que o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização e o reconhecimento, especialmente pela realização de uma tarefa significativa e importante para a organização e a sociedade. O uso da criatividade e a possibilidade de expressar uma marca pessoal também são fontes de prazer e, ainda, o orgulho e a admiração pelo que se faz, aliados ao reconhecimento da chefia e dos colegas.

De acordo com Mendes (2007), a psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica de Christophe Dejours, desenvolvida na França, nos anos 1990, tendo por objeto o estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e os processos de subjetivação, manifestadas nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar as contradições da forma de organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento.

Segundo Dejours (2008), a psicodinâmica do trabalho fundamenta-se em uma clínica que está situada empiricamente entre a patologia e a organização do trabalho, entre o trabalhador e as relações sociais, e é desenvolvida a partir da formulação de uma pergunta direcionada ao mundo do trabalho, com expressão no conceito de homem formulado pela psicanálise.

A psicodinâmica mudou o foco das vivências de prazer-sofrimento para o modo como os trabalhadores subjetivam essas vivências, no sentido que elas assumem e

no uso de estratégias, considerando defesas coletivas e cooperação, partindo da psicodinâmica das situações de trabalho para o entendimento das psicopatologias do trabalho (MENDES, 2007).

A normalidade é uma conquista que deriva da criação de estratégias individuais e coletivas de defesa dos trabalhadores referente ao sofrimento no trabalho. Além dessa normalidade, a investigação clínica procura analisar os motores psíquicos e sociais do prazer no trabalho, tendo ocorrido descobertas significativas sobre a inteligência do corpo, a engenhosidade e a psicodinâmica do reconhecimento que pode transformar o sofrimento em prazer, dando sentido e valor ao sofrimento (DEJOURS, 2007).

Brant e Minayo-Gomez (2004) enaltecem os trabalhos de Dejours que buscou escutar os próprios trabalhadores para compreender o que lhes ocorria, considerando a significação e o sentido do sofrimento como condições essenciais para compreensão da relação saúde-trabalho.

Para a psicodinâmica do trabalho, o prazer pode ser vivenciado, mesmo em condições precárias, quando a organização do trabalho permitir que o trabalhador desenvolva ações de mobilização da inteligência prática, do espaço público da fala e da cooperação (MENDES, 2007).

O próprio trabalho e sua forma de organização constituem instrumentos de inovação, de experimentação e de transformação da dominação, por meio da qual o mundo humano e a política são desconstruídos (DEJOURS, 2008).

Segundo Mendes (2007), a pesquisa está diretamente relacionada à clínica do trabalho, privilegiando a fala, principalmente a coletiva. A clínica do trabalho coloca o trabalho em análise, procurando revelar e traduzir aspectos visíveis e invisíveis, expressando uma dinâmica particular, inserida numa intersubjetividade própria a cada contexto e permitindo o acesso aos processos de subjetivação, às vivências de prazer-sofrimento, às mediações e ao processo saúde-adoecimento.

Conforme Lancmam (2008), o trabalho, por um lado, gera sofrimento, pelo confronto com imposições externas, e por outro, torna-se uma oportunidade para o crescimento e o desenvolvimento psíquico do adulto.

Quando a psicodinâmica propõe a normalidade como objeto, ela não aborda apenas o sofrimento, aborda o prazer no trabalho, não apenas o homem, mas o trabalho, não mais apenas a organização do trabalho, mas as situações de trabalho detalhadas em sua dinâmica interna (DEJOURS 2008).

Na próxima seção serão apresentadas considerações sobre o prazer e o sofrimento vivenciados pelos trabalhadores nos ambientes organizacionais.

2.2 Vivências de prazer e sofrimento no trabalho

Para Mendes e Tamayo (2001), as vivências de prazer e sofrimento se formalizam num único construto formado por três fatores: a valorização e o reconhecimento que configuram o prazer e o desgaste com o trabalho que configura o sofrimento. A valorização se caracteriza quando o trabalhador percebe que seu trabalho tem sentido e valor por si mesmo, sendo importante para a organização e a sociedade. O reconhecimento é identificado quando o trabalhador é aceito e admirado no trabalho e tem liberdade para expressar sua individualidade. O sofrimento é percebido quando ocorre o desgaste em trabalho refletindo cansaço, desânimo e descontentamento com o trabalho.

Os valores de uma empresa podem constituir fontes de prazer no trabalho, desde que favoreçam uma organização do trabalho flexível, com possibilidade de negociação de normas e regras, contando com a participação dos trabalhadores e com uma gestão coletiva das necessidades individuais e coletivas (MENDES, TAMAYO, 2001).

Para Dejours (1994), o trabalho, quando não permite a livre atividade, torna-se perigoso para o aparelho psíquico. Em termos econômicos, o trabalhador obtém prazer através da descarga de energia psíquica que a tarefa requer, o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho. O trabalho será

equilibrante quando permitir a diminuição da carga psíquica e será fatigante quando se opuser a essa diminuição.

Conforme Dejours (1996), quando o trabalhador, no exercício de suas atividades profissionais consegue resolver os problemas que lhe são colocados, ele obtém em troca o reconhecimento social pelo seu trabalho. Mas o reconhecimento é subjetivo, o prazer obtido com a gratificação é de curto prazo; o trabalhador se transforma em um sujeito sofredor, mobilizador de seu pensamento; o sofrimento ressurge e ele é impelido para outras situações de trabalho, outros desafios simbólicos e outras apostas organizacionais.

De acordo com Mendes e Ferreira (2001), as vivências de sofrimento podem ser associadas a fatores relacionados à divisão e à padronização de tarefas com subutilização do potencial técnico e da criatividade, rigidez hierárquica através de processos burocráticos, ingerências políticas, centralização de informações, falta de participação nas decisões e não reconhecimento, além de pouca perspectiva de crescimento profissional.

O sofrimento pode interferir na identidade e na personalidade, podendo resultar em problemas mentais, por outro lado é considerado elemento para a normalidade, na ocorrência de um compromisso entre o sofrimento e a luta individual e coletiva contra este, não se busca a adaptação, mas o enfrentamento das pressões do trabalho que geram desestabilidade psicológica, o êxito do enfrentamento do sofrimento converte-se em prazer (MENDES; FERREIRA, 2001).

Segundo a teoria dejouriana, conforme afirmam Brant e Minayo-Gomez (2004), poderá acontecer o adoecimento do trabalhador na ocorrência de uma retenção da energia pulsional em situação de trabalho que não possibilite a descarga adequada da carga psíquica.

Para Dejours (1994), o sofrimento começa quando não é mais possível rearranjar a organização do trabalho, quando é bloqueada a relação do trabalhador com a organização do trabalho. Dessa maneira, a energia pulsional que não foi descarregada no trabalho se concentra no aparelho psíquico, gerando sentimentos

de desprazer e de tensão. O sofrimento somente produzirá solidariedade e protesto quando estiver associado à percepção do sofrimento alheio e à convicção de que esse sofrimento é resultado de uma injustiça.

A mobilização subjetiva constitui um meio de lidar com o sofrimento e significa um processo em que o trabalhador se engaja no trabalho, usando sua subjetividade, sua inteligência prática e o coletivo de trabalho, procurando as situações causadoras de sofrimento e viabilizando, assim, a dinâmica do reconhecimento e resgatando o sentido do trabalho (MENDES, 2007).

Segundo Dejours e Abdoucheli (1994), quando o sofrimento transforma-se em criatividade, contribui beneficentemente para a identidade, aumentando a resistência dos sujeitos contra a desestabilização psíquica e somática. Assim o trabalho transforma-se em um mediador para a saúde. Ao contrário, quando a situação de trabalho e as escolhas gerenciais utilizam o sofrimento no sentido patológico, o trabalho transforma-se em mediador da desestabilização e da fragilização da saúde.

Mendes (2007) considera que a saúde no trabalho está relacionada às tentativas de modificar situações adversas, na busca do prazer e na fuga do sofrimento.

Segundo Dejours (2007), quando o trabalhador não usufrui os benefícios do reconhecimento de seu trabalho, não percebe o sentido de sua relação com esse trabalho, fica reconduzido somente ao sofrimento. Esse sofrimento absurdo gera mais sofrimento, formando um círculo vicioso e desestruturante que pode desestabilizar a identidade e a personalidade e gerar doença mental.

O reconhecimento, para Mendes (2007), compreende o processo de valorização do esforço e do sofrimento aplicado na realização do trabalho, permitindo aos sujeitos a construção de sua identidade, baseada em vivências de prazer e de realização; o reconhecimento no trabalho possibilita a conversão do sofrimento em prazer através de mobilizações de condições políticas, sendo esse considerado o aspecto central de formação da integridade psíquica do trabalhador.

Quando o sofrimento não estiver acompanhado de descompensação psicopatológica, ou doença mental, é porque contra esse sofrimento o trabalhador utilizou defesas que permitiram controlá-lo. Essas defesas são necessárias à proteção da saúde mental, porém podem insensibilizar contra aquilo que faz sofrer (DEJOURS, 2007).

Para Lancman (2008), trabalhar é mais do que vender a sua força de trabalho; busca-se também uma remuneração social, uma integração a determinado grupo com certos direitos sociais. O trabalho contribui para a constituição do sujeito e de sua rede de significados.

O trabalho, em sua centralidade, contribui fundamentalmente para a realização do sujeito. Tal consideração é utilizada pelas organizações objetivando o engajamento do trabalhador na produção, mas a promessa de auto-realização muitas vezes leva os trabalhadores à exaustão (MENDES, 2007).

Lancman e Sznelwar (2008) relatam que Dejours e sua equipe estudaram situações geradoras de elevado sofrimento psíquico e perceberam que os trabalhadores submetidos a essa situação não adoeciam, mas desenvolviam estratégia para lidar com o sofrimento e continuar trabalhando. Nesse sentido, o trabalho é um elemento central capaz de gerar desenvolvimento psíquico e de construir a identidade.

Segundo Dejours (2008), a sublimação é um processo que permite transformar o sofrimento em prazer, a partir de certas modalidades e de mediações que opõe o sofrimento ao masoquismo. A sublimação é mais que mobilizar a subjetividade, é também, involuntariamente, engajar-se na busca do reconhecimento social de nosso trabalho pela sociedade e por nossos pares. O sofrimento, o prazer, a sublimação e a identidade correspondem à mobilização de procedimento relativos à ação no campo social.

Segundo Dejours (1987, 1993, 1994), o trabalho contém vários elementos que influenciam a formação da autoimagem do trabalhador que, por sua vez, é razão para o sofrimento. Tais pesquisas revelam que situações de medo e de tédio são responsáveis pela emergência do sofrimento, que se reflete em sintomas como a

ansiedade e a insatisfação. Apontam ainda para a relação entre esses sintomas e a incoerência entre o conteúdo da tarefa e as aspirações dos trabalhadores, a desestruturação das relações psicoafetivas com os colegas, a despersonalização com relação ao produto, além de frustrações e adormecimento intelectual.

Ainda em relação ao sofrimento, pesquisas realizadas por Jayet (1994) resultam em categorias de signos indicadores do sofrimento no trabalho (QUADRO 1)

QUADRO 1 - Indicadores de Sofrimento no Trabalho, segundo Jayet (1994)

<ul style="list-style-type: none"> - Medo físico relacionado à fragilidade do corpo quando exposto a determinadas condições de trabalho. - Medo moral, que significa o medo do julgamento dos outros e de não suportar a situação de pressão e adversidade na qual realiza a tarefa. - Tédio por desempenhar tarefas pouco valorizadas. - Sobrecarga do trabalho, gerando a impressão de que não vai dar conta das responsabilidades. - Ininteligibilidade das decisões organizacionais, que gera falta de referência da realidade. - Ambivalência entre segurança, rentabilidade e qualidade. - Conflitos entre valores individuais e organizacionais. - Incertezas sobre o futuro da organização e seu próprio futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perda do sentido do trabalho a partir da não-compreensão da lógica das decisões, levando à desprofissionalização. - Dúvidas sobre a utilidade social e profissional do seu trabalho. - Sentimento de injustiça, reflexo da ingratidão da empresa e das recompensas sem considerar as competências. - Falta de reconhecimento retratada na ausência de retribuição financeira ou moral e do não-reconhecimento do mérito pessoal. - Dificuldade de poder dar sua contribuição à sociedade, gerando um sentimento de inatividade, de inutilidade e de depreciação da sua identidade profissional. - Falta de confiança, que produz a negação dos problemas, manifestada em um sentimento de desordem, de culpabilidade, de vergonha e de fatalidade para lidar com as situações de trabalho
--	--

Para Dejours (1995; 1997; 1998), o sofrimento, além de ter origem na mecanização e robotização das tarefas, nas pressões e imposições da organização do trabalho, na adaptação à cultura ou ideologia organizacional, representada nas pressões do mercado, nas relações com os clientes e com o público, é também causado pela criação das incompetências, significando que o trabalhador se sente incapaz de fazer face às situações convencionais, inabituais ou erradas, quando acontece a retenção da informação que destrói a cooperação. Ainda para o autor, as novas formas de sofrimento estão associadas às atuais formas de organização do trabalho.

Os itens mais relevantes nessas mudanças são a cooperação e a reprovação. O trabalhador tem de fazer o que não fazia antes, e essa diferença pode implicar reprovação, que não passa pela questão moral ou social, ou de culpa do superego, mas é uma traição ao próprio eu, um risco de perder a identidade, a promessa que fez a si mesmo, e que não pode ser resgatada, gerando uma “ferida” na sua cidadania.

Dessa forma, o sofrimento é capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade, conduzindo a problemas mentais; mas, ao mesmo tempo, é elemento para a normalidade, quando existe um compromisso entre o sofrimento e a luta individual e coletiva contra ele, sendo o saudável não uma adaptação, mas o enfrentamento das imposições e pressões do trabalho que causam a desestabilidade psicológica, tendo lugar o prazer quando esse sofrimento pode ser transformado. A partir destas pesquisas, Mendes (1999) elaborou um conceito com base em dados empíricos para as vivências de prazer-sofrimento, o qual fundamenta a abordagem da psicodinâmica neste estudo.

Nesse estudo, o prazer é definido a partir de dois fatores: valorização e reconhecimento no trabalho. A valorização é o sentimento de que o trabalho tem sentido e valor em si mesmo, é importante e significativo para a organização e a sociedade. O sentimento de reconhecimento significa ser aceito e admirado no trabalho e ter liberdade para expressar sua individualidade. O sofrimento é definido a partir do fator desgaste, que é a sensação de cansaço, desânimo e descontentamento com relação ao trabalho (MENDES, 1999).

Segundo Mendes (1999), verifica-se, então, que a discrepância entre tarefa prescrita e atividade real, enquanto desencadeadora de um custo psíquico para o trabalhador, traz consequências para a organização do trabalho em termos da natureza da tarefa em si e das relações socioprofissionais, fazendo com que o sujeito se coloque em estado de esforço permanente para dar conta da realidade, muitas vezes, incompatível com seus investimentos psicológicos e seus limites pessoais, gerando sofrimento.

Ainda, para Mendes (1999), quando existe uma predominância da compatibilidade entre tarefa prescrita e atividade real, ou uma flexibilidade na organização do trabalho que permita a negociação ou ajustamento do sujeito às condições adversas da situação, têm lugar vivências de prazer.

Segundo Mendes e Abrahão (1996), o prazer é vivenciado com a realização de tarefas com começo, meio e fim; visualização dos resultados da produção; descentralização das decisões; autonomia técnica; controle do processo produtivo; possibilidade de aprender e de desenvolver-se profissionalmente e liberdade de expressão.

De acordo com Dejours (1992), a palavra trabalho traz consigo a relação com o sofrimento. Para o autor, o trabalho como fonte de sofrimento e indicador de adoecimento está relacionado à precarização das condições de trabalho, à rigidez da organização do trabalho, ao conteúdo pouco significativo das tarefas e ao espaço inexistente ou limitado para discussão e mudança dessas condições.

Segundo Mendes (1999), quando o trabalho não cumpre o seu papel de fonte de prazer, é transformado em algo penoso, levando a um sofrimento decorrente das condições socioculturais restritivas à plena realização do homem, à sua liberdade e à expressão de subjetividade e identidade.

O sofrimento pode ser identificado por vivências de desgaste e insegurança. O desgaste é caracterizado por sentimentos de desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse; a insegurança refere-se ao sentimento de incompetência para atender às exigências relacionadas ao desempenho e à produtividade no trabalho (MENDES; CRUZ, 2004).

Dejours (1994) afirma que o sofrimento pode ser transformado, não eliminado. A transformação do sofrimento beneficia a identidade e aumenta a resistência à desestabilização psíquica e somática.

A conceituação das vivências de prazer e sofrimento no trabalho constitui um núcleo teórico fundamental em Psicodinâmica do Trabalho (DEJOURS, 1994; MENDES,

1999). As vivências de prazer estão relacionadas ao sentido que o indivíduo atribui ao seu trabalho, às condições disponibilizadas pela organização e à liberdade de utilização de estratégias operatórias pelo trabalhador (MENDES; LINHARES, 1996).

O trabalho se apresenta como fonte de prazer e indicador de saúde, na medida em que representa para o sujeito a possibilidade de realização e construção da sua identidade pessoal e social. “O ato de produzir permite um reconhecimento de si próprio como alguém que existe e tem importância para a existência do outro” (MENDES; MORRONE, 2002).

Ferreira e Mendes (2001) definem prazer como gratificação, sentimento de satisfação, realização, orgulho, identificação com o trabalho, sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho, considerando que o modo particular de pensar é reconhecido pela chefia e pelos colegas de trabalho. Como outra face da moeda, o trabalho pode também gerar sofrimento.

A mobilização subjetiva mantém-se na proporção em que a organização do trabalho apresenta o reconhecimento ao indivíduo – reconhecimento fundamentalmente de natureza simbólica, dividido em duas dimensões: constatação da contribuição individual à organização do trabalho e gratidão pela contribuição à organização do trabalho. A falta de reconhecimento resulta numa tendência de desmobilização, na medida em que o reconhecimento na gratificação identitária dos indivíduos (DEJOURS, 2004a).

Segundo Dejours (1994), em dadas situações, para se proteger dos riscos e para lutar contra o medo, os trabalhadores desenvolvem alguns procedimentos úteis no processo, por vezes verdadeiros “macetes” que funcionam como “saberes de prudência” em se tratando de segurança. Figueredo e Athayde (2001), na pesquisa sobre “Organização do Trabalho, Subjetividade e Confiabilidade na Atividade de Mergulho Profundo”, desenvolvida na Bacia de Campos (RJ), verificaram que, em situação de risco, os trabalhadores estabeleceram relações de confiança: estar confiante e seguro, o autocontrole é um fator imprescindível como uma possível estratégia de enfrentamento do sofrimento no trabalho.

2.3 A burocracia no serviço público

De acordo com Saraiva (2002), a burocracia se sustenta sobre o conhecimento técnico, que além de lhe conferir caráter racional, transforma-a em instrumento capaz de assegurar alta eficiência administrativa.

Ainda, segundo Saraiva (2002),

Isso pressupõe certa racionalidade impessoal que, guiada por regras formais que padronizam e conferem igualdade no tratamento dos casos, define com precisão as relações de mando e subordinação, mediante a distribuição das atividades a serem executadas tendo em vista os fins a que se visa.

Merton (1966), em um estudo clássico, denominou a burocracia fenômeno de incapacidade treinada, uma situação em que a preparação dos funcionários pode tornar-se inadequada em contexto dinâmico. Assim, a rigidez burocrática produziria desajustes, fontes de conflitos potenciais entre o público e o funcionário, já que os objetivos formais se tornariam dogmas imutáveis, pois derivam da norma burocrática, e esta enrijece qualquer tentativa de reformulação (CARBONE, 1995).

Diante da ausência de uma dinâmica intra-organizacional inerte, os membros da organização ficam à mercê da norma, tendendo a um processo de acomodação de interesses (SARAIVA; 2002). Como consequência, surgem os sentimentos de desestímulo, de estabilidade e de resistência a mudanças, que, aliados à isonomia salarial e à falta de preocupação com os resultados, são algumas das características que permeiam a maior parte das organizações, em particular as organizações públicas (MEDICI E SILVA, 1993; CARBONE, 1995).

2.4 Alguns trabalhos publicados sobre prazer e sofrimento

Existem vários artigos publicados relacionados à temática de prazer e sofrimento. Como exemplo, são citados alguns artigos publicados na Revista de Administração de Empresas (RAE), Revista de Administração Contemporânea (RAC) e no Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração

(EnANPAD), relativos aos anos de 2001 a 2010, visando demonstrar abordagens relacionadas ao tema, e contribuir com futuras pesquisas.

No artigo de Lima Júnior e Esther (2001) foi investigado o trabalho de enfermagem, fundamentado nas premissas teóricas sobre relações de trabalho, especialmente pelas variáveis da organização do trabalho e das condições do trabalho, aliadas às contribuições da Escola Dejouriana, que analisa os temas prazer e sofrimento vinculados ao trabalho, verificando o desgaste e o prazer em um hospital universitário. Na pesquisa, foram verificadas marcas de preconceito, desgaste, sofrimento e luta por espaço laboral em um esforço de reconstrução da imagem dos trabalhadores de enfermagem.

Nos trabalhos de Lima e Vieira (2005), buscou-se identificar e entender o significado do trabalho pela avaliação da influência desse significado na conduta profissional e pessoal dos trabalhadores. Por meio de uma abordagem qualitativa, foi pesquisada a história de vida temática de 24 indivíduos com características diversificadas. Na fundamentação da análise, foram pesquisados origem, conceito e história do trabalho; o cenário atual, a subjetividade, o sofrimento e o prazer no trabalho. A interpretação dos dados propiciou localizar o trabalho entre a opção e a obrigação, podendo ser percebido como sacrifício ou sacro-ofício.

Um trabalho realizado por Barreto (2008) com professores universitários na cidade de Natal, estado do Rio Grande do Norte, apontou as seguintes variáveis que interferem no desenvolvimento de estresse dos docentes: as más condições de trabalho, a falta de compromisso dos alunos, as cobranças institucionais, a excessiva jornada de trabalho, a falta de incentivos, a baixa remuneração, a carga horária incerta e a falta de administração do tempo.

Paschoal, Torres e Porto (2010), em seu artigo, investigaram a felicidade no trabalho através de dois instrumentos: o afeto do trabalhador operacionalizado por emoções e humores negativos e positivos no trabalho e pela realização pessoal no trabalho; e os fatores de suporte social e organizacional da gestão do desempenho, de suporte material e ascensão, de carga no trabalho, promoção e salários. Foi verificado que

suporte social e suporte organizacional são variáveis importantes para a compreensão de experiências subjetivas positivas relativas ao trabalho.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada, informando o método da pesquisa, as técnicas de coleta e de análise dos dados, o tratamento dos dados e a apresentação do CEFET-MG.

3.1 O método da pesquisa

Esta pesquisa se apoiou em uma abordagem qualitativa, em razão da natureza dos dados e do motivo do estudo, e utilizou-se de técnicas quantitativas e qualitativas.

Godoy (1995, p.58) assegura que a pesquisa qualitativa busca "compreender os fenômenos, segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo". Segundo Godoy (1995, p.62), "nesse tipo de pesquisa o pesquisador deve aprender a usar sua própria pessoa como o instrumento mais confiável de observação, seleção, análise e interpretação dos dados coletados".

Alves-Mazzotti e Gewandszadner (1999, p.130-141) descrevem três características centrais dos estudos qualitativos: visão holística, partindo do princípio de que uma compreensão do significado de um comportamento ou evento só é possível em função do entendimento das inter-relações que emergem de um contexto; abordagem indutiva, definida como aquela em que o pesquisador parte de observações mais livres, deixando que dimensões e categorias de interesse apareçam progressivamente durante os processos de coleta e análise de dados.

Quanto aos fins, esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, pois, segundo Vergara (2000, p.47), "o estudo descritivo expõe determinadas características de um fenômeno, sem compromisso de explicá-lo, embora sirva de base para tal".

O meio de investigação adotado foi o estudo de caso em uma Instituição de Ensino Público Federal, denominada Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG). Essa estratégia contribui para a compreensão em

profundidade da realidade e do processo sociocultural historicamente construído na organização.

Segundo Franco (1986), no estudo de caso, o pesquisador não parte de esquemas rígidos e concebidos a priori. Mesmo que inicie seu trabalho a partir de alguns pressupostos teóricos já incorporados, durante a realização do mesmo, o pesquisador deve estar atento para as novas categorias que surgem na interação concreta que se estabelece entre o investigador e a instância estudada. Nesse processo, devem ser recuperados os aspectos contraditórios e as diferentes perspectivas, muitas vezes presentes em determinada situação.

3.2 Unidade de análise e de observação

A unidade de análise dessa pesquisa é o CEFET-MG e o sujeito de pesquisa é o servidor técnico-administrativo e suas vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

Considerando que o CEFET-MG possui três campi em Belo Horizonte e outros no interior de Minas Gerais, delimitamos a nossa pesquisa somente nas unidades da capital Mineira. Nessas unidades, existe um total de 400 servidores técnico-administrativos.

Os participantes da pesquisa foram escolhidos pelo critério de acessibilidade, ou seja, disponibilidade e abertura para participar da pesquisa (VERGARA, 1988). Foram convidados a responder o questionário 81 servidores técnico-administrativos e, também, para a entrevista semiestruturada 10 trabalhadores, para que fosse alcançada a saturação das informações, conforme Turato (2003) e Minayo (2004).

3.3 Técnicas de coleta de dados

Para a coleta dos dados primários por meio dos questionários, foram utilizadas questões para obtenção dos dados demográficos e ocupacionais constante do APÊNDICE A; as escalas integrantes do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA): Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) constante do APÊNDICE B, Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT)

constante do APÊNDICE C, Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) constante do APÊNDICE D e a Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT) constante do APÊNDICE E, desenvolvidas por Mendes e Ferreira (2007) .

Para a realização das entrevistas semi-estruturadas, utilizamos o roteiro proposto por Mendes (2007), conforme o APÊNDICE F, com o objetivo de aprofundarmos os pontos relevantes que surgissem na análise dos questionários.

A escala EACT descreve o contexto do trabalho, referindo-se a representações relacionadas à organização, às relações socioprofissionais e às condições de trabalho. A escala ECHT descreve as exigências, representando o custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho. A escala EIPST descreve o sentido do trabalho, demonstrando representação relativa às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Já a escala EADRT descreve os efeitos do trabalho para a saúde, representando danos físicos e psicossociais decorrentes do trabalho (MENDES, FERREIRA, 2007).

Para Mendes e Ferreira (2007), a utilização de escalas para medir o prazer-sofrimento fornece indicadores que refletem uma situação que extrapola o dado, representando um conjunto de relações que possibilita a interpretação e o avanço do conhecimento confrontando dados quantitativos e qualitativos.

Mendes (2007) recomenda, com base em sua experiência de quinze anos, em entrevistas individuais, um número mínimo de seis e máximo de 12 sujeitos, considerando que os participantes devem ser escolhidos aleatoriamente, que seja mantido o caráter do voluntariado e que as entrevistas sejam gravadas e transcritas na íntegra.

Uma das características da entrevista como técnica de pesquisa é não apresentar uma ordem rigidamente estabelecida para as perguntas. Assim como entendem Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1999), nesse caso, o pesquisador introduz o tema da pesquisa, solicitando que o entrevistado fale um pouco sobre ele, eventualmente inserindo algumas questões de interesse no decorrer da entrevista.

Sua vantagem é a captação imediata da informação desejada, bem como a realização de correções, esclarecimentos e adaptações, aumentando a eficácia da obtenção das informações desejadas.

Segundo Trivinõs (1987), a coleta de dados através da entrevista semiestruturada, além de valorizar a presença do pesquisador, oferece todos os panoramas possíveis para que o entrevistado alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra.

3.4 Técnicas de análise de dados

Para a análise dos dados quantitativos, neste estudo, foram utilizadas técnicas estatísticas univariada e bivariada. Univariada para a apuração da distribuição de frequência do questionário, utilizando-se medidas de posição amostral (média e mediana) e medidas de dispersão dos dados (intervalos P25 e p75). Bivariada para avaliar as diferenças entre as características demográficas e ocupacionais e as variáveis de prazer e sofrimento, utilizando-se os testes não paramétricos *Mann-Whitney* e *Kruskall-Wallis*.

Para a análise dos dados obtidos nas entrevistas, utiliza-se a técnica de análise de conteúdo que, para Franco (2008), é uma técnica de pesquisa que tem por objetivo a busca do sentido ou dos sentidos de um texto.

Segundo Goulart (2006), a análise de conteúdo é realizada em três fases: a pré-análise, com organização das idéias iniciais, a exploração do material, através da codificação, enumeração e categorização e o tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Conforme Goulart (2006), o objetivo final e mais importante da análise de conteúdo é a produção de inferências válidas e que as inferências abordem símbolos, porém sem permitir que a subjetividade do pesquisador atribua uma interpretação pessoal a esses símbolos.

Para Godoy (1995a, p. 62), “o pesquisador deve aprender a usar a si próprio como o instrumento mais confiável de observação, seleção, análise e interpretação dos dados coletados”. Por esse motivo, esta pesquisa é baseada nos teóricos estudados, na expectativa de colocar uma interpretação mais pessoal dos fatos que coletamos durante a pesquisa.

Para a avaliação de diferenças entre as características demográficas e ocupacionais e as variáveis de fatores do ITRA dos servidores técnico-administrativos pesquisados, foram utilizados testes não paramétricos, pois a suposição de normalidade para essas variáveis foi violada. Para a variável *gênero e estado civil*, que possui somente duas categorias, foi adotado o teste não paramétrico de *Mann-Whitney*, para a comparação dos valores centrais entre as categorias. Já para as outras variáveis - *faixa etária, escolaridade e tempo de serviço (na instituição e no cargo)* - que possuem três categorias, foi adotado o teste não paramétrico de *Kruskall-Wallis*, que permite a comparação múltipla de K tratamentos ou categorias. No teste de *Kruskall-Wallis*, a hipótese nula é a de que não há diferença entre as medianas das categorias e a hipótese alternativa é a de haver pelo menos uma diferença significativa entre as categorias ou tratamentos estudados.

Quanto à avaliação de diferença entre os escores referentes aos fatores do contexto de trabalho (organização do trabalho, relações socioprofissionais e condições de trabalho), efeitos do custo (custo cognitivo, custo afetivo e custo físico), efeitos do prazer e sofrimento (liberdade de expressão, realização profissional, esgotamento profissional e falta de reconhecimento) e efeitos do trabalho (danos físicos, danos psicológicos e danos sociais), foi utilizado o teste não paramétrico de *Friedman*. Este teste é indicado quando mais de duas situações em um mesmo indivíduo são comparadas. Seu uso teve por objetivo verificar se algum dos escores medidos exercia maior impacto nos servidores técnico-administrativos.

Os dados da pesquisa foram tratados na versão 18.0 do *Statistic Package for the Social Sciences* (SPSS). Em todas as medidas estatísticas utilizadas foram considerados níveis de significância de $p < 0,01$ e $p < 0,05$, representando percentuais de confiança de 99,0% e 95,0%, respectivamente.

3.5 O CEFET-MG

A pesquisa foi realizada no mês de fevereiro de 2011, através de consulta ao site do CEFET-MG: <http://www.cefetmg.br/site/instituicao/index.html>. As informações que se seguem são resultado da consulta a esse site e refletem a realidade na época da realização da pesquisa.

De acordo com o estatuto do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG), aprovado pelo Decreto nº 87.411, de 19 de julho de 1982 e publicado no Diário Oficial (DOU) de 20 de julho de 1982, o CEFET-MG foi criado pela Lei nº 3.552, de 16 de fevereiro de 1959, alterada pela Lei nº 6.545, de 30 de junho de 1978, regulamentada pelo Decreto nº 87.310 de 21 de junho de 1982; é autarquia de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação e detentor de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didática e disciplinar, nos termos da Lei.

O CEFET-MG tem sua organização e funcionamento disciplinados no Regimento Geral, que complementa o Estatuto. Segundo esse regimento, a Instituição tem por finalidade: I – ministrar ensino de 2º Grau com vistas à formação de auxiliares e técnicos industriais; II – ministrar ensino em grau superior: a) de graduação e pós-graduação, visando à formação de profissionais em engenharia industrial e em tecnologia; b) de licenciatura plena e curta, com vistas à formação de professores e especialistas para as disciplinas especializadas de ensino de 2º Grau e do Superior de Tecnologia; III – promover cursos de extensão, aperfeiçoamento e especialização, objetivando a atualização profissional na área técnico-industrial e IV – realizar pesquisas na área técnico-industrial, estimulando atividades criadoras e estendendo seus benefícios à comunidade mediante cursos e serviços.

O CEFET-MG passou por 6 (seis) etapas evolutivas. Em 1909 foi fundada em Belo Horizonte, Minas Gerais, como “Escola de Aprendizes e Artífices”; em 1941, “Liceu Industrial de Minas Gerais”; em 1942, “Escola Industrial de Minas Gerais”; ainda em 1942, “Escola Técnica de Belo Horizonte”; em 1959, “Escola Técnica Federal de Minas Gerais” e, finalmente, em 1978, passou a se chamar “Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais” (CEFET-MG). O CEFET-MG está no

mercado há 101 anos, presente em 8 (oito) cidades de Minas Gerais: Belo Horizonte, Leopoldina, Araxá, Divinópolis, Timóteo, Varginha, Nepomuceno e Curvelo. Ao todo são 10 (dez) Campi, sendo três desses situados em Belo Horizonte.

A Instituição de Ensino Público Federal está dentre as melhores escolas do Brasil e oferece os seguintes níveis e modalidades de cursos:

No âmbito da Educação Profissional e Tecnológica, segundo www.cefetmg.br/site/edu_profissional:

- Educação Profissional Técnica de Nível Médio na Forma Integrada - destinada a alunos que concluíram o ensino fundamental e pretendem fazer o curso técnico integrado ao Ensino Médio no CEFET-MG, implicando uma única matrícula;
- Educação Profissional Técnica de Nível Médio na Forma de Concomitância Externa - destinada a alunos que concluíram a primeira série do Ensino Médio e pretendem fazer apenas o ensino técnico na Instituição;
- Educação Profissional Técnica de Nível Médio Subsequente - destinada a alunos que concluíram o Ensino Médio e pretendem fazer o curso técnico.

Os técnicos de Nível Médio, formados pelo CEFET-MG, evidenciam sólida formação científico-tecnológica que os qualifica como profissionais aptos a apreender a totalidade do processo produtivo em que atuam, bem como as relações entre esse processo e as demandas da sociedade. A maioria desses técnicos encontra ótima aceitação no mercado de trabalho. Os cursos oferecidos nesse âmbito são: Edificações, Eletromecânica, Eletrônica, Eletrotécnica, Equipamentos Biomédicos, Estradas, Informática, Mecânica, Mecatrônica, Meio Ambiente, Metalurgia, Mineração, Planejamento e Gestão em Tecnologia da Informação, Produção de Moda, Química, Rede de Computadores, Transportes e Trânsito e Turismo.

No âmbito da Graduação, segundo www.cefetmg.br/site/graduacao: a Graduação visa à formação de profissionais com sólida base científico-tecnológica no seu campo de saber específico, mantendo, no entanto, uma visão ampla dos diversos aspectos sociais, humanos e políticos que se relacionam à sua área de atuação,

envolvendo constante interlocução entre ensino, pesquisa e extensão. Neste contexto, o foco na ciência aplicada e a integração escola e sociedade, em especial, com o setor produtivo, são fatores essenciais na caracterização do profissional formado.

Os cursos oferecidos pelo CEFET-MG, no âmbito da Graduação, são: Bacharel em Administração, Engenharia de Produção Civil, Engenharia de Automação Industrial, Engenharia Ambiental, Engenharia da Computação, Engenharia de Controle e Automação, Engenharia de Materiais, Engenharia Elétrica, Engenharia Mecânica, Engenharia Mecatrônica, Engenharia de Minas, Letras (com ênfase em Editoração), Formação de Professores, Normalização e Qualidade Industrial, Química Tecnológica e Tecnologia em Radiologia.

No âmbito da pós-graduação, segundo www.dppg.cefetmg.br/site/sobre/index.html: o CEFET-MG tem sete cursos de mestrado recomendados pela Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e quatorze de especialização. A Instituição conta com quarenta grupos de pesquisa no âmbito dos quais convivem professores-pesquisadores e alunos do nível médio, graduação e pós-graduação e cuja produção tem sido divulgada e publicada em eventos técnicos e científicos nacionais e, também, no exterior. Dessa forma, a DPPG tem incentivado a desejada integração dos diversos níveis de ensino.

Os cursos oferecidos pelo CEFET-MG no âmbito da Pós-Graduação *Lato-Sensu*, segundo site www.latosensu.cefetmg.br, são: Gestão Ambiental, Administração da Produção e Automação Industrial, Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas de Informação, Educação Profissional e Tecnológica Integrada ao Ens. Médio Modalidade Educação de Jovens e Adultos, Educação Tecnológica, Engenharia Sanitária e Meio Ambiente, Gestão da Informação e do Conhecimento, Gestão de Redes com Software Livre, Gestão e Tecnologia da Qualidade, Gestão Estratégica em Recursos Humanos, Linguagem e Tecnologia, Meio Ambiente e Gestão de Recursos Hídricos, Sistemas Eletroeletrônicos e Automação Industrial, Transportes e Trânsito, Administração da Produção e Automação Industrial (APAI), Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas de Informação (AADSI), Gestão de Empreendimentos Turísticos, Gestão Estratégica de Processos de

Negócios, Gestão Estratégica de Serviços, Linguagem e Tecnologia, Banco de Dados, Desenvolvimento em JAVA, Engenharia Clínica, Gerência de Infra Estrutura de TI, Manutenção em Sistemas Industriais e de Telecomunicações, Sistemas Eletroeletrônicos e Automação Industrial.

Os cursos oferecidos pelo CEFET-MG no âmbito da Pós-Graduação *Stricto-Sensu*, segundo site www.dppg.cefetmg.br/site/programas, são de Mestrado em: Educação Tecnológica, Modelagem Matemática e Computacional, Engenharia Civil, Engenharia Elétrica, Engenharia da Energia, Engenharia de Materiais e Estudos de Linguagens.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo trata da apresentação e análise dos resultados da pesquisa. Para melhor compreensão dos achados do estudo, inicia-se com a apresentação da tabulação dos dados sociais dos servidores técnico-administrativos, com base no questionário do APÊNDICE A, relativo aos dados pessoais. Na sequência, apresentam-se os dados quantitativos referentes à análise quantitativa das escalas integrantes do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA): Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), constante do APÊNDICE B; Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), constante do APÊNDICE C; Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), constante do APÊNDICE D; e a Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT); constante do APÊNDICE E, desenvolvidas por Mendes e Ferreira (2007) .

Finaliza-se com a apresentação dos resultados qualitativos referentes à análise de conteúdo das entrevistas realizadas.

4.1 Descrição das variáveis demográficas e ocupacionais

Integra esta pesquisa uma amostra de 81 servidores técnico-administrativos de uma Instituição Pública Federal de Ensino composta, em termos de tamanho, por 48 pessoas do sexo feminino (59,3%) e por 33 pessoas do sexo masculino (40,7%). A TABELA 1 ilustra essa distribuição.

TABELA 1: Distribuição da amostra segundo o sexo

Sexo	Casos	%
Masculino	33	40.7
Feminino	48	59.3
Total	81	100.0

Fonte: dados da pesquisa.

Em termos de faixa etária, o maior percentual dos servidores pesquisados tem de 40 a 60 anos de idade (75,3 %). Compõem o percentual restante 21,0% de entrevistados com idade de 20 a 39 anos, 1,2% de sujeitos com idade abaixo de 20 anos e 2,5% servidores com idade acima de 60 anos (TABELA 2).

TABELA 2 – Distribuição da amostra, segundo a idade

Faixa Etária	Casos	%
Abaixo de 20 anos	1	1.2
20 a 39 anos	17	21,0
40 a 60 anos	61	75,3
Acima de 60 anos	2	2.5
Total	81	100.0

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao estado civil, 49,4% dos servidores técnico-administrativos pesquisados são casados; 43,2% são solteiros; e 8,4% são outros (TABELA 3).

TABELA 3 – Distribuição da amostra, segundo o estado civil

Estado Civil	Casos	%
Solteiro	35	43.2
Casado	40	49.4
Outros	6	8,4
Total	81	100.0

Fonte: Dados da pesquisa.

No que se refere ao grau de escolaridade dos respondentes, o maior percentual (29,6%) possui pós-graduação; 23,5% são servidores técnico-administrativos que possuem graduação; e 18,5% representam os servidores técnico-administrativos com mestrado ou ensino médio (cada), (TABELA 4).

TABELA 4 – Distribuição da amostra, segundo o grau de escolaridade.

Escolaridade	Casos	%
Fundamental	7	8.6
Médio	15	18.5
Superior	19	23.5
Pós-graduação	24	29.6
Mestrado	15	18.5
Doutorado	1	1.3
Total	81	100.0

Fonte: Dados da pesquisa.

No que diz respeito ao cargo, 66,7% da amostra não possui cargo de confiança: (TABELA 5).

TABELA 5 – Distribuição da amostra, segundo o cargo de confiança.

Possui Cargo de Chefia/Confiança	Casos	%
Sim	27	33.3
Não	54	66.7
Total	81	100.0

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao tempo de serviço na instituição, pode-se dizer que 35,7% dos funcionários trabalham entre 21 a 30 anos. Aproximadamente 31% dos servidores técnico-administrativos trabalham na unidade há menos de 10 anos e 31% da amostra trabalham entre 10 a 20 anos (TABELA 6).

TABELA 6 – Distribuição de amostra, segundo o tempo de serviço na instituição em anos

Tempo de Serviço no CEFET-MG	Casos	%
Abaixo de 10 anos	25	30.9
Acima de 10	31	76
Total	81	100.0

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao tempo de serviço no cargo, pode-se dizer que 42% dos servidores públicos trabalham há menos de 5 anos. Aproximadamente, 27% dos servidores técnico-administrativos trabalham no cargo há mais de 20 anos e 18,5% dos entrevistados estão no cargo de 11 a 20 anos (TABELA 7).

TABELA 7 – tempo de serviço no cargo

Tempo de Serviço no Cargo	Casos	%
Abaixo de 5 anos	34	42.0
5 a 10 anos	10	12.3
11 a 20 anos	15	18.5
Acima de 20 anos	22	27.2
Total	81	100.0

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a TABELA 8, a maioria dos entrevistados não obteve afastamento por motivos de saúde, totalizando um percentual de 75,3%; 14,8% apresentaram de um a três afastamentos e 9,9% apresentaram mais de três afastamentos.

TABELA 8 – Distribuição da amostra, segundo o afastamento do trabalhador por motivos de saúde.

Afastamento do Trabalho por problema de saúde	Casos	%
Nenhum	61	75.3
1 a 3	12	14.8
Acima de 3	8	9.9
Total	81	100.0

Fonte: Dados da pesquisa.

Em síntese, considerando a representatividade da amostra pesquisada, pode-se concluir, em termos demográfico-ocupacionais, que os entrevistados são do sexo feminino, encontram-se na faixa etária acima de 50 anos, casados, possuem pós-graduação, possuem tempo de trabalho no cargo abaixo de 5 anos, não possuem cargo de confiança e não apresentam afastamento do trabalho por motivos de saúde.

4.2 Descrição das características do inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento

A seguir são apresentados os dados que caracterizam o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) de servidores técnico-administrativos que atuam na instituição, objeto de análise: Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT), Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT), Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho (EIPST) e Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

4.2.1 Fatores do contexto do trabalho

A seção 2 do questionário, primeira escala do ITRA, a EACT, é composta por três fatores: organização do trabalho (itens 1 a 11), relações socioprofissionais (itens 12 a 21) e condições de trabalho (itens 22 a 31). Esta escala é de 5 pontos, em que 1 = Nunca, 2 = Raramente, 3 = Às vezes, 4 = Frequentemente, 5 = Sempre. Segundo Mendes (2007), o parâmetro abaixo deve ser considerado na análise dos escores médios que se aplicarem ao contexto do trabalho:

Acima de 3,70	=	avaliação mais negativa, grave.
Entre 2,30 e 3,69	=	avaliação mais moderada, crítica.
Abaixo de 2,29	=	avaliação mais positiva, satisfatória.

Para a síntese das informações pertinentes ao contexto do trabalho, foram utilizadas a média e a mediana como medidas de tendência central; os intervalos interquartil (P25 e P75) e desvio-padrão como medidas de dispersão; e o teste de Friedman como medida de diferenças ante os escores obtidos. Tais procedimentos foram aplicados a todos os resultados que acompanham esta subseção e as demais da seção 4.2.

A TABELA 9 demonstra que os fatores de contexto do trabalho avaliados apontam uma situação crítica, uma vez que os escores médios ficaram entre 2,30 e 3,69, com destaque para o fator associado à organização do trabalho (3,05).

TABELA 9 – Caracterização da amostra total segundo o fator do contexto do trabalho

Contexto do trabalho	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Organização do trabalho	3.05	0.51	2.73	3.09	3.45
Condições de trabalho	2.57	1.00	1.65	2.40	3.50
Relações socioprofissionais	2.54	0.76	1.90	2.60	3.20

Fonte: Dados da pesquisa.

O uso do teste de Friedman confirma que o fator *organização do trabalho*, comparado aos demais, é o que mais impacta os servidores respondentes, com um valor de $p < 0,01$ (TABELA 10).

TABELA 10 – Avaliação dos escores referentes aos fatores do contexto do trabalho na amostra total

Contexto do trabalho	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho (OT)	3,09		
Condições de trabalho (CT)	2,40	0.000**	OT > CT = RSP
Relações socioprofissionais (RSP)	2,60		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Friedman

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: $p\text{-valor} < 0.01^{**}$ (nível de confiança de 99,0%).

A conclusão obtida da TABELA 10 é que *organização do trabalho* é o fator mais significativo (3,09) e causa mais insatisfação para os servidores técnico-administrativos pesquisados que *condições de trabalho* (2,40) e *relações socioprofissionais* (2,60).

No que diz respeito aos indicadores de *organização do trabalho*, constatou-se uma situação de crítica grave dos informantes, uma vez todos os indicadores superaram o valor médio de 2,30 (TABELA. 11A).

TABELA 11A – Distribuição dos indicadores pertinentes à organização do trabalho

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
As tarefas são repetitivas	3.81	0.94	3.00	4.00	4.50
O ritmo de trabalho é excessivo	3.36	0.88	3.00	3.00	4.00
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	3.32	1.28	2.50	3.00	5.00
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	3.19	1.17	2.00	3.00	4.00
Existe forte cobrança por resultados	3.11	1.41	2.00	3.00	4.00
Existe fiscalização do desempenho	3.04	0.95	2.00	3.00	4.00
As normas para execução das tarefas são rígidas	2.99	0.93	2.00	3.00	4.00
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	2.84	1.16	2.00	3.00	4.00
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	2.70	1.01	2.00	3.00	3.00
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	2.69	1.01	2.00	3.00	3.00
Os resultados específicos estão fora da realidade	2.56	1.18	2.00	3.00	3.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 11A evidenciam que dos indicadores associados à *organização do trabalho* o mais grave se relaciona ao item *as tarefas são repetitivas* (3,81) e o mais crítico ao item *o ritmo de trabalho é excessivo* (3,36).

No que diz respeito aos indicadores *socioprofissionais*, constatou-se uma situação entre satisfatória e crítica dos informantes, uma vez que todos os escores obtidos exibiram valores médios até 2,86 (TABELA 11B).

TABELA 11B – Distribuição dos indicadores pertinentes a relações socioprofissionais

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
A distribuição das tarefas é injusta	2.86	1.37	2.00	3.00	4.00
As tarefas não estão claramente definidas	2.84	1.11	2.00	3.00	4.00
A autonomia é inexistente	2.78	1.27	2.00	3.00	4.00
Os funcionários são excluídos das decisões	2.63	1.11	2.00	3.00	3.00
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	2.57	1.29	1.00	3.00	3.50
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	2.49	1.28	1.00	2.00	4.00
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	2.46	1.04	2.00	2.00	3.00
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	2.44	1.25	1.00	2.00	3.00
Falta integração no ambiente de trabalho	2.30	1.18	1.00	2.00	3.00
Existem disputas profissionais no local de trabalho	2.01	1.13	1.00	2.00	3.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 11B evidenciam que os indicadores mais críticos associados às *relações socioprofissionais* relacionam-se aos itens *distribuição das tarefas é injusta* (2,86), *as tarefas não estão claramente definidas* (2,84) e *a autonomia é inexistente* (2,78).

No que diz respeito aos indicadores relativos às *condições de trabalho*, a situação dos informantes está entre satisfatória e crítica, uma vez que todos os escores obtidos exibiram valores médios até 3,15 (TABELA 11C).

TABELA 11C – Distribuição dos indicadores pertinentes a condições de trabalho

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	3.15	1.38	2.00	3.00	4.50
As condições de trabalho são precárias	2.78	1.16	2.00	3.00	3.00
O ambiente físico é desconfortável	2.72	1.43	2.00	2.00	4.00
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	2.64	1.43	1.00	2.00	3.50
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	2.59	1.22	2.00	2.00	3.50
O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas	2.58	1.29	1.00	3.00	4.00
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	2.53	1.33	1.00	2.00	3.50
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	2.48	1.21	2.00	2.00	3.00
O material de consumo é insuficiente	2.17	1.08	1.00	2.00	3.00
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	2.05	1.37	1.00	1.00	3.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 11C evidenciam que os indicadores menos satisfatórios associados às condições do trabalho relacionam-se com a existência de muito *barulho no ambiente de trabalho* (3,15), o *ambiente físico desconfortável* (2,78) e as *condições de trabalho são precárias* (2,72).

4.2.2 Fatores de custo humano do trabalho

A segunda escala do ITRA, a ECHT, é composta por três fatores: custo afetivo (itens 1 a 12), custo cognitivo (13 a 22) e custo físico (itens 23 a 32). Esta escala é de 5 pontos, em que 1 = Nunca, 2 = Pouco exigido, 3 = Mais ou menos exigido, 4 = Bastante exigido e 5 = Totalmente exigido. Segundo Mendes (2007), consideram-se como escores para as exigências decorrentes do contexto de trabalho:

Acima de 3,70	=	avaliação mais negativa, grave
Entre 2,30 e 3,69	=	avaliação mais moderada, crítico.
Abaixo de 2,29	=	avaliação mais positiva, satisfatório.

No que diz respeito aos custos do trabalho, constatou-se uma situação crítica, uma vez que todos os escores obtidos apresentaram uma média entre 2,30 e 3,69, TABELA 12.

TABELA 12 – Caracterização da amostra total, segundo o fator custo humano do trabalho

Custo humano do Trabalho	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Custo cognitivo	3.31	0.90	2.90	3.30	4.00
Custo físico	2.39	0.99	1.60	2.30	3.10
Custo afetivo	2.38	0.84	1.71	2.33	2.96

Fonte: Dados da pesquisa.

Em análise comparativa, verificou-se a existência de diferenças significativas quanto ao fator custo humano do trabalho, pois o teste de Friedman apresentou um valor-p <0,01. O fator custo cognitivo (CC) foi o mais expressivo, comparado aos demais fatores (TABELA 13).

TABELA 13 – Avaliação dos escores referentes ao custo humano do trabalho na amostra total

Custo humano do trabalho	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Custo cognitivo (CC)	3.30		
Custo afetivo (CA)	2.30	0.000**	CC > CA = CF
Custo físico (CF)	2.33		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Friedman*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05

* (nível de confiança de 95,0%).

A TABELA 14A apresenta os indicadores relativos ao custo cognitivo dos servidores públicos. Em uma avaliação global, conforme mostra a TABELA, verificou-se que as questões relacionadas ao custo cognitivo dos servidores técnico-administrativos pesquisados apresentam equilíbrio entre resultados graves e críticos, pois os escores médios obtidos variaram de 2,30 a 3,73.

TABELA 14A – Distribuição dos indicadores pertinentes ao custo cognitivo

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Usar a visão de forma contínua	3.73	1.15	3.00	4.00	4.00
Usar a memória	3.73	1.14	3.00	4.00	5.00
Ter que resolver problemas	3.52	1.16	3.00	4.00	4.00
Ter concentração mental	3.52	1.25	3.00	4.00	4.00
Ser obrigado a lidar com imprevistos	3.38	1.11	3.00	3.00	4.00
Fazer esforço mental	3.33	1.30	2.50	4.00	4.00
Usar a criatividade	3.30	1.28	2.00	4.00	4.00
Fazer previsão de acontecimentos	3.23	1.19	2.00	3.00	4.00
Ter desafios intelectuais	3.09	1.39	2.00	3.00	4.00
Desenvolver macetes	2.30	1.29	1.00	2.00	3.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 14A evidenciam os indicadores mais graves se referem a: *usar a memória (3,73)*, *usar a visão de forma contínua (3,73)*, *ter concentração mental (3,52)* e *ter que resolver problemas (3,52)*. Os indicadores críticos associados ao custo cognitivo relacionam-se com: *fazer esforço mental (3,33)* e *usar a criatividade (3,30)*.

As TABELAS 14B e 14C mostram os resultados do custo humano do trabalho dos pesquisados em relação aos custos afetivo e físico, respectivamente.

Em uma avaliação global, verificou-se que na maioria dos indicadores relacionados ao custo afetivo dos servidores técnico-administrativos pesquisados foi apontada uma situação entre satisfatória e crítica (TABELA 14B).

TABELA 14B – Distribuição dos indicadores pertinentes ao custo afetivo

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Ter controle das emoções	3.11	1.29	2.00	3.00	4.00
Ter que lidar com ordens contraditórias	2.91	1.14	2.00	3.00	4.00
Ter custo emocional	2.72	1.19	2.00	3.00	4.00
Ser obrigado a cuidar da aparência física	2.72	1.32	1.50	3.00	4.00
Ser obrigado a ter bom humor	2.68	1.37	1.00	3.00	4.00
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	2.64	1.24	1.00	3.00	3.50
Disfarçar os sentimentos	2.41	1.38	1.00	2.00	4.00
Ser bonzinho com os outros	2.16	1.26	1.00	2.00	3.00
Ser obrigado a sorrir	1.89	1.16	1.00	1.00	2.00
Ser submetido a constrangimentos	1.80	1.09	1.00	1.00	2.00
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1.77	1.11	1.00	1.00	2.00
Transgredir valores éticos	1.72	1.09	1.00	1.00	2.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 14B evidenciam que o indicador mais crítico associado ao custo afetivo relaciona-se com: *ter controle das emoções* (3,11).

Em uma avaliação global, conforme mostra a TABELA 14C, verificou-se que todas as questões relacionadas ao custo físico dos servidores técnico-administrativos pesquisados tendem a uma avaliação satisfatória, embora dois indicadores apresentassem uma avaliação crítica.

TABELA 14C – Distribuição dos indicadores pertinentes ao custo físico

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Usar as mãos de forma repetida	3.52	1.32	2.00	4.00	5.00
Usar os braços de forma contínua	2.89	1.45	1.00	3.00	4.00
Caminhar	2.32	1.23	1.00	2.00	3.00
Usar as pernas de forma contínua	2.32	1.25	1.00	2.00	3.00
Ficar em posição curvada	2.25	1.36	1.00	2.00	3.00
Subir e descer escadas	2.25	1.36	1.00	2.00	3.00
Fazer esforço físico	2.19	1.24	1.00	2.00	3.00
Ser obrigado a ficar de pé	2.11	1.14	1.00	2.00	3.00
Usar a força física	2.05	1.16	1.00	2.00	3.00
Ter que manusear objetos pesados	2.02	1.22	1.00	2.00	2.50

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 14C evidenciam que os indicadores mais graves associados ao custo físico relacionam-se com: *usar as mãos de forma repetida* (3,52) e *usar os braços de forma contínua* (2,89). Os mais satisfatórios são: *ter que manusear objetos pesados* (2,02) e *usar a força física* (2,05).

4.2.3 Fatores de prazer e sofrimento no trabalho

A terceira escala do ITRA, a EIPST, é composta por quatro fatores: dois para avaliar o prazer – liberdade de expressão (itens 1 a 8) e realização profissional (9 a 17) – e dois para avaliar o sofrimento no trabalho – esgotamento profissional (itens 18 a 24) e falta de reconhecimento (25 a 32). Esta escala é de 7 pontos, em que 0 = Nenhuma vez, 1 = Uma vez, 2 = Duas vezes, 3 = Três vezes, 4 = Quatro vezes, 5 = Cinco vezes e 6 = Seis ou mais vezes.

Segundo Mendes (2007), consideram-se como resultado para vivência de prazer:

Acima de 4,00	=	avaliação mais positiva, satisfatório
Entre 3,9 e 2,1	=	avaliação moderada, crítico.
Abaixo de 2,0	=	avaliação para raramente, grave.

Para os fatores de sofrimento, considera-se como resultado para vivência de sofrimento:

Acima de 4,0	=	avaliação mais negativa, grave.
Entre 3,9 e 2,1	=	avaliação mais moderada, crítica
Abaixo de 2,0	=	avaliação menos negativa, satisfatória

No que diz respeito aos fatores de *vivências de prazer e sofrimento*, constatou-se uma situação crítica tanto para os fatores do prazer quanto para os fatores de sofrimento, uma vez que o escore obtido apresentou médias entre 3,90 a 2,28 para os fatores de sofrimento e de prazer (TABELA 15).

TABELA 15 – Caracterização da amostra total, segundo os fatores de prazer e sofrimento no trabalho

Fator de prazer e sofrimento	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Liberdade de expressão	3.90	0.86	3.38	4.13	4.56
Realização profissional	3.58	1.05	2.67	3.67	4.56
Esgotamento profissional	2.66	1.16	1.71	2.71	3.43
Falta de reconhecimento	2.28	1.15	1.31	2.13	2.75

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 15 evidenciam que o indicador mais crítico associado aos fatores de prazer relaciona-se à *realização profissional* (3,58), enquanto o *esgotamento profissional* (2,66) é o mais crítico, referente aos fatores de sofrimento no trabalho.

Em análise comparativa de vivências de prazer no trabalho, verificou-se a existência de diferenças significativas entre os dois fatores, pois o teste apresentou um valor-p < 0,01. O fator *liberdade de expressão* (LE) foi o mais expressivo (TABELA 16).

TABELA 16 – Avaliação dos escores referentes aos fatores de prazer no trabalho na amostra total

Fator de prazer	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Realização profissional (RP)	3.67		
Liberdade de expressão (LE)	4.13	0.002**	LE > RP

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Wilcoxon*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

As Tabelas 17A e 17B mostram os resultados das vivências de prazer dos servidores técnico-administrativos em relação aos fatores: *liberdade de expressão* e *realização profissional*, respectivamente.

No que diz respeito à *realização profissional*, constatou-se que boa parte de seus indicadores é percebida pelos servidores técnico-administrativos pesquisados entre moderada e satisfatória, (TABELA 17A).

TABELA 17A – Distribuição dos indicadores pertinentes à realização profissional

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Orgulho pelo que faço	4.16	1.16	3.00	5.00	5.00
Bem-estar	4.09	1.01	3.50	4.00	5.00
Satisfação	3.79	1.24	3.00	4.00	5.00
Motivação	3.57	1.28	3.00	4.00	5.00
Realização profissional	3.54	1.49	2.00	4.00	5.00
Identificação com as minhas tarefas	3.53	1.34	2.00	4.00	5.00
Valorização	3.25	1.47	2.00	3.00	5.00
Gratificação pessoal com as minhas atividades	3.23	1.43	2.00	3.00	5.00
Reconhecimento	3.05	1.42	2.00	3.00	4.50

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 17A evidenciam que os indicadores mais satisfatórios associam-se a *orgulho pelo que faço* (4,16), *bem-estar* (4,09) e *satisfação* (3,79). O indicador mais grave é *reconhecimento* (3,05).

A Tabela 17B trata das vivências dos servidores técnico-administrativos em relação à liberdade de expressão. Quanto a isso, constatou-se uma situação satisfatória dos informantes, uma vez que todos os escores obtidos apresentaram media acima de 3,64.

TABELA 17B – Distribuição dos indicadores pertinentes à liberdade de expressão

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Solidariedade entre os colegas	4.07	1.19	3.00	5.00	5.00
Cooperação entre os colegas	4.06	1.21	3.00	5.00	5.00
Liberdade para usar a minha criatividade	4.00	1.29	3.00	5.00	5.00
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	3.94	1.35	3.00	5.00	5.00
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	3.91	1.32	3.00	4.00	5.00
Confiança entre os colegas	3.86	1.20	3.00	4.00	5.00
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	3.78	1.15	3.00	4.00	5.00
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	3.64	1.19	3.00	4.00	5.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 17B evidenciam que o indicador que mais se afasta de satisfação está associado à *liberdade com a chefia para negociar o que precisa* (3,64), foi o que obteve um escore menor de satisfação por parte dos informantes.

Em análise comparativa de vivências de sofrimento no trabalho, foi detectada diferença significativa, pois o teste apresentou um valor-p de 0,000**. O fator *esgotamento profissional* (EP) foi o mais expressivo e a *falta de reconhecimento* (FR) foi o que teve maior impacto, pois apresentou a média mais crítica (TABELA 18).

TABELA 18 – Avaliação dos escores referentes aos fatores de sofrimento no trabalho na amostra total

Fatores de sofrimento	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Esgotamento Profissional (EP)	2.71	0.000**	EP > FR
Falta de Reconhecimento (FR)	2.13		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Wilcoxon*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

As Tabelas 19A e 19B mostram os resultados das vivências de sofrimento dos servidores técnico-administrativos em relação aos fatores: *esgotamento profissional* e *falta de reconhecimento*, respectivamente.

Em uma avaliação global, conforme mostra a TABELA 19A, verificou-se que todas as questões relacionadas ao *esgotamento profissional* dos servidores técnico-administrativos pesquisados foram apontadas entre satisfatória e crítica, pois os escores obtidos foram menores que 3,90.

TABELA 19A – Distribuição dos indicadores pertinentes ao esgotamento profissional

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Sobrecarga	3.35	1.55	2.00	3.00	5.00
Insatisfação	2.93	1.56	1.50	3.00	5.00
Estresse	2.86	1.52	1.00	3.00	4.00
Frustração	2.69	1.42	1.00	3.00	4.00
Esgotamento emocional	2.59	1.46	1.00	2.00	4.00
Insegurança	2.19	1.31	1.00	2.00	3.00
Medo	2.00	1.32	1.00	1.00	3.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 19A evidenciam que os indicadores associados a esgotamento profissional são críticos, e, além disso, todos possuem a mesma representatividade, com exceção do indicador medo que apresentou uma situação satisfatória.

A TABELA 19B visualiza os resultados das vivências de sofrimento dos servidores técnico-administrativos em relação aos itens de *falta de reconhecimento* no trabalho. Conforme mostra a TABELA, verificou-se que grande parte das questões relacionadas à *falta de reconhecimento* foram apontadas entre satisfatórias e críticas, pois os escores médios obtidos ficaram abaixo de 3,00.

TABELA 19B – Distribuição dos indicadores pertinentes à falta de reconhecimento

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Falta de reconhecimento de meu esforço	2.79	1.51	1.00	3.00	4.00
Falta de reconhecimento de meu desempenho	2.73	1.55	1.00	3.00	4.00
Injustiça	2.54	1.56	1.00	2.00	4.00
Indignação	2.38	1.42	1.00	2.00	3.00
Desvalorização	2.17	1.39	1.00	2.00	3.00
Discriminação	1.91	1.41	1.00	1.00	2.50
Desqualificação	1.88	1.28	1.00	1.00	2.00
Inutilidade	1.85	1.27	1.00	1.00	2.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 19B evidenciam que os indicadores mais graves associados à *falta de reconhecimento* relacionam-se a: *falta de reconhecimento de meu esforço* (2,79) e *falta de reconhecimento de meu desempenho* (2,73).

4.2.4 Fatores de danos relacionados ao trabalho

A seção 5 do questionário, quarta escala do ITRA, a EADRT, é composta por três fatores: danos físicos (itens 1 a 12), danos sociais (itens 13 a 19) e danos psicológicos (itens 20 a 29). Esta escala é de 5 pontos, onde 1 = nunca, 2 = raramente, 3 = às vezes, 4 = frequentemente, 5 = sempre.

Para os fatores dos danos, em um primeiro momento, calculou-se um indicador através do qual foi colhido por meio da combinação das variáveis II.5.1, II.5.2, II.5.3, II.5.4, II.5.5, II.5.6, II.5.7, II.5.8, II.5.9, II.5.10, II.5.11 e II.5.12, II.5.13, II.5.14, II.5.15, II.5.16, II.5.17, II.5.18 e II.5.19, II.5.20, II.5.21, II.5.22, II.5.23, II.5.24, II.5.25, II.5.26, II.5.27, II.5.28 e II.5.29 do questionário e, em seguida, foi apurada a média (1,96) e o desvio-padrão (0,76) desse indicador. Definimos o ponto de corte dos fatores dos danos em três níveis diferentes, considerando um desvio-padrão (acima e abaixo)

em relação ao ponto médio do indicador. Assim, considera-se como resultado para os danos:

Acima de 2,73	=	avaliação mais negativa, grave.
Entre 1,20 e 2,72	=	avaliação mais moderada, crítico.
Abaixo de 1,19	=	avaliação mais positiva, satisfatório.

Conforme mostra a TABELA 20, todas as questões relacionadas aos *danos do trabalho* foram apontadas como críticas, pois os escores obtidos permaneceram no intervalo entre 1,20 a 2,72.

TABELA 20 – Caracterização da amostra total, segundo os danos do trabalho

Danos do Trabalho	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Danos físicos	2.17	0.87	1.50	2.17	2.67
Danos psicológicos	1.85	0.85	1.15	1.70	2.40
Danos sociais	1.78	0.85	1.00	1.71	2.29

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 20 evidenciam que o indicador mais crítico associado aos *danos do trabalho* se refere a danos físicos (2,17) quando comparado aos danos psicológicos (1,85) e aos danos sociais (1,78).

Em análise comparativa aos *danos do trabalho*, verificou-se a existência de diferenças significativas quanto aos seus quesitos, pois o teste apresentou um valor- $p < 0,000^{**}$, sendo que o fator danos físicos (DF) foi o mais expressivo (TABELA 21).

TABELA 11 – Avaliação dos escores referentes aos danos do trabalho na amostra total

Danos do trabalho	Resultados		
	Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos (DF)	2.17	0.000**	DF > DS = DP
Danos sociais (DS)	1.71		
Danos psicológicos (DP)	1.70		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Friedman*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%).

As TABELAS 22A, 22B e 22C mostram os resultados dos danos dos servidores técnico-administrativos em relação aos fatores: danos físicos, danos sociais e danos psicológicos, respectivamente.

Conforme mostra a TABELA 22A, a maioria das questões relacionadas ao dano físico dos servidores técnico-administrativos pesquisados foi apontada como indicativa de crítica frequente, pois os escores médios ficaram entre 2,14 a 2,70, com exceção de seis escores que foram inferiores a esse intervalo.

TABELA 22A – Distribuição dos indicadores pertinentes aos danos físicos

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Dores no corpo	2.70	1.37	1.00	3.00	4.00
Dor de cabeça	2.58	1.33	1.50	2.00	3.00
Dores nas costas	2.57	1.40	1.00	3.00	4.00
Dores nos braços	2.54	1.48	1.00	2.00	4.00
Alterações do sono	2.27	1.27	1.00	2.00	3.00
Dores nas pernas	2.14	1.19	1.00	2.00	3.00
Alterações do apetite	1.95	1.30	1.00	1.00	3.00
Distúrbios na visão	1.91	1.14	1.00	1.00	3.00
Distúrbios circulatórios	1.91	1.15	1.00	1.00	3.00
Distúrbios respiratórios	1.89	1.24	1.00	1.00	3.00
Distúrbios digestivos	1.78	1.21	1.00	1.00	2.00
Distúrbios auditivos	1.77	1.13	1.00	1.00	2.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 22A evidenciam que os indicadores mais graves associados aos danos físicos relacionam-se com: *dores no corpo* (2,70) e *dores nas costas* (2,58). Os indicadores satisfatórios apontados foram: *distúrbios digestivos* (2,57) e *distúrbios auditivos* (2,54).

A TABELA 22B demonstra os resultados de danos sociais percebidos pelos servidores técnico-administrativos na instituição pesquisada. Em uma avaliação global, verificou-se que a maioria das questões relacionadas aos danos sociais dos servidores técnico-administrativos pesquisados foram apontadas uma situação satisfatória, pois os escores obtidos apresentaram-se inferiores a 2,00.

TABELA 22B – Distribuição dos indicadores pertinentes aos danos sociais

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Vontade de ficar sozinho	2.06	1.43	1.00	1.00	3.00
Impaciência com as pessoas em geral	2.06	1.17	1.00	2.00	3.00
Conflitos nas relações familiares	1.80	1.27	1.00	1.00	2.00
Agressividade com os outros	1.77	0.91	1.00	2.00	2.00
Insensibilidade em relação aos colegas	1.67	0.95	1.00	1.00	2.00
Dificuldades nas relações fora do trabalho	1.64	1.00	1.00	1.00	2.00
Dificuldade com os amigos	1.46	0.82	1.00	1.00	2.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 22B evidenciam que os indicadores mais críticos associados aos danos sociais relacionam-se a: *vontade de ficar sozinho (2,06)* e *impaciência com as pessoas em geral (2,06)*.

Conforme mostra a TABELA 22C, todas as questões relacionadas aos danos psicológicos dos servidores técnico-administrativos pesquisados foram apontadas como indicativas de satisfatória e crítica, pois os escores obtidos permaneceram inferiores a 2,04.

TABELA 22C - Distribuição dos indicadores pertinentes aos danos psicológicos

Indicadores	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Mau-humor	2.04	1.07	1.00	2.00	3.00
Vontade de desistir de tudo	2.02	1.24	1.00	1.00	3.00
Irritação com tudo	2.00	1.05	1.00	2.00	3.00
Tristeza	1.96	1.13	1.00	2.00	3.00
Sentimento de desamparo	1.89	1.29	1.00	1.00	3.00
Sensação de vazio	1.84	1.13	1.00	1.00	2.00
Amargura	1.77	1.09	1.00	1.00	2.00
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	1.70	0.89	1.00	1.00	2.00
Solidão	1.69	1.16	1.00	1.00	2.00
Sensação de abandono	1.62	1.06	1.00	1.00	2.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da TABELA 22C evidenciam que os indicadores mais críticos associados aos danos psicológicos relacionam-se a: *mau-humor (2,04)*, *vontade de desistir de tudo (2,02)* e *irritação com tudo (2,00)*.

4.3 Análise bivariada

A análise bivariada empregada na pesquisa teve por objetivo correlacionar as variáveis demográficas e ocupacionais com fatores do ITRA no trabalho.

4.3.1 Fatores do contexto de trabalho versus dados demográfico-ocupacionais

Comparando-se os fatores do contexto de trabalho com a faixa etária, evidencia-se não haver diferença, pois $p\text{-valor} > 0,05$ nas três dimensões (TABELA 23).

TABELA 23 – Associação de fatores do contexto de trabalho e faixa etária

Fatores do contexto de trabalho	Faixa etária	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho	Abaixo de 40 anos	2.82		
	De 40 a 49 anos	3.36	0.443	Todos iguais
	Acima de 50 anos	3.09		
Relações socioprofissionais	Abaixo de 40 anos	2.85		
	De 40 a 49 anos	2.40	0.213	Todos iguais
	Acima de 50 anos	2.60		
Condições de trabalho	Abaixo de 40 anos	2.10		
	De 40 a 49 anos	2.40	0.206	Todos iguais
	Acima de 50 anos	3.00		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Kruskal- Wallis

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: $p\text{-valor} < 0.01^{**}$ (nível de confiança de 99,0%) e $p\text{-valor} < 0.05^*$ (nível de confiança de 95,0%).

Em uma análise comparativa entre as duas categorias do gênero quanto aos fatores do contexto de trabalho, conforme se observa na TABELA 24, não existe diferença significativa dos fatores em relação ao sexo.

TABELA 24 – Associação de fatores do contexto de trabalho e gênero

Fatores do contexto de trabalho	Gênero	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho	Masculino	3.09		
	Feminino	3.09	0.475	Todos iguais
Relações socioprofissionais	Masculino	2.50		
	Feminino	2.60	0.168	Todos iguais.
Condições de trabalho	Masculino	2.50		
	Feminino	2.35	0.567	Todos iguais

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Mann-Whitney*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Associando fatores do contexto de trabalho dos servidores técnico-administrativos à escolaridade, a TABELA 25 revela que servidores técnico-administrativos com ensino médio possuem uma perspectiva melhor de condições de trabalho (3,50) do que servidores técnico-administrativos com graduação e pós-graduação, cujo escore foi de 2,10 e 2,45, respectivamente.

TABELA 25 – Associação de fatores do contexto de trabalho e escolaridade

Fatores do contexto do trabalho	Escolaridade	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho	Ensino (Fund. e Médio)	2.91		
	Graduação	3.09	0.295	Todos iguais
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	3.14		
Relações socioprofissionais	Ensino (Fund. e Médio)	2.55		
	Graduação	2.80	0.227	Todos iguais
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	2.40		
Condições de trabalho	Ensino (Fund. e Médio)	3.50		
	Graduação	2.10	0.039*	Ensino > Grad. = Pós.
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	2.45		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Kruskal-Wallis*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Comparando-se os grupos do estado civil quanto aos fatores de contexto do trabalho, conforme se observa na TABELA 26, os servidores casados possuem melhor percepção da condição de trabalho do que os solteiros.

TABELA 26 – Associação de fatores do contexto de trabalho e estado civil

Fatores do contexto do trabalho	Estado Civil	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho	Solteiro	2.82	0.112	Todos iguais
	Casado	3.09		
Relações socioprofissionais	Solteiro	2.60	0.686	Todos iguais
	Casado	2.55		
Condições de trabalho	Solteiro	2.10	0.027*	Casado > Solteiro
	Casado	3.00		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Mann-Whitney

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

- 6 respondentes foram excluídos desta análise, pois pertenciam a outras categorias.

Ao analisar os grupos de tempo de serviço na instituição quanto aos fatores de contexto do trabalho, conforme se observa na TABELA 27, os entrevistados que trabalham na instituição há mais de 10 anos possuem melhor percepção da condição de trabalho do que aqueles com tempo de trabalho inferior a 10 anos.

TABELA 27 – Associação de fatores do contexto de trabalho e tempo de serviço na instituição

Fatores do contexto do trabalho	Tempo de serviço na instituição	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho	Abaixo de 10 anos	2.82	0.203	Todos iguais
	10 a 20 anos	3.27		
	Acima de 20 anos	3.09		
Relações socioprofissionais	Abaixo de 10 anos	2.40	0.953	Todos iguais
	10 a 20 anos	2.60		
	Acima de 20 anos	2.60		
Condições de trabalho	Abaixo de 10 anos	2.10	0.013*	Acima de 10 > Abaixo de 10
	10 a 20 anos	2.70		
	Acima de 20 anos	3.00		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Kruskall-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Ao analisar os grupos de tempo de serviço no cargo quanto aos fatores de contexto do trabalho, conforme se observa na TABELA 28, não existe diferença, significativa, de escores dos fatores do contexto do trabalho entre os tempos de serviço no cargo, pois o valor-p encontrado foi superior que 5% em todas as situações.

TABELA 28 – Associação de fatores do contexto de trabalho e tempo de serviço no cargo.

Fatores do contexto do trabalho	Tempo de serviço no cargo	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Organização do trabalho	Abaixo de 5 anos	3.27	0.291	Todos iguais
	5 a 20 anos	3.00		
	Acima de 20 anos	3.09		
Relações socioprofissionais	Abaixo de 5 anos	2.45	0.472	Todos iguais
	5 a 20 anos	2.60		
	Acima de 20 anos	2.60		
Condições de trabalho	Abaixo de 5 anos	2.10	0.568	Todos iguais
	5 a 20 anos	2.40		
	Acima de 20 anos	2.70		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Kruskall-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

4.3.2 Fatores do custo humano no trabalho versus dados demográfico-ocupacionais

Comparando-se os fatores do custo humano no trabalho com faixa etária, evidencia-se não haver diferença, pois p-valor > 0,05 nas três dimensões (TABELA 29).

TABELA 29 – Associação de fatores do custo humano no trabalho e faixa etária

Fatores do custo humano no trabalho	Faixa etária	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Custo afetivo	Abaixo de 40 anos	2.42	0.989	Todos iguais
	De 40 a 49 anos	2.25		
	Acima de 50 anos	2.42		
Custo cognitivo	Abaixo de 40 anos	3.50	0.585	Todos iguais
	De 40 a 49 anos	3.20		
	Acima de 50 anos	3.55		
Custo físico	Abaixo de 40 anos	2.30	0.586	Todos iguais
	De 40 a 49 anos	2.10		
	Acima de 50 anos	2.30		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Kruskall-Wallis*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Em uma análise comparativa entre as duas categorias do gênero quanto aos fatores do custo humano no trabalho, conforme se observa na TABELA 30, os homens registram maior escore no custo físico (2,30) do que as mulheres (2,05).

TABELA 30 – Associação de fatores do custo humano no trabalho e gênero

Fatores do custo humano no trabalho	Gênero	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Custo afetivo	Masculino	2.50	0.893	Todos iguais.
	Feminino	2.29		
Custo cognitivo	Masculino	3.20	0.283	Todos iguais
	Feminino	3.70		
Custo físico	Masculino	2.30	0.016*	Masc. > Femin.
	Feminino	2.05		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Mann-Whitney*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Associando fatores do custo humano no trabalho dos servidores técnico-administrativos à escolaridade, TABELA 31, entende-se que não existe diferença entre o custo humano e a escolaridades, pois p-valor foi maior que 0,05.

TABELA 31 – Associação de fatores do custo humano no trabalho e escolaridade

Fatores do custo humano no trabalho	Escolaridade	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Custo afetivo	Ensino (Fund. e Médio)	2.33	0.200	Todos iguais
	Graduação	2.33		
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	2.38		
Custo cognitivo	Ensino (Fund. e Médio)	3.25	0.468	Todos iguais
	Graduação	3.30		
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	3.40		
Custo físico	Ensino (Fund. e Médio)	3.30	0.125	Todos iguais
	Graduação	2.10		
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	2.20		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Kruskal-Wallis*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Comparando-se os grupos do estado civil quanto aos fatores de custo humano no trabalho, conforme se observa na TABELA 32, não existe diferença, significativa, de escores dos fatores do custo humano no trabalho entre os estados civis, pois o valor-p encontrado foi superior que 10% em todas as situações.

TABELA 32 – Associação de fatores do custo humano no trabalho e estado civil

Fatores do custo humano no trabalho	Estado Civil	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Custo afetivo	Solteiro	2.25	0.802	Todos iguais
	Casado	2.50		
Custo cognitivo	Solteiro	3.40	0.198	Todos iguais
	Casado	3.35		
Custo físico	Solteiro	2.30	0.907	Todos iguais
	Casado	2.15		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Mann-Whitney

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

- 6 respondentes foram excluídos desta análise, pois pertenciam a outras categorias.

Ao analisar os grupos de tempo de serviço na instituição quanto aos fatores de custo humano no trabalho, conforme se observa na TABELA 33, não existe diferença significativa, de escores dos fatores do custo humano no trabalho entre o tempo de serviço, pois o valor-p encontrado foi superior a 5% em todas as situações.

TABELA 33 – Associação de fatores do custo humano no trabalho e tempo de serviço na instituição

Fatores do custo humano no trabalho	Tempo de serviço na instituição	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Custo afetivo	Abaixo de 10 anos	2.33	0.431	Todos iguais
	10 a 20 anos	2.25		
	Acima de 20 anos	2.75		
Custo cognitivo	Abaixo de 10 anos	3.40	0.354	Todos iguais
	10 a 20 anos	3.20		
	Acima de 20 anos	3.90		
Custo físico	Abaixo de 10 anos	2.30	0.557	Todos iguais
	10 a 20 anos	1.80		
	Acima de 20 anos	2.30		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Kruskall-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Ao analisar os grupos de tempo de serviço no cargo quanto aos fatores de custo humano no trabalho, conforme se observa na TABELA 34, não existe diferença significativa de escores dos fatores do custo humano no trabalho entre os tempos de serviço, pois o valor-p encontrado foi superior a 5% em todas as situações.

TABELA 34 – Associação de fatores do custo humano no trabalho e tempo de serviço no cargo.

Fatores do custo humano no trabalho	Tempo de serviço no cargo	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Custo afetivo	Abaixo de 5 anos	2.29	0.826	Todos iguais
	5 a 20 anos	2.50		
	Acima de 20 anos	2.33		
Custo cognitivo	Abaixo de 5 anos	3.35	0.669	Todos iguais
	5 a 20 anos	3.30		
	Acima de 20 anos	3.85		
Custo físico	Abaixo de 5 anos	2.30	0.570	Todos iguais
	5 a 20 anos	2.20		
	Acima de 20 anos	1.90		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Kruskall-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

4.3.3 Fatores de prazer e sofrimento no trabalho versus dados demográfico ocupacionais

Comparando-se os fatores de prazer e sofrimento no trabalho com faixa etária, evidencia-se não haver diferença, pois p-valor > 0,05 (TABELA 35).

TABELA 35 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e faixa etária

Fatores de prazer e sofrimento	Faixa Etária	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Abaixo de 40 anos	3.56	0.291	Todos iguais
	De 40 a 49 anos	4.13		
	Acima de 50 anos	4.13		
Realização profissional	Abaixo de 40 anos	3.22	0.108	Todos iguais
	De 40 a 49 anos	3.89		
	Acima de 50 anos	4.33		
Esgotamento profissional	Abaixo de 40 anos	2.43	0.345	Todos iguais
	De 40 a 49 anos	2.43		
	Acima de 50 anos	2.86		
Falta de reconhecimento	Abaixo de 40 anos	1.94	0.446	Todos iguais
	De 40 a 49 anos	2.50		
	Acima de 50 anos	2.25		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Kruskall-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Em uma análise comparativa entre as duas categorias do gênero quanto aos fatores de prazer e sofrimento, conforme se observa na TABELA 36, não existe diferença significativa de escores dos fatores de prazer e sofrimento no trabalho entre os sexos, pois o valor-p encontrado foi superior a 5% em todas as situações.

TABELA 36 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e gênero

Fatores de prazer e sofrimento	Gênero	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Masculino	3.63	0.255	Todos iguais
	Feminino	4.31		
Realização profissional	Masculino	3.89	0.919	Todos iguais
	Feminino	3.56		
Esgotamento profissional	Masculino	2.00	0.1	Todos iguais
	Feminino	2.79		
Falta de reconhecimento	Masculino	2.13	0.714	Todos iguais
	Feminino	2.25		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Mann-Whitney*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Quanto ao relacionamento entre os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e a escolaridade, constatou-se que os servidores técnico-administrativos com ensino médio (4,33) são mais realizados profissionalmente, em um valor de $p < 0,05$, quando comparados aos servidores técnico-administrativos com graduação e pós-graduação, cujos escores foram de 3,22 e 3,56, respectivamente (TABELA 37).

TABELA 37 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e a escolaridade

Fatores de prazer e sofrimento	Escolaridade	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Ensino (Fund. e Médio)	3.88	0.644	Todos iguais
	Graduação	4.13		
	Pós-graduação (Espec., Mestr. e Dout.)	4.19		
Realização profissional	Ensino (Fund. e Médio)	4.33	0.002**	Ensino > Graduaç = Pós.Graduaç.
	Graduação	3.22		
	Pós-graduação (Espec., Mestr. e Dout.)	3.56		
Esgotamento profissional	Ensino (Fund. e Médio)	2.86	0.409	Todos iguais
	Graduação	2.71		
	Pós-graduação (Espec., Mestr. e Dout.)	2.43		
Falta de reconhecimento	Ensino (Fund. e Médio)	2.75	0.267	Todos iguais
	Graduação	1.63		
	Pós-graduação (Espec., Mestr. e Dout.)	2.13		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

A TABELA 38 mostra o resultado dos níveis médios dos fatores de prazer e sofrimento com as duas categorias do estado civil. Como se pode observar, os escores pertinentes a esse cruzamento revelaram que os casados apresentam-se mais realizados profissionalmente do que os solteiros.

TABELA 38 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e estado civil

Fatores de prazer e sofrimento	Estado Civil	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Solteiro	4.13	0.536	Todos iguais
	Casado	4.19		
Realização profissional	Solteiro	3.56	0.050*	Casado > Solteiro
	Casado	4.06		
Esgotamento profissional	Solteiro	2.43	0.063	Todos iguais
	Casado	2.86		
Falta de reconhecimento	Solteiro	2.13	0.677	Todos iguais
	Casado	2.19		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Mann-Whitney*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

- 6 respondentes foram excluídos desta análise, pois pertenciam a outras categorias.

Como se pode observar na TABELA 39, os níveis médios dos fatores de prazer e sofrimento, com as três categorias do tempo de serviço na instituição, revelaram diferença significativa no fator esgotamento profissional. Neste fator, pode-se dizer que os servidores que trabalham há mais de 20 anos na instituição estão mais esgotados profissionalmente do que aqueles que trabalham há menos de 20 anos.

TABELA 39 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e tempo de serviço na instituição

Fatores de prazer e sofrimento	Tempo de serviço na instituição	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Abaixo de 10 anos	4.38	0.104	Todos iguais
	10 a 20 anos	4.13		
	Acima de 20 anos	3.88		
Realização profissional	Abaixo de 10 anos	3.67	0.423	Todos iguais
	10 a 20 anos	4.11		
	Acima de 20 anos	3.56		
Esgotamento profissional	Abaixo de 10 anos	2.43	0.023*	Acima de 20 > Abaixo de 20
	10 a 20 anos	2.57		
	Acima de 20 anos	3.57		
Falta de reconhecimento	Abaixo de 10 anos	2.13	0.483	Todos iguais
	10 a 20 anos	2.25		
	Acima de 20 anos	2.25		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Como se pode observar na TABELA 40, os níveis médios dos fatores de prazer e sofrimento, com as três categorias do tempo de serviço no cargo, revelaram diferença significativa no fator esgotamento profissional. Neste fator, pode-se dizer que os servidores que trabalham mais de 20 anos no cargo estão mais esgotados profissionalmente do que aqueles que trabalham há menos de 20 anos.

TABELA 40 – Associação de fatores de prazer e sofrimento no trabalho e tempo de serviço no cargo

Fatores de prazer e sofrimento	Tempo de serviço no cargo	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Liberdade de expressão	Abaixo de 5 anos	4.13		Todos iguais
	5 a 20 anos	3.75		
	Acima de 20 anos	4.38	0.886	
Realização profissional	Abaixo de 5 anos	3.56		Todos iguais
	5 a 20 anos	3.89		
	Acima de 20 anos	4.67	0.136	
Esgotamento profissional	Abaixo de 5 anos	2.71		Acima de 20 > Abaixo de 20
	5 a 20 anos	2.29		
	Acima de 20 anos	3.43	0.013*	
Falta de reconhecimento	Abaixo de 5 anos	2.13		Todos iguais
	5 a 20 anos	2.25		
	Acima de 20 anos	1.94	0.687	

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

4.3.4 Fatores de danos no trabalho versus dados demográfico-ocupacionais

Associando fatores de danos no trabalho dos servidores à faixa etária, a TABELA 41 revela que servidores com 40 a 49 anos possuem mais danos físicos e sociais do que servidores com outras idades.

TABELA 41 – Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre a faixa etária

Fatores de danos no trabalho	Faixa Etária	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos	Abaixo de 40 anos	1.46		
	De 40 a 49 anos	2.17	0.046*	De 40 a 49 anos > Demais categorias
	Acima de 50 anos	1.96		
Danos sociais	Abaixo de 40 anos	1.14		
	De 40 a 49 anos	2.14	0.003**	De 40 a 49 anos > Demais categorias
	Acima de 50 anos	1.21		
Danos psicológicos	Abaixo de 40 anos	1.25		
	De 40 a 49 anos	1.70	0.076	
	Acima de 50 anos	1.60		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Em uma análise comparativa entre as duas categorias do gênero quanto aos fatores de danos no trabalho, conforme se observa na TABELA 42, as mulheres registram maior escore nos três fatores de danos do que os homens.

TABELA 42 – Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de gênero

Fatores de danos no trabalho	Gênero	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos	Masculino	1.75		
	Feminino	2.21	0.016*	Femini. > Masc.
Danos sociais	Masculino	1.14		
	Feminino	1.86	0.013*	Femini. > Masc.
Danos psicológicos	Masculino	1.30		
	Feminino	1.70	0.005**	Femini. > Masc.

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Mann-Whitney*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

No que se refere à associação entre fatores de danos no trabalho e escolaridade (TABELA 43), constatou-se diferença significativa entre os escores que mensuraram esse cruzamento.

TABELA 43 – Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de escolaridade

Fatores de danos no trabalho	Escolaridade	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos	Ensino (Fund. e Médio)	1.75	0.354	Todos iguais
	Graduação	1.75		
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	2.42		
Danos sociais	Ensino (Fund. e Médio)	1.71	0.000**	Pós-Graduação > demais categorias
	Graduação	1.14		
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	2.00		
Danos psicológicos	Ensino (Fund. e Médio)	1.45	0.050*	Pós-Graduação > demais categorias
	Graduação	1.50		
	Pós-graduação (Espec., Mestrado e Dout.)	1.70		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

A TABELA 43 demonstra que o *dano social e psicológico* de servidores técnico-administrativos com pós-graduação é mais significativo que o dos entrevistados com outras escolaridades.

A TABELA 44 mostra o resultado dos níveis médio dos fatores de danos no trabalho com as duas categorias do estado civil. Como se pode observar, os escores pertinentes a esse cruzamento revelaram que os casados apresentam maiores danos físicos do que os solteiros.

TABELA 44 – Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de estado civil

Fatores de danos no trabalho	Estado Civil	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos	Solteiro	1.75	0.047	Casado > Solteiro
	Casado	2.21		
Danos sociais	Solteiro	1.71	0.565	Todos iguais
	Casado	1.57		
Danos psicológicos	Solteiro	1.70	0.468	Todos iguais
	Casado	1.80		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *Mann-Whitney*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

- 6 respondentes foram excluídos desta análise, pois pertenciam a outras categorias.

A TABELA 45 demonstra que o dano psicológico dos servidores técnico-administrativos que trabalham acima de 20 anos é mais significativo do que o dos que trabalham há menos de 20 anos.

TABELA 45 – Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de tempo de serviço na instituição

Fatores de danos no trabalho	Tempo de serviço na instituição	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos	Abaixo de 10 anos	2.00	0.066	Todos iguais
	10 a 20 anos	1.50		
	Acima de 20 anos	2.17		
Danos sociais	Abaixo de 10 anos	1.57	0.542	Todos iguais
	10 a 20 anos	1.29		
	Acima de 20 anos	1.71		
Danos psicológicos	Abaixo de 10 anos	1.50	0.038*	Acima de 20 > Abaixo de 20
	10 a 20 anos	1.50		
	Acima de 20 anos	2.20		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Como se pode observar na TABELA 46, os níveis médios de danos no trabalho com as três categorias do tempo de serviço no cargo não revelaram diferenças significativas.

TABELA 46 – Níveis médios dos fatores de danos no trabalho entre as categorias de tempo de serviço no cargo.

Fatores de danos no trabalho	Tempo de serviço no cargo	Resultados		
		Escore	P-valor	Conclusão
Danos físicos	Abaixo de 5 anos	2.17	0.715	Todos iguais
	5 a 20 anos	2.17		
	Acima de 20 anos	1.75		
Danos sociais	Abaixo de 5 anos	1.86	0.208	Todos iguais
	5 a 20 anos	1.29		
	Acima de 20 anos	1.43		
Danos psicológicos	Abaixo de 5 anos	1.70	0.780	Todos iguais
	5 a 20 anos	1.70		
	Acima de 20 anos	1.60		

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *kruskal-Wallis*.

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

4.4 Análise Qualitativa das Entrevistas

Para trabalhar os conteúdos das entrevistas, Laville e Dione (1999) sugerem recortar os conteúdos em temas, ou seja, em fragmentos que traduzam uma idéia particular, que pode ser um conceito, ou a relação entre conceitos. As unidades de análise foram, portanto, palavras, expressões, frases ou enunciados referentes aos temas.

As entrevistas desenvolveram-se seguindo um roteiro baseado na proposta de Mendes (2007) e os temas definidos para as análises das entrevistas foram: o contexto do trabalho, sentimentos no trabalho, modos de enfrentar o trabalho e patologias sociais, que serão detalhados a seguir.

A TABELA 47 mostra o perfil dos servidores técnico-administrativos que foram entrevistados.

TABELA 47 - Codificação dos entrevistados:

ENTREVISTADO	IDADE	TEMPO DE SERVIÇO NO CEFET-MG
1	55	15
2	37	16
3	47	14
4	45	24
5	50	24
6	56	35
7	50	24
8	52	20
9	55	15
10	43	20

Fonte: Dados da Pesquisa, 2011

4.4.1 Contexto do trabalho

O primeiro tema representa as dimensões da organização do trabalho, mas também as condições e relações sócio-profissionais. Nesse tema foram investigados características da atividade, normas, ritmo, processos e controles do trabalho (fluxo de comunicação e interações profissionais entre pares).

Para avaliar o contexto do trabalho, os entrevistados falaram de suas trajetórias dentro da Instituição e do papel de cada um na área onde atuam hoje. Quase todos os entrevistados possuem uma experiência anterior. Como identificado na TABELA 47, trata-se de profissionais que trabalham há muitos anos na Instituição.

Conforme TABELA 47, pode-se perceber que os técnico-administrativos entrevistados não são jovens e têm muitos anos de trabalho na Instituição.

Uma das perguntas, relacionadas ao tema “Contexto do Trabalho”, permitiu também verificar como os entrevistados reagem frente ao excesso de trabalho. Três dos entrevistados disseram que se sentiam sobrecarregados, que o trabalho era excessivo, mas que faziam o possível para cumprir as tarefas. Quando questionados sobre como se sentiam com relação ao trabalho, todos, sem exceção, disseram que não se sentem valorizados naquilo que faziam.

A primeira fala vem ao encontro de Dejours (1997) que comenta: o trabalho é um espaço de construção de sentido e, portanto, de conquista de identidade e continuidade. Uma situação saudável de trabalho seria aquela que permitisse o desenvolvimento individual do trabalhador, possibilitando-lhe a alternância de períodos de trabalho com períodos de descanso, cabendo o controle sobre o processo de trabalho ao próprio trabalhador.

Trabalho durante o meu horário normal de serviço, mas também, levo serviço para casa, pois dentro do meu local de trabalho não dá para fazer certos tipos de serviço. Assim, dedico muito mais tempo ao meu serviço que o normal. (ENTREVISTADO - 7)

Foi possível também perceber na fala do entrevistado, o que Dejours (1994) aponta nos seus estudos sobre as estratégias defensivas, quando comenta sobre os signos. Dentre os principais signos, o autor destaca o presenteísmo, caracterizado pela presença excessiva no local de trabalho e fora do horário regular.

O serviço que eu tinha que fazer era um serviço para quatro pessoas e, mesmo assim tínhamos muito a fazer. [...] Muitas vezes eu levava serviço para casa a fim de não deixar “a peteca cair” e, também, para me sentir com o dever cumprido. Mesmo assim eu não conseguia dar conta de todo o serviço, era muito mesmo, aliás, era sobre-humano e nem assim fui valorizada pelo que fiz. (ENTREVISTADO - 7)

De forma diferente dos outros respondentes, um entrevistado afirmou que mesmo trabalhando de forma intensiva, reconhece o prazer no trabalho. Reforça com isso um dos conceitos definidos por Brief e Nord (1990), que afirmam que o trabalho pode ser uma fonte positiva, quando o sentimento de realização, que pode ser obtido na execução de tarefas, dá um sentido ao trabalho.

Minhas tarefas são rotineiras. Às vezes existe pressão para cumprir uma ou outra tarefa. Mas o trabalho não me preocupa, nem me desagrada, pelo contrário, eu gosto. O que me deixa triste é a falta de reconhecimento e de valorização. (ENTREVISTADO - 5)

Outro aspecto também pesquisado no contexto do trabalho foi como os entrevistados se relacionam- e se entrosam com os colegas e que postura que adotam quando alguém pede ajuda. Percebe-se nas respostas dadas que os servidores técnico-administrativos têm uma boa relação no trabalho e que são cooperativos uns com os outros.

A cooperação é um elemento constitutivo da mobilização subjetiva. Na visão de Mendes (2007), a mobilização subjetiva constitui um processo caracterizado pelo uso de recursos psicológicos do trabalhador, permitindo a resignificação das situações geradoras de sofrimento, de forma a transformá-las em situações geradoras de prazer.

Sim, sempre aparece algum colega pedindo uma ajudinha, né! Se for algo que eu saiba, claro que eu procuro ajudar na medida do possível. (ENTREVISTADO - 1)

Uai, eu procuro ajudar sempre que alguém pede e eu posso. Não tenho nenhum problema que me impeça de ajudar um colega que me pede. (ENTREVISTADO - 2)

Sim, eu procuro ajudar aqueles que me procuram e gostam de mim. Se não me pedirem e eu perceber que estão com dúvidas em algo que eu sei, tento explicar. (ENTREVISTADO - 3)

A ajuda que me pedem está relacionada ao trabalho. Coisas de rotina e o que é prontamente atendido. (ENTREVISTADO - 4)

Sim. Normalmente ajudo minhas colegas para acessar a internet, criar um documento, uma planilha. (ENTREVISTADO - 5)

Normalmente ajudo meus colegas, às vezes eles pedem ajuda de toda ordem, seja espiritual, sentimental, de trabalho ou, até mesmo, financeira. Eu tento ajudar em tudo que eles precisarem. (ENTREVISTADO - 6)

Sim, muitas vezes! Durante o meu tempo de serviço no CEFET, foram tantas situações em que pude ter o prazer de ajudar alguém. Neste departamento em que estou agora me pedem constantemente auxílio com os recursos da informática, como, por exemplo, problemas na digitalização de documentos, envio de mensagens, hardware, software, dentre outros. Sempre que me pedem algum auxílio eu procuro atender prontamente. Gosto de ajudar! Não sou uma pessoa amarrada e nem difícil de me relacionar. (ENTREVISTADO - 7)

Ah, não me pedem muito a ajuda não, mas se me pedissem eu acho que ajudaria sim. (ENTREVISTADO - 8)

Sim, sempre me solicitam ajuda! Se eu não estiver ocupado e puder ajudar, porque não fazer, não é mesmo? (ENTREVISTADO - 9)

Sempre ajudo as pessoas. Mesmo que não me peçam a ajuda e eu noto que a pessoa está com dificuldade, me ofereço sem problema algum. (ENTREVISTADO - 10)

Assim, avaliando o tema “Contexto do trabalho”, é possível afirmar que os servidores técnico-administrativos vivenciam situações de sofrimento, mas também buscam estratégias defensivas (reconfortar-se e evitar tomar consciência de determinada situação desagradável, trabalhar de forma cooperativa facilitando as relações) que os ajudem a minimizar esse sofrimento.

4.4.2 Os sentimentos no trabalho

O segundo tema diz respeito aos sentimentos do trabalho. O objetivo é explorar as vivências de prazer e sofrimento. Aborda-se, além da descrição dos sentimentos, exemplos de situações nas quais os sentimentos ocorrem, a frequência e quais as características do trabalho relacionadas aos sentimentos relatados.

Para entender os sentimentos, Mendes (1997) elaborou uma escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho. Nessa escala, construíram-se dois fatores que indicariam prazer e dois que indicariam sofrimento. Os fatores de prazer seriam a realização (sentimento de gratificação, orgulho e identificação com um trabalho que atende às necessidades profissionais) e a liberdade (sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho). Os fatores de sofrimento seriam a desvalorização (sentimento de incompetência diante das pressões para atender às exigências de desempenho e produtividade) e o desgaste (desânimo, cansaço, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho).

Dessa forma, fica evidente na fala de alguns entrevistados o quanto os indicadores de sofrimento sobrepõem-se aos indicadores de prazer. Em uma das entrevistas, o fato do servidor técnico-administrativo dizer o que sente pode ser visto como um fator de prazer, mas a ação de ter que ir atrás da informação correta para fazer o seu trabalho, por não terem explicado direito o que deveria fazer, gera um desconforto no trabalhador e na sua aceitação dentro do grupo.

Quando passam um serviço e não explicam direito o que fazer, mostram que esperam a gente errar. Fui atrás buscar a informação certa, mas fiquei chateada. (ENTREVISTADO - 5)

Fica claro também, apesar da resposta do trabalhador afirmar que gosta do seu trabalho, o desgaste e o sofrimento que esse trouxe, tornando-a desmotivada para continuar trabalhando. Isso reforça a sobrecarga e o estresse.

Gosto do meu trabalho, mas atualmente não sinto muita motivação para continuar, já foi bom um dia, agora não. (ENTREVISTADO - 5)

Quando questionados sobre a autonomia no desempenho de suas tarefas, a maioria dos empregados afirmou que tem autonomia e que faz o trabalho de forma independente, reportando aos chefes aquilo que depende de uma aprovação maior. A autonomia refere-se às múltiplas capacidades do indivíduo de potencializar atividades em diversas formas de trabalho. Em outras palavras, ter autonomia é ser independente de outros para agir.

Para Brief e Nord (1990), o trabalho é fonte de prazer quando garante segurança e autonomia. O trabalho está claramente associado à noção de emprego; o salário que ele propicia permite prover as necessidades de base, dar ao trabalhador um sentimento de segurança e lhe possibilita ter autonomia e independência.

Assim, fica claro na fala dos empregados que existe autonomia para desenvolver os seus trabalhos e que se sentem livres para desenvolver suas atividades.

A autonomia é tranquila. De mais inovador que coloquei em prática foi eu mesmo preparar minhas resoluções sem uma prévia consulta ao chefe, essa vivência foi interessante, me deu mais segurança. (ENTREVISTADO - 6)

Um dos entrevistados fala da existência da autonomia em seu local de trabalho, mas lamenta por não ter feito nada de inovador.

Sua resposta demonstra o uso de mecanismos de defesa para lidar com essas situações, ao afirmar que está fazendo falta ter algo inovador. Segundo Dejours (2004), as pessoas se utilizam das estratégias defensivas para lidar com as contradições suscitadas pela precarização do trabalho. As defesas de proteção utilizadas pelos trabalhadores para suportar o sofrimento são caracterizadas pelos modos de pensar, sentir e agir compensatórios. Assim, os trabalhadores conseguem evitar o adoecimento, alienando-se das causas do sofrimento.

Tenho autonomia sim. Não tenho nada de inovador, que eu mesma fiz, acho que isso faz falta. (ENTREVISTADO - 5)

Um aspecto importante que foi considerado no tema “Sentimentos no trabalho” é como o trabalho tem afetado o comportamento e a saúde dos entrevistados. Martins (2002) afirma que o corpo dá visibilidade ao sofrimento, forçando aquele que sente dor ao reconhecimento do sofrimento.

Olha, eu sou de ficar triste e ansiosa quando desejo algo e não consigo resolver, mas também não sou de me estressar durante muito tempo. Esses sentimentos passam rapidinho, embora fique aquela sensação de que sempre falamos somente para nós mesmos; que a nossa voz nunca é ouvida. Aí dá uma angústia e tristeza, por isso! (ENTREVISTADO - 9)

Já na visão de Sivieri (1994, p.82), a moderna organização capitalista do processo de trabalho iniciou a era das doenças provocadas pela grande exigência de adaptação do homem ao trabalho, um reflexo do esforço que o trabalhador emprega para adaptar-se a essa situação anormal. A saúde do trabalhador fica comprometida quando este começa a exercer um papel de multifuncionalidade dentro da empresa, gerando a fadiga e o desgaste profissional.

Tenho muita dor de cabeça e na coluna. Por incrível que pareça, as duas me atacam mais, exatamente quando chego ao CEFET para trabalhar. Tomo logo uns quatro comprimidos: dois dorflex e duas neosaldinas para conseguir trabalhar. (ENTREVISTADO - 7)

Cada um reage à realidade de maneira estritamente original. Mendes (2007) aponta a mobilização subjetiva como um meio usado pelo trabalhador para lidar com o sofrimento. É um processo por meio do qual o trabalhador se engaja no trabalho e

lança mão de sua subjetividade para transformar as situações causadoras de sofrimento, mediante a busca de resignificação do sofrimento, sua negação ou minimização.

Foi solicitado, nas entrevistas, que os respondentes relatassem também sobre um episódio na sua vida profissional que lhe tivesse trazido algum sofrimento.

Dejours (1994) afirma que as estratégias de defesa são positivas à medida que protegem o sujeito contra o sofrimento causado pelas situações de trabalho geradoras de conflito, mantendo o equilíbrio psíquico e evitando o adoecimento. Em contrapartida, essas defesas tornam-se negativas, quando alienam o indivíduo, imobilizando-o.

Me senti deprimido por não ter conseguido cumprir a tarefa no prazo e muito pior quando os meus superiores vieram reclamar comigo. Mesmo eu explicando para eles que era impossivelmente humano fazer aquele serviço no prazo que eles me deram. (ENTREVISTADO 9)

Colegas já me humilharam no local de trabalho! Eu me senti um lixo, quando isso aconteceu; foi uma experiência horrível! (ENTREVISTADO – 5)

Assim ficam claras, no relato das entrevistas, as vivências de prazer relacionadas à autonomia no trabalho, mas também de sofrimento, nos aspectos relacionados à saúde e ao comportamento.

4.4.3 Modos de enfrentar o trabalho

Esse item tem por objetivo verificar os tipos de estratégias de mediação utilizadas pelos empregados para enfrentar/superar/transformar o sofrimento. Segundo Mendes (2007), esse tema é central para pesquisar a inteligência prática, as defesas e a mobilização da subjetividade no engajamento do trabalho.

O tema “Modos de enfrentar o trabalho” é percebido nas entrevistas como estratégias de enfrentamento para lidar com o sofrimento no trabalho.

Ao serem questionados sobre as suas tarefas e se existe pressão para cumprir os prazos, os entrevistados tiveram respostas semelhantes, reforçando que conseguem lidar com situações de pressão, mas buscam meios para enfrentá-las, seja priorizando as suas atividades, correndo riscos em função dos prazos e da qualidade com que o trabalho é apresentado.

Nogueira (2008) trata sobre a questão da pressão no trabalho, reforçando os aspectos de pressão do tempo, a auto-exigência elevada, a pressão dos amigos e por resultados.

Tento fazer minhas tarefas num ritmo normal, mas não posso ser lento. A cobrança é grande. Eu tento levar tudo para o lado profissional e não me desgastar muito com os colegas de trabalho. (ENTREVISTADO – 9)

Sim, existe pressão para a execução do meu trabalho. Já estou acostumada com a pressão e diante dessas situações, reajo de forma natural. (ENTREVISTADO – 10)

Pressão existe sempre! Reajo normalmente, mas eu não altero muito o meu ritmo natural, pois dessa forma eu vou prejudicar a qualidade do serviço. (ENTREVISTADO- 3).

Outro aspecto importante referente ao tema “Modos de enfrentar o trabalho”, está relacionado aos sentimentos dos entrevistados, quando não conseguem o que desejam e que providências tomam para lidar com essas situações.

Na fala de dois servidores aparece o sentimento de frustração. Mendes (2007) aponta a racionalização, a passividade e o individualismo como estratégias de defesa para lidar com o que frustra e o que causa sofrimento.

Me sinto muito mal quando não consigo o que desejo, primeiro procuro compreender o motivo pelo qual não consegui, depois faço minha análise. Mas de um modo geral, isso, sinceramente, me deixa muito chateado. (ENTREVISTADO – 6)

Fico frustrada. Tento aprender coisas novas. Eu precisava de folgas para fazer um trabalho e foi negado, porque as colegas achavam que eu tava sendo privilegiada, procurei aprender a trabalhar com um sistema e ajudar outro colega. (ENTREVISTADO – 5)

Também destacamos nesse tema como os servidores técnico-administrativos lidam e enfrentam o dia a dia de trabalho. Cada um à sua maneira busca uma forma de recompor as energias e voltar ao trabalho com ânimo e afinco.

O entrevistado 5 fala das relações no trabalho, do ciúme e da inveja, reforçando, assim, aspectos de competição, vaidade e busca de poder dos colegas no dia a dia do trabalho. Dentro dessa visão, Maslach e Leiter (1999) falam da falta de união das equipes no trabalho. A falta do contato positivo com os demais, no local de trabalho, gera conflitos e situações mal resolvidas, frustração, raiva, medo, ansiedade e desrespeito, destruindo o tecido social de apoio. Nessas circunstâncias, é menos provável que as pessoas se ajudem em momentos difíceis, o que gera também sofrimento.

Sim. O ciúme e a inveja são presentes no local de trabalho. Fico muito mal, quando percebo esses sentimentos vindo de um colega do serviço. (ENTREVISTADO – 5)

Já o entrevistado 9 busca alternativas para lidar com o dia a dia de trabalho que permitam fugir do desgaste nos relacionamentos com os colegas.

Existe sim, disputa entre colegas de trabalho no serviço público e, acredito, que até mesmo nos que não são públicos é natural. O chato é quando percebemos o medo do colega de que nós possamos nos dar melhor que eles e, então, esses começam a sacanear com o nosso serviço. Isso acontece muito por aqui. Eu prefiro ficar na minha, não fico disputando serviço e nem deixo meu colega disputar comigo. Gosto de fazer o que é para eu fazer, se tiver que dividir o meu trabalho com outro eu já não gosto muito, pois isso sempre gera confusão. (ENTREVISTADO – 9)

Assim, considerando as várias maneiras que os empregados encontram para enfrentar/superar/transformar o sofrimento no dia a dia do trabalho, percebe-se, nesse tema, o uso de mecanismos de defesa tais como a priorização de atividades em função da pressão existente, a racionalidade, a passividade e o individualismo diante de situações que frustram.

4.4.4 Patologias Sociais

Esse tema trata das patologias sociais decorrentes da organização do trabalho, a saúde e os riscos de adoecimento.

O trabalho, enquanto fonte de sustento e realização pessoal, é propulsor de saúde do trabalhador, entretanto a insatisfação e a execução de atividades alienantes poderão gerar ou desencadear, no empregado, um processo de adoecimento físico e/ou mental. Assim cada organização e cada ambiente de trabalho têm repercussões nos vínculos e na subjetividade de cada trabalhador que passa, no mínimo, um terço de sua vida trabalhando. Tensões, angústias, conflitos e insatisfações no ambiente de trabalho sobrecarregam o corpo do trabalhador, precipitando as doenças profissionais.

Com a negação ou o prolongamento do estresse que o trabalho traz, o trabalhador pode chegar a depressões graves, ao isolamento social, à ausência do trabalho, a desajustes familiares e à despersonalização.

O sofrimento geralmente é controlado por estratégias defensivas para impedir que se transformem em patologias. Na falência ou deficiência do sistema de defesa, aparecem as neuroses, psicoses, depressões e ou sintomas orgânicos, desencadeando a queda no desempenho produtivo. Sofrimento mental e fadiga são proibidos no trabalho, só a doença é “admissível” e, assim, a consulta médica vem disfarçar o sofrimento mental aliviado com analgésicos e ansiolíticos. Desloca-se, portanto, o conflito homem-trabalho para um terreno mais neutro e, com a medicalização, desqualifica-se o sofrimento. É que, na lógica capitalista, a doença passa a ter, como aspecto central, não o sofrimento do paciente, mas sim a capacidade ou incapacidade para produzir.

Em seus estudos, Dejours (2003) discute algumas patologias sociais, que têm suas origens no uso desmedido e frequente das defesas e que poderão ser identificadas nas respostas dos entrevistados.

Ao serem questionados sobre as disputas profissionais no trabalho e como eles reagiam frente aos superiores e colegas, os entrevistados afirmaram que as disputas existem e que estão presentes de forma mais intensa em algumas áreas. O entrevistado 9 afirma que para se dar bem com todos os colegas, ao notar a disputa, finge não estar percebendo para não dar chance para as discussões; disse não valer a pena esquentar a cabeça por essas coisas, que servem somente para deixá-lo triste.

Sim, eu acredito que existem essas disputas, não somente aqui, mas como em qualquer outro setor da Instituição. Ah, eu tento me dar bem com todos, faço de conta que não estou percebendo nada e tento não dar corda para discussões sobre essas coisas. Já sou vacinada contra esse tipo de coisas, pois tenho 24 anos de CEFET e, já passei por inúmeras situações e te digo que, não vale a pena se esquentar muito por essas coisas. Só servem para te deixar triste. (ENTREVISTADO – 7)

A resposta do entrevistado 8 vem ao encontro de Mendes (2007) sobre os estudos da clínica do trabalho. O objetivo da clínica do trabalho é a escuta do sofrimento. É um caminho que possibilita o acesso ao invisível, auxiliando o trabalhador a recuperar sua capacidade de pensar, agir e resgatar sua emancipação como sujeito. Esse momento é, portanto, uma oportunidade de irrigar o pensamento, transformando-o em um mobilizador de mudanças. A ação sobre a organização do trabalho permitirá, enfim, a expansão da subjetividade e, conseqüentemente, uma nova perspectiva diante do real.

As vezes me sinto desiludido de tudo e penso que tenho mais é que aceitar as pessoas como elas são. Já fui humilhado por um professor, que era o meu chefe e reclamei com os superiores e nada foi feito, pelo contrário, eu é quem fiquei mal visto no CEFET, por isso. (ENTREVISTADO – 8)

Solidariedade e confiança foram aspectos levantados para entender como os empregados lidam com esses sentimentos e as opiniões dos entrevistados foram divergentes. Alguns entendem que, na área profissional, existe a solidariedade e confiança, mas não no lado pessoal.

Pode ser que sim, que exista a solidariedade e a confiança na área profissional, costuma acontecer, mas isso não é muito comum no lado pessoal. (ENTREVISTADO – 5)

Existem solidariedade e confiança do ponto de vista profissional somente, no lado pessoal não. (ENTREVISTADO – 6)

Outros entendem que, tanto na área profissional, quanto pessoal existe a solidariedade e a confiança, depende de cada um.

Porque não! Em todo lugar existem pessoas de confiança e também as que não merecem confiança, tanto na área profissional, quanto na pessoal. (ENTREVISTADO - 9)

E mais outros entendem que não existem pessoas totalmente confiáveis.

Não muito! Existe sim coleguismo, mas a desconfiança ronda todo mundo. Acho que nas outras áreas é igual, nada diferente. Ninguém confia em ninguém! (ENTREVISTADO - 2)

Outro aspecto avaliado nas entrevistas foi sobre o isolamento, quando os servidores técnico-administrativos sentem-se isolados, de que forma buscam estabelecer contatos com as outras pessoas.

O entrevistado 9 demonstra, em sua resposta, que, quando se isola, faz isso em função do trabalho.

Olha, eu não tenho problema com isso, mas se estou cheio de serviço, prefiro ficar quieto no meu canto, senão o pessoal que gosta muito de uma conversinha fora de hora, chega e não sai mais. Daí já viu, não conseguirei concentrar no meu trabalho! (ENTREVISTADO – 9)

O isolamento aparece na fala do entrevistado 5, como uma demonstração de sofrimento.

Ultimamente me sinto isolada. Sinto que os colegas e a chefia me deixaram de lado, o que é muito ruim. (ENTREVISTADA – 5)

Dessa forma, o tema Patologias Sociais relaciona-se com os demais temas e mostra que, na pesquisa, foram identificadas disputas profissionais no ambiente de trabalho, falta de solidariedade e confiança e aspectos de isolamento como forma de manter o equilíbrio.

Considerando todos os temas apresentados, com base em todos os relatos das entrevistas, é possível concluir que: em geral, o ritmo de trabalho é normal e os empregados trabalham de forma moderada; um ponto importante observado nas entrevistas diz respeito à autonomia no trabalho. Apesar de tudo, os entrevistados

conduzem o trabalho de forma autônoma e independente; os efeitos negativos do trabalho no comportamento e saúde dos empregados foram percebidos por todos os entrevistados, pois, segundo eles, provoca estresse, angústia, desgaste emocional, sentimento de incapacidade e frustração; quase todos os entrevistados afirmaram que não existe a pressão no trabalho e entendem que, quando acontece, acha normal; os empregados sentem-se frustrados, quando não conseguem o que desejam e reagem para sair da situação; existem disputas profissionais entre os servidores públicos, técnico-administrativos e, solidariedade e confiança não são vistas da mesma forma pelos entrevistados.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa, realizada com servidores públicos técnico-administrativos, do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG), em Belo Horizonte, Minas Gerais, teve por objetivo analisar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho do Servidor Público. Para cumprir esse objetivo, primeiramente foram analisadas as percepções de prazer dos servidores técnico-administrativos do CEFET-MG no exercício de suas atividades, em seguida, foram, também, analisadas as percepções de sofrimento dos servidores técnico-administrativos do CEFET-MG no exercício de suas atividades e, por último, foram relacionados os dados demográficos com as relações de prazer e sofrimento no trabalho desses servidores técnico-administrativos.

Após a análise dos resultados, é possível concluir que os servidores públicos técnico-administrativos da Instituição estudada, vivenciam em sua prática prazer e sofrimento, com predominância, de forma moderada, das vivências de sofrimento. O prazer é vivenciado pela identificação com o trabalho, pela liberdade de usar da criatividade e pela liberdade para falar do trabalho com os colegas.

O sofrimento foi identificado como tendo origem na desvalorização, na indiferença dos superiores, na falta de reconhecimento, no esgotamento emocional e no estresse, além de sentimento de frustração.

A indiferença com o servidor público técnico-administrativo pode ser constatada nas reclamações sobre a deficiência das condições do ambiente físico, suporte organizacional, intensificação da carga de trabalho, ou seja, na organização de forma burocrática do trabalho do servidor público em questão.

Não foram constatados sintomas claros de adoecimento, sendo evidenciado o uso de estratégias de defesa e negação do sofrimento.

A compensação ocorre quando os servidores buscam maximizar as vivências de prazer, como tentativa de atenuar o sentimento de desvalorização e indiferença por

parte dos superiores. A racionalização surge quando os técnico-administrativos buscam justificar as situações desagradáveis do trabalho, principalmente decorrentes de controle das emoções e de custo emocional. A negação do sofrimento decorre da tentativa de minimizar e justificar os sintomas físicos de adoecimento.

Esta pesquisa carece de aprofundamento, pois, embora existam pesquisas sobre prazer-sofrimento no trabalho, que utilizam como suporte teórico a psicodinâmica do trabalho, os estudos para a categoria de servidores técnico-administrativos de instituições públicas são escassos.

Este estudo sinaliza a importância de se implementar, no âmbito das Instituições públicas, políticas de valorização do servidor técnico-administrativo e de prevenção de adoecimento, desmotivação, desinteresse e estresse emocional relacionados ao trabalho.

Ao governo, como responsável pela programação de políticas públicas para os servidores técnico-administrativos e gestão das Instituições públicas, cabe considerar a valorização do trabalho desses servidores, como condição implícita à manutenção do ensino público de qualidade e das Instituições públicas em geral.

Diante do exposto, para futuras pesquisas, sugere-se a investigação das causas do grande número de servidores públicos que chegam alcoolizados durante o horário de serviço e, também, das manifestações de sintomas da depressão em virtude de doenças resultantes da inter-relação com o contexto do trabalho. Sugere-se, ainda, a replicação da pesquisa para as Instituições Públicas em geral.

Este trabalho fica limitado pelo método de pesquisa utilizado, por ser um estudo de caso escasso, o que impossibilita a generalização dos resultados para outras Instituições Públicas.

Acredita-se que este estudo cumpriu o objetivo esperado. Espera-se que possa contribuir tanto para as organizações públicas, como para a categoria de servidores

públicos técnico-administrativos de modo a provocar reflexões sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos servidores públicos de um modo geral.

REFERÊNCIAS

- ALVES-MAZZOTTI, A. J. ; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais**: pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo: Thomson, 1999.
- BARRETO, M. A. **Docência Universitária**: Condições de Trabalho, Estresse e Estratégias de Enfrentamento. XXXII ENCONTRO DA ANPAD, 2008.
- BRANT, L. C.; MINAYO-GOMEZ C. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 213-223, 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Doenças relacionadas ao trabalho: **manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília, DF: Autor, 2001.
- BRIEF, A. P.; NORD, W. R. **Meaning of occupational work**. Toronto: Lexington Books, 1990.
- CARBONE, C. A universidade e a gestão da mudança organizacional a partir da análise sobre o conteúdo dos padrões interativos. **Revista de Administração Pública**, v. 29, n. 1, p. 34-47, jan./mar. 1995.
- CODO, W., Soratto, L., & Vasquez-Menezes, I. Saúde mental e trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Eds.), **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (pp. 276-299). Porto Alegre: Artmed, 2004.
- CORREIA, A. C. **Um instante de reflexão sobre o homem e o trabalho**. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1(11), 12-17, 2000.
- CORRÊA, M.L. & SARAIVA, L. **Autonomia**. In: FIDALGO, F.; MACHADO, L. Dicionário da Educação Profissional. Belo Horizont.: Núcleo de Estudos sobre Trabalho, 2000.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1987.
- DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5 ed. ampl. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.
- DEJOURS, C. **A Psicodinâmica do Trabalho** – Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.
- DEJOURS C. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações**, pp. 149-173. In J Chanlat. O indivíduo na organização. Ed. Atlas, São Paulo, 1996.
- DEJOURS, C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1997.
- DEJOURS, C. **A banalização da Injustiça Social**. 4ª ed. Rio de Janeiro, FGV. 2001.

DEJOURS, C. **A Banalização da Injustiça Social**. Tradutor: Luiz Alberto Monjardim. Rio de Janeiro: Editora FGV. 2003.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v.14, n.3, p.27-34, set./dez. 2004.

DEJOURS, C.. Prefácio. *In*: MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.. Itinerário teórico em psicopatologia 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: Atlas, 1994, cap.5, p.119-145.

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

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**, v.33, n.3, p.98-104, maio/jun. 1993.

DEJOURS, C.; JAYET, C. Psicopatologia do trabalho e organização real do trabalho em uma indústria de processo: metodologia aplicada a um caso. *In*: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994, cap. 4, p. 67-118.

DEJOURS, C. L., S.; Sznelwar, L. I. (Orgs). **Psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2004.

DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Selma Lancman e Laerte Idal Sznelwar (orgs). Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

DINIZ, A. S. e MENDES, A. M. Vivências de prazer-sofrimento no trabalho chefes e não chefes: um estudo exploratório numa empresa pública (Resumo). *In*: Sociedade Brasileira de Psicologia (Org), **XXX Reunião Anual de Psicologia, Resumos** (p.218). Brasília: SBP, 2000.

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. **Estudos de Psicologia**, v. 6, n.1, p.93-104, 2001.

FIGUEREDO, M.G.; ATHAYDE, M.R.C. Organização do Trabalho, Subjetividade e Confiabilidade na Atividade de Mergulho Profundo desenvolvida na Bacia de Campos RJ. **Revista Produção**, v.15, n.2, p. 172-186, 2005.

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

FREUD, S. **Neurose e psicose**. *In* S. Freud, Coleção brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Imago, 1996.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista Eletrônica de Administração de Empresa – RAE**, v.35, n.2, p.57-63, 1995.

GOULART, I. B. Análise de conteúdo. In: GOULART, I. B. (Org.) **Temas de psicologia e administração**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

GUIMARÃES, L. A. M., CARDOSO, W. L. C. D., GRUBITS, S., MARTINS, D. A. (1999). Prevalência de transtornos mentais no ambiente de trabalho. In L. A. M. Guimarães & S. Grubits (Eds.), **Saúde mental e trabalho** (Vol. 1, pp. 49-57). São Paulo: Casa do Psicólogo.

JAYET, C. **Psychodynamique du travail au quotidien**. Paris: Alexitére, 1994.

LANCMAN, S. **O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho**. In: DEJOURS, Christophe. Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Selma Lancman e Laerte Idal Sznelwar (orgs). Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008. P. 25-36.

LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz. Orgs. 2008.

LAVILLE, C. e DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia de pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Editora UFMG: Artmed, 1999.

LIMA Jr, J.H.; ESTHER, A.B. Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. **Revista de Administração de Empresas**, 41, 20-30, 2001.

LIMA, C. H. P.; VIEIRA, A. Do sacrifício ao sacro ofício: um modelo para a compreensão do significado do trabalho. In: ENCONTRO DA ANPAD, 29, 2005, Florianópolis. **Anais eletrônicos**. Florianópolis: ANPAD, 2005.

MASLACH, C.; LEITER, M.P. **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste?** Guia para vencer o estresse na empresa. Traduzido por M.S. MARTINS. Campinas: Papirus, 1999. (Original publicado em 1997).

MEDICI, A. C.; SILVA, P. L. B. A administração flexível: uma introdução às novas filosofias de gestão. **Revista de Administração Pública**, v. 27, n. 3, p. 26-36, jul./set. 1993.

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. (org). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 368p.

MENDES, A.M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer e sofrimento no trabalho. **Revista Psico-USF**, v. 6, n.1, p.39-46, 2001.

MENDES, A. M.B; MORRONE, C.F. Vivências de prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho. In: MENDES, A. M, BORGES, 1. B, FERREIRA, M.C. (Orgs).

Trabalho em transição, saúde em risco. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

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

MENDES, A. M. Pesquisa em Psicodinâmica: a clínica do trabalho. In: MENDES, A. M. (org). **Psicodinâmica do trabalho:** teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; ABRAHÃO, J. I. A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. **Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa,** v. 26, n. 2, p. 179-184, 1996.

MENDES, A. M. Os novos paradigmas de organização do trabalho: Implicações para saúde mental do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional,** v. 85\86, n. 1, p. 72-80, 1995.

MENDES, A. M ; LINHARES, N.J.R. A defesa como uma estratégia frente ao sofrimento no trabalho: um estudo com enfermeiros de UTI. **Revista Brasileira de Enfermagem,** v. 49, n. 2, p, 267-280, 1996.

MENDES, A. B. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional.** Brasília, 1999. Tese de doutorado. Programa de Pós- graduação em Psicologia, UnB, 1999.

MENDES, A. M.; ANTLOGA, e CORTEZ (2000). **Organização do trabalho e vivências de prazer-sofrimento:** estudo exploratório com professoras alfabetizadoras (Resumo). Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org), XXX *Reunião Anual de Psicologia, Resumos* (p.218). Brasília: SBP.

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

MERTON, R. K. Estrutura burocrática e personalidade. In: CAMPOS, E. C. (Org.). **Sociologia da burocracia.** Rio de Janeiro: Zahar, 1966.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **RAC – Revista de Administração Contemporânea,** v. 14, n. 6, p. 1054-1072, nov./dez. 2010.

RIBEIRO, E. O. E MENDES, A. M. **Sofrimento no trabalho:** a influência dos estilos de caráter (Resumo). Em Universidade de Brasília (Org), 5º Congresso de Iniciação Científica da Universidade de Brasília. Resumos (p 461). Brasília: UnB, 2000.

RICHARDSON, Roberto. **Pesquisa Social - Métodos e Técnicas**. 3. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1999.

SARAIVA, L. A. S. Cultura Organizacional em Ambiente Burocrático. **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, v. 6, n. 1, Jan./Abr. 2002: 187-207

TRIVINOS, Augusto N.S. **Introdução a Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo. 1987.

TURATO, E. R. **Tratado de metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas de saúde e humanas**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2003. 685p.

VERGARA, Sylvia C. **Razão e intuição na tomada de decisão: uma abordagem**. São Paulo: Atlas, 1988.

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

APÊNDICE A – Dados pessoais

1 Faixa etária:

- 1 - () Abaixo de 20 anos 2 - () 20 a 29 anos 3 - () 30 a 39 anos
4 - () 40 a 49 anos 5 - () 50 a 60 anos 6 - () Acima de 60 anos

2 Escolaridade :

- 1 - () Fundamental 2 - () Médio 3 - () Superior
4 - () Pós-graduação 5 - () Mestrado 6 - () Doutorado

3 Estado Civil:

- 1 - () Solteiro 2 - () Casado 3 - () Divorciado 4 - () Viúvo

4 Tempo de serviço na Instituição:

- 1 - () Abaixo de 10 anos 2 - () 10 a 20 anos
3 - () 21 a 30 anos 4 - () Acima de 30 anos

5 Possui cargo de Chefia/confiança:

- 1 - () Sim 2 - () Não

6 Tempo de serviço no cargo:

- 1 - () Abaixo de 5 anos 2 - () 5 a 10 anos
3 - () 11 a 20 anos 4 - () Acima de 20 anos

7 Afastamentos do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho 2010:

- 1 - () Nenhum 2 - () 1 a 3 3 - () Acima de 3

Fonte: Mendes, M.A. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007 – (Adaptado).

APÊNDICE B – Escala de avaliação do contexto de trabalho (EACT)

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre
------------	----------------	---------------	---------------------	-------------

O ritmo de trabalho é excessivo	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	1	2	3	4	5
As normas para execução das tarefas são rígidas	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	1	2	3	4	5
Os resultados específicos estão fora da realidade	1	2	3	4	5
Existe divisão entre quem planeja e que executa	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	1	2	3	4	5
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	1	2	3	4	5
As tarefas não estão claramente definidas	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
A distribuição das tarefas é injusta	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais no local de trabalho	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
As condições de trabalho são precárias	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente	1	2	3	4	5

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

APÊNDICE C – Escala de custo humano no trabalho (ECHT)

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz das exigências decorrentes do seu contexto de trabalho

1 Nada exigido	2 Pouco exigido	3 Mais ou menos exigido	4 Bastante exigido	5 Totalmente exigido	
Ter controle das emoções	1	2	3	4	5
Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Ter custo emocional	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5
Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5
Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar a memória	1	2	3	4	5
Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5
Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
Ter concentração mental	1	2	3	4	5
Usar a criatividade	1	2	3	4	5
Usar a força física	1	2	3	4	5
Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
Caminhar	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ficar de pé	1	2	3	4	5
Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar as mãos de forma repetida	1	2	3	4	5
Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

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

APÊNDICE D - Escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho (EIPST)

Avaliando o seu trabalho nos últimos seis meses, marque o número de vezes em que ocorrem vivências positivas e negativas

0 Nenhuma Veze	1 Uma Veze	2 Duas Vezes	3 Três Vezes	4 Quatro Vezes	5 Cinco Vezes	6 Seis ou Mais Vezes
----------------------	------------------	--------------------	--------------------	----------------------	---------------------	----------------------------

Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar a minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento de meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento de meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6

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

APÊNDICE E - Escala de avaliação dos danos relacionados ao trabalho (EADRT)

Os itens a seguir tratam dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que você avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos 6 meses.

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre	
Dores no corpo	1	2	3	4	5
Dores nos braços	1	2	3	4	5
Dor de cabeça	1	2	3	4	5
Distúrbios respiratórios	1	2	3	4	5
Distúrbios digestivos	1	2	3	4	5
Dores nas costas	1	2	3	4	5
Distúrbios auditivos	1	2	3	4	5
Alterações do apetite	1	2	3	4	5
Distúrbios na visão	1	2	3	4	5
Alterações do sono	1	2	3	4	5
Dores nas pernas	1	2	3	4	5
Distúrbios circulatórios	1	2	3	4	5
Insensibilidade em relação aos colegas	1	2	3	4	5
Dificuldades nas relações fora do trabalho	1	2	3	4	5
Vontade de ficar sozinho	1	2	3	4	5
Conflitos nas relações familiares	1	2	3	4	5
Agressividade com os outros	1	2	3	4	5
Dificuldade com os amigos	1	2	3	4	5
Impaciência com as pessoas em geral	1	2	3	4	5
Amargura	1	2	3	4	5
Sensação de vazio	1	2	3	4	5
Sentimento de desamparo	1	2	3	4	5
Mau-humor	1	2	3	4	5
Vontade de desistir de tudo	1	2	3	4	5
Tristeza	1	2	3	4	5
Irritação com tudo	1	2	3	4	5
Sensação de abandono	1	2	3	4	5
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	1	2	3	4	5
Solidão	1	2	3	4	5

Fonte: MENDES, M. A. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. (Adaptado)

APÊNDICE F – Roteiro de entrevistas

Nome:

Data de nascimento:

Data de admissão:

Cargo:

Área:

Perguntas introdutórias

- 1- Fale-me sobre o seu trabalho.
- 2- Fale-me dos seus sentimentos em relação ao seu trabalho.
- 3- O que é o trabalho para você?
- 4- O que é mais importante para você no seu trabalho?
- 5- O que você perderia se não estivesse trabalhando? (ou, o que você ganharia se estivesse trabalhando?)
- 6- Caso você herdasse ou ganhasse dinheiro suficiente para viver confortavelmente, continuaria trabalhando? No mesmo trabalho?
- 7- O que o trabalho exige de você, em termos de capacitação, disponibilidade de tempo, exigências emocionais e comportamentais?
- 8- Como você faz para dar conta/lidar/enfrentar o seu dia-a-dia de trabalho?
- 9 - Como o trabalho tem afetado seu comportamento e sua saúde?
- 10 - Você toma medicamentos?
- 11- Você dorme bem? Tem sonhos relacionados com o que está vivendo?
- 12- Você já sentiu saudade, nostalgia de períodos anteriores, em que se sentia melhor?

Perguntas complementares

- 1- Como você considera o seu ritmo de trabalho?
- 2- Como são feitas as suas tarefas? Existe pressão para cumprir os prazos? Como você reage diante dessas situações?

- 3- Como é a autonomia no seu trabalho? Cite o que de mais inovador você já colocou em prática. Como foi essa vivência?
- 4- Todos nós já passamos por situações em que não compreendemos o que nos foi comunicado. Por exemplo: um prazo de entrega, instruções complicadas, etc. Conte uma situação vivenciada por você, em que isso lhe tenha acontecido. Como você solucionou a questão?
- 5- Qual foi o pior problema de comunicação que você já enfrentou? Relate-nos essa experiência.
- 6- As pessoas costumam pedir a você que as ajude na solução de problemas? Descreva uma dessas situações e como isso ocorreu.
- 7- Você considera que existam disputas profissionais no seu ambiente de trabalho? Como você reage frente com seu superior e colegas em situações como esta?
- 8- Você já teve que mudar de idéia ou opinião em prol de um grupo? Como foi isso? Descreva essa situação.
- 9- Como você se sente quando não consegue o que deseja? Que providência toma? Dê um exemplo de situação em que isso aconteceu com você.
- 10- Você considera que existe solidariedade e confiança entre os colegas de sua área? E nas outras áreas, qual é a sua visão?
- 11- Você já percebeu quando um colega de trabalho precisou de sua ajuda? Como foi a situação? De que modo você contribuiu para ajudar essa pessoa?
- 12 - Descreva uma tarefa que lhe exigiu paciência e diplomacia.
- 13- De que forma você se entrosou / relaciona com seus colegas de trabalho? Cite um exemplo vivenciado por você.
- 14- Quando você se sente isolado, de que forma busca estabelecer contatos com pessoas de sua equipe? Descreva uma situação.
- 15- O trabalho em equipe traz resultados mais eficazes? Cite uma situação vivida por você que exemplifique seu entendimento.
- 16- Cite um episódio de sua vida profissional que lhe trouxe algum sofrimento.