UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE SAÚDE PÚBLICA

TELMA CECÍLIA COUTINHO VENTRIGLIO

***CARGAS DE TRABALHO E DESGASTE MENTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS
DE UNIVERSIDADE ESTADUAL: DESENVOLVENDO UMA PROPOSTA DE
AÇÃO QUALITATIVA***

**SÃO PAULO
2017**

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE SAÚDE PÚBLICA

TELMA CECÍLIA COUTINHO VENTRIGLIO

Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de Universidade Estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa.

Versão revisada (a versão original encontra-se disponível na Faculdade de Saúde Pública).

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Ambiente, Saúde e Sustentabilidade, da Faculdade de Saúde Pública, da Universidade de São Paulo, para a obtenção do título de Mestre em Ciências.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Dionísia do Amaral Dias

SÃO PAULO

2017

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na sua forma impressa como eletrônica. Sua reprodução, total ou parcial, é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

Catálogo da Publicação

Serviço de Documentação

Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo

Ventriglio, Telma Cecília Coutinho.

Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de Universidade Estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa. Maria Dionísia do Amaral Dias – São Paulo – 2017.

Versão revisada / N° fls. 130 p.: il.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo, 2017

VENTRIGLIO, Telma Cecília Coutinho. Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de Universidade Estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa. Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017.

Janu

Universidade de São Paulo

ATA DE DEFESA

Aluno: 6139 - 7899486 - 1 / Página 1 de 1

Ata de defesa pública de Dissertação do(a) Senhor(a) Telma Cecília Coutinho Ventriglio no Programa: Mestrado Profissional Ambiente, Saúde e Sustentabilidade, do(a) Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo.

Aos 30 dias do mês de novembro de 2017, no(a) realizou-se a Defesa da Dissertação do(a) Senhor(a) Telma Cecília Coutinho Ventriglio, apresentada para a obtenção do título de Mestra intitulada:

"Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de Universidade Estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa"

Após declarada aberta a sessão, o(a) Sr(a) Presidente passa a palavra ao candidato para exposição e a seguir aos examinadores para as devidas arguições que se desenvolvem nos termos regimentais. Em seguida, a Comissão Julgadora proclama o resultado:

Nome dos Participantes da Banca	Função	Sigla da CPG	Resultado
Maria Dionísia do Amaral Dias	Presidente	FM-UNESP(FSP)	Não Votante
Claudia Roberta de Castro Moreno	Titular	FSP - USP	<u>Aprovada</u>
Rodolfo Andrade de Gouveia Vilela	Titular	FSP - USP	<u>Aprovada</u>
Renata Paparelli	Titular	PUC-SP - Externo	<u>Aprovada</u>

Resultado Final: Aprovada

Parecer da Comissão Julgadora *

Eu, Carolina Cardoso Bertoni Massucato, lavrei a presente ata, que assino juntamente com os(as) Senhores(as). São Paulo, aos 30 dias do mês de novembro de 2017.

Claudia Roberta de Castro Moreno

Rodolfo Andrade de Gouveia Vilela

Renata Paparelli

Maria Dionísia do Amaral Dias
Presidente da Comissão Julgadora

*Obs: Se o candidato for reprovado por algum dos membros, o preenchimento do parecer é obrigatório.

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, Enéas e Soledade, pela presença e apoio incondicional em todos os momentos da minha vida. A vocês, minha gratidão eterna.

À minha filha Giovanna, luz da minha vida, que soube entender e respeitar as minhas ausências. Orgulho-me de ser sua mãe.

Ao meu filho Lucca, minha melhor surpresa, que encheu minha vida de alegrias.

Ao meu querido Juninho, companheiro de todas as horas, que aceitou compartilhar comigo essa jornada. Sempre ao meu lado, soube compreender as ausências de uma esposa que trabalha e estuda. O seu incentivo me fez acreditar que posso mais do que imagino.

Sem o apoio de vocês nada disso teria sido possível!

AGRADECIMENTOS

Inicio meus agradecimentos a DEUS, pelo dom da vida, pela proteção e pelas bênçãos recebidas, e por ter me dado permissão de ter ao meu lado pessoas tão especiais, sem as quais eu com certeza não teria dado conta.

Aos meus familiares pelo apoio concedido de diversas formas. Vocês merecem o meu eterno agradecimento.

Um agradecimento especial à minha irmã Selma, pelo carinho, encorajamento e incentivo em todos os momentos da minha vida, e ao meu cunhado Carlos, por me auxiliar a encontrar soluções da informática, aliviando o meu desespero.

À minha orientadora, Profa. Dra. Maria Dionísia do Amaral Dias, pela dedicação, disponibilidade, paciência e incentivo nos momentos cruciais nesta jornada de aprendizagem.

Aos professores da Faculdade de Saúde Pública, pelas reflexões e inspirações proporcionadas nas aulas, e um agradecimento especial aos funcionários da faculdade envolvidos com os programas da pós-graduação, pela simpatia, disponibilidade e gentileza.

Ao chefe técnico da Divisão de Saúde Ocupacional, Douglas Alexandre de Andrade Garcia, que possibilitou e apoiou a minha participação neste mestrado profissional.

Aos colegas do SESMT que, direta ou indiretamente, contribuíram para que este estudo fosse possível.

Aos amigos do Programa de Pós-graduação em Ambiente, Saúde e Sustentabilidade, pelos momentos de descontração e por compartilharem suas experiências e aprendizados, possibilitando novos conhecimentos.

Aos participantes da pesquisa que espontaneamente colaboraram e me ajudaram a conhecer o trabalho numa outra perspectiva.

Enfim... agradeço a todos(as) que de alguma forma estiveram
comigo nessa caminhada!

EPÍGRAFE

“Não é no silêncio que os homens se fazem,
mas na palavra, no trabalho,
na ação-reflexão.”

Paulo Freire

RESUMO

VENTRIGLIO, T. C. C. **Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de Universidade Estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa.** 2017. 130 p. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017.

A necessidade de compreender o trabalho e os processos de saúde-doença a ele relacionados reverbera em toda instituição empregadora, seja ela pública ou privada. O trabalho constitui-se em um dos principais elementos na determinação social do processo saúde-doença. Porém, o mundo do trabalho é dinâmico e suas configurações se modificam conforme os interesses do capital. Na atualidade, as inovações tecnológicas interferem nos processos de trabalho, e o novo modelo econômico (no qual predomina a pressão por tempo e pelo aumento da rentabilidade econômica) exige trabalhadores cada vez mais polivalentes e multifuncionais, sintonizados com essa modalidade de trabalho intensificado. Esse contexto submete os trabalhadores do setor público e privado a diversos tipos de cargas, especialmente psíquicas, que desencadeiam processos de desgaste mental. A identificação das situações e dos fatores que afetam os trabalhadores psiquicamente é difícil, o que não deve ser motivo para ignorá-los. Esta pesquisa está ancorada teoricamente no referencial da medicina social latino-americana e do campo da saúde do trabalhador. Foi desenvolvida no âmbito de um serviço de saúde ocupacional, com o objetivo geral de identificar as cargas e o desgaste mental associado ao trabalho de servidores administrativos de uma universidade pública estadual, na percepção dos trabalhadores. Trata-se de um estudo de caso qualitativo, no qual utilizou-se a entrevista individual como instrumento de coleta de dados para conhecer o contexto dos servidores administrativos e, ao mesmo tempo, testar instrumento para identificação de cargas e desgaste mental no trabalho. A análise de dados revelou o trabalho na percepção dos trabalhadores a partir de quatro núcleos temáticos: a) o trabalho real na área administrativa, apresentando elementos da organização do trabalho; b) alegrias e tristezas do trabalho administrativo, no qual aparecem as ambiguidades de uma atividade que ora desperta satisfação e bem-estar e ora gera insatisfação; c) indicativos de cargas de trabalho, em que são sintetizados os tipos de cargas mais frequentes na atividade administrativa da universidade; d) indicativos de proteção e de desgaste laboral. O estudo apresenta uma proposta de ação possível de ser utilizada no serviço de saúde ocupacional da instituição como forma de complementar e ou auxiliar as avaliações de saúde dos servidores públicos de modo a orientar ações preventivas contra o adoecimento e de promoção à saúde no trabalho. O instrumento traz como diferencial o enfoque qualitativo, o que possibilita ao trabalhador a manifestação livre da sua visão sobre o trabalho.

Palavras-chave: cargas de trabalho; desgaste mental; saúde do trabalhador; serviço público.

ABSTRACT

VENTRIGLIO, T. C. C. **Workload and mental wear of public servants of State University: developing a proposal of qualitative action.** 2017. 130 p. Dissertation (Master Degree) – College of Public Health, Sao Paulo University, Sao Paulo, 2017.

The need to understand the work and the health-disease processes related to it reverberates in any employer institution, no matter if it is public or private. The work is one of the main elements in the social determination of the health-disease process, but the world of work is dynamic and its configurations change according to the interests of capital. Nowadays, technological innovations interfere in the work processes, and the new economic model (where pressure predominates and economic profitability increases) requires increasingly multipurpose and multifunctional workers, attuned to this intensified work modality. This context remits public and private sector workers to various types of workloads, especially psychic loads that trigger processes of mental attrition at work. The identification of situations and factors that affect workers psychically is difficult, which should not be a reason to ignore them. This research is anchored theoretically in the reference of Latin American social medicine and the field of worker health. It was developed within the scope of an occupational health service, with the general objective of identifying the loads and the mental wear and tear associated with the work of administrative employees of a state public university, in the workers' perception. This is a qualitative case study, in which the individual interview was used as a data collection tool to know the work of the administrative servers and, at the same time, to test the instrument to identify workloads and mental attrition at work. The data analysis revealed the work in the perception of the workers from four thematic core: a) real work in the administrative area, presenting elements of work organization; b) joys and sorrows of administrative work, in which appear the ambiguities of an activity that sometimes brings satisfaction and well-being, and sometimes generates dissatisfaction; c) indicative of workloads, in which are synthesized the types of loads most frequent in the administrative activity of the university; d) indicative of protection and wear at work. The study presents an action proposal that is possible to be used in the institution's occupational health service as a way of complementing or assisting health evaluations of public servants to guide preventive actions against illness and to promote health at work. What is different in this instrument is the qualitative approach, which allows the workers to freely manifest their vision about the work.

Keywords: work load; mental wear; labor health; public service.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CID - Código Internacional de Doenças

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

DRT - Doenças Relacionadas ao Trabalho

NR - Norma Regulamentadora

PCMSO - Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional

PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

OIT - Organização Internacional do Trabalho

OMS - Organização Mundial da Saúde

OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde

PNSST - Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador

SESMT - Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho

SMRT - Saúde Mental Relacionada ao Trabalho

SUS - Sistema Único de Saúde

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

ACT – Análise Coletiva do Trabalho

LISTA DE TABELAS

- Tabela 1** Distribuição de motivos dos afastamentos previdenciários por auxílio doença de servidores técnico-administrativos do *campus X*, no período de 2013 a 2016, segundo grupo da CID-10.
- Tabela 2** Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença com maior número de ocorrências entre servidores técnico-administrativos do *campus X*, por função, tipo de unidade de trabalho e motivo de afastamento no ano de 2015.
- Tabela 3** Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença com maior número de ocorrências entre servidores técnico-administrativos do *campus X*, por função, tipo de unidade de trabalho e motivo de afastamento no ano de 2016.
- Tabela 4** Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença de servidores técnico-administrativos por tipo de unidade de trabalho no *campus X*, no período de 2013 a 2016.
- Tabela 5** Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença na unidade universitária escolhida para a coleta de dados, no período de 2013 a 2016, considerando o total de servidores técnico-administrativos da unidade.
- Tabela 6** Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença na unidade escolhida para coleta de dados, considerando as funções administrativas e os motivos do afastamento, no período de 2013 a 2016.
- Tabela 7** Distribuição das características sociodemográficas dos entrevistados.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
Objetivos	17
Breve apresentação dos métodos adotados	17
Organização da dissertação	18
CAPÍTULO 1 - ABORDAGEM METODOLÓGICA	19
1.1 ESTUDO EXPLORATÓRIO	19
1.1.1 O Trabalho Prescrito na Área Administrativa	26
1.2 O ESTUDO PRINCIPAL.....	29
1.3 – A UNIVERSIDADE ESTUDADA	35
1.3.1 Organização e Funcionamento do Serviço de Saúde Ocupacional na Universidade	36
CAPÍTULO 2 – REFERENCIAIS TEÓRICOS	39
2.1 O TRABALHO COMO UM ESPAÇO DE CONTRADIÇÕES	39
2.1.1 O Trabalho no Serviço Público.....	41
2.1.2 Aspectos Organizacionais do Trabalho	44
2.2 CARGAS E SOBRECARGAS NO TRABALHO: O DESGASTE DO TRABALHADOR	47
2.3 O TRABALHO E A INTERFACE COM A SAÚDE	52
CAPÍTULO 3 – AS CARGAS E DESGASTES NO TRABALHO ADMINISTRATIVO NA UNIVERSIDADE, SEGUNDO OS TRABALHADORES	56
3.1 OS PARTICIPANTES DA PESQUISA	56
3.2 O TRABALHO ADMINISTRATIVO NA UNIVERSIDADE: A PERCEPÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	62
CAPÍTULO 4 – PROPOSTA DE AVALIAÇÃO DE CARGAS E DESGASTES NO TRABALHO	103
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	110
REFERÊNCIAS	112
APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA	118
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	119
APÊNDICE C - ROTEIRO UTILIZADO PARA ENTREVISTA DE PESQUISA.....	121
APÊNDICE D - CARTA DEVOLUTIVA AOS PARTICIPANTES	123
APÊNDICE E - PROPOSTA DE INSTRUMENTO PARA ENTREVISTA QUALITATIVA COM TRABALHADORES	126
ANEXO A - DOCUMENTO DE APROVAÇÃO NO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA ..	128

INTRODUÇÃO

Vários são os desafios postos às instituições, sejam elas públicas ou privadas, quando nos referimos às questões de saúde do seu conjunto de trabalhadores, sobretudo no cenário do mundo do trabalho e dos direitos sociais na atualidade.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabelece os direitos individuais, coletivos e sociais, incluindo os direitos trabalhistas. Constam como tripé da seguridade social os direitos relativos à saúde, à previdência social e à assistência social. Ao reconhecer o trabalho como direito social, a Carta Magna estabeleceu avanços nesse campo, determinando a redução de riscos inerentes ao trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança.

Com os avanços sociocientíficos, consolidaram-se na sociedade brasileira novas regulamentações e legislações, que foram sendo construídas no sentido de estruturar a garantia dos direitos sociais. No campo da saúde, desde a Constituição Federal adota-se uma concepção ampliada de saúde, para além do aspecto biomédico, sendo incorporados ao conceito fatores determinantes e condicionantes; entre eles, encontramos a categoria trabalho (BRASIL, 1990).

Ainda na perspectiva dos marcos regulatórios, destacamos dois documentos recentes: a Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador (PNSST), instituída pelo Decreto Federal 7602 de 07/11/2011, que tem sua origem e conteúdo referenciados pelos conceitos de Saúde do Trabalhador, cujas diretrizes procuram garantir que as relações de trabalho se pautem nos princípios da Lei Orgânica da Saúde (a qual preconiza a universalidade, a integralidade de ações e o controle social com articulação intersetorial); e a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, instituída pela Portaria do Ministério da Saúde 1823 de 23/08/2012, que estabelece, entre os seus objetivos, “incorporar a categoria trabalho como determinante do processo saúde-doença dos indivíduos e da coletividade, incluindo-a nas análises de situação de saúde e nas ações de promoção em saúde”.

Movido por transformações no cenário mundial em termos econômicos, com consequências diretas para o mundo do trabalho, o campo da saúde e trabalho foi se configurando na perspectiva regulatória, conceitual e de integração entre as políticas públicas. Muitas vezes, o campo foi impulsionado por espaços acadêmicos e movimentos sociais representativos, sendo respaldado também por organismos internacionais – como a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Pan-americana de Saúde (OPAS). Tais instituições, por meio de documentos direcionados ao tema, buscam garantir a promoção da saúde, com redução de danos relacionados ao trabalho e com proteção e preservação da vida do trabalhador (SELIGMANN-SILVA et al., 2010a).

Em um contexto no qual o foco da atenção à saúde ocupacional passa a se caracterizar por uma intensa multiplicidade disciplinar e temática, compreender o processo trabalho-saúde requer uma nova forma de atuação: de integração entre as

ambiguidades presentes no âmbito do trabalho e as suas interfaces com os processos de saúde-doença e seus determinantes. Portanto, estabelecer processos de trabalho que protejam a saúde do trabalhador requer uma abordagem mais integrativa e conjuntural, diminuindo a intervenção pautada em disciplinas e campos de conhecimento isoladamente (SELIGMANN-SILVA et al., 2010a).

A nível macro, nota-se avanços desencadeados pelos marcos regulatórios impulsionados pelos setores da saúde, do trabalho, do judiciário, entre outros. Mas, a nível micro, no cotidiano do serviço de saúde ocupacional, ainda é comum que a estrutura de funcionamento desse serviço esteja voltada ao mero cumprimento da legislação trabalhista, restringindo-se ao campo técnico das normas. A legislação recomendou a estes serviços ampliar a atuação na saúde, mas ainda numa perspectiva de intervenção na saúde individual e de prevenção de acidentes — sem, no entanto, enfrentar o problema em sua origem, ou seja, no processo de trabalho.

Esse aspecto apresenta-se como um entrave para os profissionais envolvidos na saúde do trabalhador que têm como limites para desenvolver a sua atuação a própria legislação, uma vez que a legislação trabalhista e as normas técnicas que a regulamentam possuem um perfil mecanicista e conservador, baseados num trabalho prescrito e não em um trabalho real. Embora os profissionais muitas vezes busquem romper esses limites, percebe-se uma resistência das instituições empregadoras em acatar mudanças sugeridas nos processos de organização do trabalho, sendo bastante comum a desconsideração do papel do trabalhador enquanto sujeito desse processo.

No âmbito das avaliações de saúde nos espaços ocupacionais, a ênfase está nos riscos ocupacionais clássicos, desconsiderando a análise do trabalho real, o que incluiria as cargas mentais. É válido considerar a existência de lacunas na atenção e na promoção da saúde dos trabalhadores, especialmente quando nos referimos às formas de adoecimento que estão associadas ao contexto subjetivo do trabalho, como reconhecimento, sofrimento, prazer, impedimentos para a atividade — desencadeadores de processos de desgaste mental (SELIGMANN-SILVA et al., 2010b).

Quanto ao contexto do adoecimento mental, cabe destacar que, especialmente nas décadas de 1990 e 2000, evidenciou-se o problema, de modo que os adoecimentos com repercussões psíquicas foram reconhecidos tanto pelo Ministério da Saúde como pelo Ministério da Previdência Social. Os agravos em geral e os adoecimentos psíquicos em particular têm como cenário aspectos sociais e do trabalho contemporâneo, marcado pela perda de direitos em decorrência da crise econômica e financeira com implicações políticas. No atual cenário de precarização do trabalho, há um considerável contingente de trabalhadores vivenciando as expressões do desgaste nos seus cotidianos, especialmente o desgaste mental (SELIGMANN-SILVA, 2011; SELIGMANN-SILVA et al., 2010a).

Esse panorama demonstra a complexidade da relação entre processo de saúde-doença e o trabalho. Em geral, as manifestações do adoecimento físico possuem meios de verificação capazes de demonstrar se há ou não relação com a atividade profissional,

entretanto no campo dos transtornos mentais essa verificação é de difícil mensuração, porque envolve elementos ocupacionais subjetivos.

Na perspectiva de considerar o trabalhador como sujeito do seu próprio trabalho, buscou-se nesta pesquisa conhecer os aspectos psicossociais presentes na dinâmica do trabalho de servidores públicos de uma universidade estadual de São Paulo, propondo mecanismos capazes de complementar e ou auxiliar nas avaliações de saúde e trabalho, de modo a orientar ações preventivas contra o adoecimento e de promoção da saúde.

Problematização da pesquisa

Os servidores da instituição pesquisada são submetidos periodicamente a avaliação médica para verificação das condições de saúde para o trabalho. Entretanto, percebe-se que a avaliação do conjunto da saúde e segurança ocupacional também está estabelecida em bases restritas e normativas, não sendo apontado para o conjunto de seus trabalhadores as cargas e desgastes mentais presentes na atividade laboral.

O interesse pela pesquisa surgiu a partir da experiência e vivência profissional da pesquisadora nesse serviço de saúde ocupacional. Por meio de observações empíricas, notou-se que há ocorrência significativa de trabalhadores adoecidos e afastados de seu trabalho por transtornos mentais e comportamentais, sendo que, do ponto de vista normativo, considera-se que esses profissionais não estão submetidos a nenhum risco ocupacional evidente. Portanto, os aspectos do trabalho relacionados a esses afastamentos permanecem na invisibilidade.

Nesse sentido, surgem as questões indagadoras desta pesquisa: até que ponto as cargas de trabalho e os processos de desgaste estão contribuindo para o adoecimento dos servidores públicos nos contextos laborais? Quais são as cargas psíquicas no trabalho técnico-administrativo na universidade? No caso das incapacidades laborativas relacionadas aos sofrimentos mentais, de que forma os processos de trabalho têm contribuído para a manifestação desse adoecimento? Qual a percepção dos trabalhadores sobre esse processo de desgaste vivido no seu cotidiano ocupacional?

Por fazer parte da equipe de profissionais que compõe o serviço de saúde do trabalhador da instituição onde foi realizada a pesquisa, essa lacuna existente no processo de avaliação da saúde ocupacional é algo que motiva para a realização deste estudo, uma vez que o desconhecimento desses fatores impacta individual e coletivamente na proposição de possíveis melhorias no processo de trabalho e ações de promoção de saúde para os trabalhadores.

O que se busca é contribuir com a ampliação das ações do serviço de saúde ocupacional, para além de simples cumprimento da legislação, inserindo o trabalho como elemento central no processo de promoção de saúde.

Objetivos

- Conhecer características do trabalho de servidores administrativos de uma universidade pública estadual, considerando as cargas de trabalho e o desgaste mental, na percepção dos trabalhadores.
- Compreender como os participantes percebem a sua saúde e processos de desgaste mental relacionados ao seu trabalho.
- Elaborar proposta de avaliação de desgaste mental no trabalho de servidores públicos técnico-administrativos de uma universidade pública estadual, de modo a orientar ações preventivas contra o adoecimento e de promoção à saúde no âmbito da instituição empregadora.

Breve apresentação dos métodos adotados

Para esta pesquisa, utilizou-se uma metodologia qualitativa, pois a proposta é dar visibilidade para aspectos subjetivos implícitos na temática da saúde do trabalhador, e esse conteúdo não pode ser apenas quantificado. Acredita-se que a opção por esse método propiciou uma melhor compreensão da temática, além de promover espaços de escuta, diálogo e reflexão com os trabalhadores.

A coleta de dados deu-se por meio de entrevista semiestruturada e a análise do material foi realizada considerando o conteúdo das entrevistas de forma conjunta.

Com base no conceito de cargas de trabalho que desencadeiam processos de desgaste ocupacional, apoiado no desenvolvimento metodológico da pesquisa, e a partir da percepção que os trabalhadores têm de sua atividade, foi possível identificar os aspectos perturbadores da saúde (vinculados ou não ao trabalho) que desencadeiam processos de desgaste, afetando a capacidade laboral, a qualidade de vida e a participação do trabalhador na vida social e familiar.

Organização da dissertação

Esta dissertação é composta de quatro capítulos. O primeiro demonstra a abordagem metodológica utilizada, retratando o percurso estabelecido para o alcance dos objetivos, e contém uma breve apresentação da instituição na qual o estudo foi realizado.

O segundo capítulo apresenta uma discussão teórica acerca da categoria trabalho, tema da dissertação, abordando de forma concisa: o mundo do trabalho (na atualidade, de forma geral, e no serviço público, em particular); e os elementos que norteiam o embasamento teórico preponderante na compreensão do estudo das cargas de trabalho e do desgaste mental.

No terceiro capítulo são apresentados os resultados da pesquisa, com base na percepção dos participantes sobre o seu trabalho na universidade. Foram desvelados, a partir das narrativas dos sujeitos, os significados atribuídos que indicam a existência de possíveis cargas de trabalho que geram desgaste mental nos trabalhadores administrativos da instituição.

O quarto capítulo aponta, como produto deste mestrado profissional, uma proposta de avaliação com abordagem qualitativa das cargas e desgaste no trabalho. A proposta pressupõe o protagonismo do trabalhador no processo de avaliação do seu trabalho, mediado por um instrumento norteador que se mostrou factível e possível de ser utilizado nas ações do serviço de saúde ocupacional da instituição.

Nas considerações finais, são apresentadas reflexões sobre o caminho percorrido nesta pesquisa e a viabilidade de utilização deste método no serviço de saúde ocupacional como opção para melhor conhecer e agir sobre aspectos psicossociais do trabalho.

CAPÍTULO 1 - ABORDAGEM METODOLÓGICA

Para conhecer o trabalho, é necessário aproximar-se de quem realiza a ação, ou seja, aquele que detém o conhecimento sobre o trabalhar. Então, deve-se procurar identificar, numa relação dialética, a percepção que o trabalhador tem das fontes de desgaste presentes no cotidiano laboral.

Nesse sentido, esta investigação de abordagem qualitativa, caracterizada como estudo de caso, foi desenvolvida no campo da saúde do trabalhador, no qual reconhecemos a relevância dos aspectos qualitativos; pois, quando se trata de saúde, devemos inserir também as cargas históricas, culturais, políticas e ideológicas que, muitas vezes, podem não estar contidas num dado estatístico.

A opção pelo método qualitativo justifica-se pela possibilidade de compreender o objeto de estudo partindo da perspectiva do trabalhador, dos sentidos e valores que ele atribui à sua prática laboral. Assim, a investigação qualitativa emerge do cotidiano e das experiências do senso comum, que são interpretadas e reinterpretadas pelos sujeitos que a vivenciam (MINAYO, 2014).

As metodologias de pesquisa qualitativa, entendidas como aquelas capazes de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações, e às estruturas sociais, sendo essas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significativas (MINAYO, 2014, p. 22).

O estudo se configura como estudo de caso do trabalho de servidores públicos administrativos de uma universidade pública do estado de São Paulo, referente às cargas de trabalho e ao desgaste mental associado. A investigação foi realizada em duas etapas: a primeira, um estudo exploratório a partir dos dados relativos aos afastamentos previdenciários por doença, o que possibilitou entender o contexto pesquisado; a segunda, um estudo junto aos trabalhadores para compreensão da atividade administrativa na universidade.

A pesquisa obteve aprovação do Comitê de Ética da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, CAAE: 56056816.6,00005421 conforme declaração anexa (APÊNDICE A).

1.1 ESTUDO EXPLORATÓRIO

Para aproximação do contexto de estudo, foi realizado um estudo exploratório utilizando-se dados secundários produzidos pela instituição participante bem como

documentos oficiais e relatórios internos que compuseram a análise documental das informações pertinentes ao tema. O acesso aos dados internos foi autorizado pela instituição e também foram utilizados documentos e informações de acesso público (APÊNDICE A).

Inicialmente, foram analisados os dados de afastamentos previdenciários dos servidores técnico-administrativos com regime de trabalho CLT¹ e, portanto, submetido às regras da Previdência Social para afastamento do trabalho por motivos de doença. Esse levantamento indicou os motivos geradores do afastamento, as funções e os locais de trabalho com maior ocorrência de afastamento do trabalho por adoecimento.

Os dados estudados referem-se aos afastamentos previdenciários motivados por doença ocorridos no período de 2013 a 2016 e são produzidos internamente pelo Serviço Social da Divisão de Saúde Ocupacional², disponíveis em sistema informatizado de recursos humanos da instituição. Nesse sistema, são registradas as frequências, ausências, licenças médicas e demais informações funcionais referentes aos servidores públicos da instituição. Para complementar as informações referentes aos dados das unidades universitárias, utilizou-se também de busca no Portal da Transparência no site da instituição.

Nesta pesquisa, foram desconsiderados os servidores em regime de autarquia, pois eles seguem a rotina de licenças médicas acompanhadas por departamento externo à universidade, no qual são realizadas as perícias médicas de servidores estatutários de diversos órgãos da administração direta e autarquias³.

Para a sistematização dos dados secundários, foram elaboradas planilhas, usando os recursos do Microsoft Office Excel. O afastamento previdenciário por auxílio doença foi, então, catalogado e classificado em: ano, motivo do afastamento pela CID-10, local de trabalho, função e o total de dias de afastamento.

O principal motivo dos afastamentos previdenciários motivados por doença está no grupo dos Transtornos Mentais e Comportamentais, seguidos das Lesões, Envenenamento e algumas outras consequências de causas externas, conforme demonstrado na Tabela 1.

¹ *Consolidação das Leis Trabalhistas. Refere-se a empregados públicos que são contratados pelo regime geral trabalhista e não como servidores públicos sob regime de estatuto próprio do Estado.*

² *Esse local realiza ações dirigidas aos trabalhadores com contrato regido pela CLT, do maior campus da universidade, o qual será denominado nesta dissertação de “campus X”. Ali recebem o atendimento previsto na legislação de saúde ocupacional nas modalidades de exames médicos: admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função, demissional e avaliação médico ocupacional.*

³ *Conforme Decreto Estadual nº 29.180/1988, que regulamentou as perícias médicas de servidores estaduais.*

Tabela 1 - Distribuição de motivos dos afastamentos previdenciários por auxílio doença de servidores técnico-administrativos do *campus X* no período de 2013 a 2016, segundo grupo da CID-10.

CID	Capítulos - CID 10 / Grupo de Doenças	Nº servidores afastados	Dias de Afastamento
F00 F99	V. Transtornos mentais e comportamentais	306	42.940
S00 T98	XIX. Lesões enven e conseq causas externas	216	19.384
M00 M99	XIII. Doenças sist osteomuscular e tec conjuntivo	196	24.534
	Sem informação de CID-10	131	25.966
C00 D48	II. Neoplasias (tumores)	106	20.509
I00 I99	IX. Doenças do aparelho circulatório	68	14.658
K00 K93	XI. Doenças do aparelho digestivo	34	1.479
G00 G99	VI. Doenças do sistema nervoso	32	10.509
O00 O99	XV. Gravidez parto e puerpério	27	1.569
Z00 Z99	XXI. Contatos com serviços de saúde	25	1.810
N00 N99	XIV. Doenças do aparelho geniturinário	21	3.897
E00 E90	IV. Doenças endócrinas nutricionais/metabólicas	18	2.312
J00 J99	X. Doenças do aparelho respiratório	16	5.585
L00 L99	XII. Doenças da pele e do tecido subcutâneo	13	2.093
H00 H59	VII. Doenças do olho e anexos	13	546
R00 R99	XVIII. Sint sinais e achad anorm ex clín e laborat	11	1.230
A00 B99	I. Algumas doenças infecciosas e parasitárias	10	1.042
D50 D89	III. Doenças sangue órgãos hemat e transt imunitár	4	1.054
H60 H95	VIII. Doenças do ouvido e da apófise mastóide	3	130
Q00 Q99	XVII. Malf cong e anomalias cromossômicas	1	43
Total		1.251	181.290

Fonte: Sistema interno de recursos humanos da universidade pesquisada.

Ao considerar que o transtorno mental e comportamental é o principal motivo que desencadeia o afastamento do trabalho dos servidores públicos dessa instituição, buscou-se, na consulta aos dados, reunir informações para melhor compreender esse fenômeno, identificando as principais funções e locais de trabalho onde se manifestam tais afastamentos. Cabe ressaltar que a nomenclatura das funções foi baseada na classificação de funções da instituição.

A análise dos dados possibilitou verificar as funções com maior ocorrência de afastamentos previdenciários e as causas que motivaram a incapacidade desses servidores. O cruzamento das informações das planilhas conduziu para a escolha dos

sujeitos elegíveis para o estudo, que no caso foram os servidores em funções administrativas ⁴ conforme demonstrado na Tabela 2.

Tabela 2: Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença com maior número de ocorrências entre servidores técnico-administrativos do *campus X*, por função, tipo de unidade de trabalho e motivo de afastamento, no ano de 2015.

Funções técnico-administ	Total de servidores na função	Total de afast na função *	Tipo de unidade com ocorrência de afastamento	Total de afast na unidade e na função	Motivos dos afastamentos na função - CID 10 (maiores ocorrências)	Total dos motivos na função
TAA	1951	44	Ensino e pesquisa	28	Transt mental e comportamental	18
			Órgão central	12	Lesões e conseq. causas externas	6
			Hospital e anexo	4	Doenças do aparelho circulatório	3
AA	877	31	Ensino e pesquisa	21	Transt mental e comportamental	12
			Órgão central	5	Doenças do sist. Osteomuscular	5
			Museu	4	Doenças do aparelho circulatório	3
			Hospital e anexo	1		
Téc. de Enfermagem	359	19	Hospital e anexo	14	Doenças do sist. Osteomuscular	4
			Ensino e pesquisa	5	Doenças do aparelho circulatório	3
Téc. de Laboratório	679	17	Ensino e pesquisa	12	Transt mental e comportamental	4
			Hospital e anexo	5	Lesões e conseq. causas externas	3
Auxiliar de Serviços Gerais	374	15	Órgão central	7	Lesões e conseq. causas externas	5
			Ensino e pesquisa	4	Transt mental e comportamental	4
			Hospital e anexo	3		
			Museu	1		

*informação referente à ocorrência de afastamento e não de pessoas afastadas, pois uma pessoa pode ter tido mais de um afastamento no mesmo ano.

Fonte: Portal da Transparência Estadual (SÃO PAULO, 2016) e sistema interno de recursos humanos da universidade pesquisada.

“Trabalhadores do setor administrativo” é a categoria com maior ocorrência de afastamento nos anos de 2015 e 2016 e o principal motivo de incapacidade para o trabalho, de transtornos mentais e comportamentais. Os dados revelam, ainda, os locais onde esses trabalhadores atuam na instituição (Tabelas 2 e 3).

⁴ Nesse grupo encontram-se duas funções: uma cujos requisitos para ocupar o cargo são o ensino fundamental completo e conhecimento de informática (a qual será denominada de AA nesta dissertação); e outra para a qual os requisitos exigidos são o ensino médio completo, conhecimentos básicos de inglês e informática (a qual será identificada como TAA nesta dissertação). Em ambas as funções, as atividades são consideradas como de apoio ou auxiliares, atuando em diversas áreas da universidade.

Tabela 3: Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença com maior número de ocorrências entre servidores técnico-administrativos do *campus X*, por função, tipo de unidade de trabalho e motivo de afastamento, no ano de 2016.

Funções técnico-administ	Total de servidores na função	Total de afast na função *	Tipo de unidade com ocorrência de afastamento	Total de afast na unidade e na função	Motivos dos afastamentos na função - CID 10 (maiores ocorrências)	Total dos motivos na função
TAA	1899	49	Ensino e pesquisa	34	Transt mental e comportamental	19
			Órgão central	10	Lesões e conseq. causas externas	6
			Hospital e anexo	3	Neoplasias	4
			Centro especializado	1		
			Museu	1		
AA	847	49	Ensino e pesquisa	27	Transt mental e comportamental	14
			Órgão central	9	Lesões e conseq. causas externas	11
			Museu	8	Doenças do sist osteomuscular	5
			Hospital e anexo	4		
			Centro especializado	1		
Aux Manut/ Obras	204	23	Órgão central	11	Lesões e conseq. causas externas	5
			Ensino e pesquisa	9	Doenças do sist osteomuscular	5
			Centro especializado	1		
			Hospital e anexo	1		
			Museu	1		
Téc. de Enfermagem	353	23	Hospital e anexo	19	Doenças do sist osteomuscular	5
			Ensino e pesquisa	4	Lesões e conseq. causas externas	5
					Transt mental e comportamental	3
Vigia	276	13	Ensino e pesquisa	6	Lesões e conseq. causas externas	5
			Museu	5	Doenças do aparelho circulatório	4
			Hospital e anexo	1	Doenças do sist osteomuscular	2
			Órgão central	1		

*informação referente à ocorrência de afastamento e não de pessoas afastadas, pois uma pessoa pode ter tido mais de um afastamento no mesmo ano.

Fonte: Portal da Transparência Estadual (SÃO PAULO, 2016) e sistema interno de recursos humanos da universidade pesquisada.

Pode-se observar que, nos anos de 2015 e 2016 (Tabelas 2 e 3), os afastamentos manifestaram-se principalmente nas funções: TAA, AA, técnico de enfermagem, técnico de laboratório, auxiliar de serviços gerais, auxiliar de manutenção/obras e vigia. Na análise das funções com maior número de afastamentos, as administrativas destacam-se por sua inserção majoritária em unidades de ensino e pesquisa, atividade principal da universidade, e indicam necessidade de maior aprofundamento nos motivos que desencadeiam processos de adoecimento que conduzem à incapacidade para o trabalho. Embora a função de técnico de enfermagem tenha aparecido nos anos de 2015 e 2016, consideramos que se trata de uma atividade típica de serviços de saúde e as demais funções mostraram aspectos mais inespecíficos.

Considerando os limites para esta pesquisa, diante da inviabilidade de realizar o estudo com todos os servidores em funções administrativas — num total de 2.746 no ano de 2016 (Tabela 3) — optou-se por estabelecer um recorte desse contexto, elegendo um local de trabalho para o estudo.

A inserção dos servidores em funções administrativas está principalmente em unidades de ensino e pesquisa e em órgãos centrais (Tabelas 2 e 3). Considera-se unidades de ensino e pesquisa todas as escolas, faculdades e institutos que oferecem graduação e pós-graduação; e órgãos centrais todos os departamentos, direção e demais serviços ligados à estrutura de funcionamento da instituição no *campus X*.

A Tabela 4 apresenta, de forma agrupada por área de trabalho, as ocorrências de afastamento previdenciário e suas respectivas taxas em relação ao total de servidores técnico-administrativos no período de 2013 a 2016. Nota-se que as unidades de ensino e pesquisa agrupam o maior número de servidores públicos no *campus X*, totalizando 5.109 trabalhadores no ano de 2016. Seus dados revelam que a taxa total de afastamento previdenciário por doença no local, no período de 2013 a 2016, manteve-se em 3%.

Tabela 4: Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença de servidores técnico-administrativos por tipo de unidade de trabalho no *campus X*, no período de 2013 a 2016.

Tipo de Unidade	2013			2014			2015			2016		
	N de Servidor	N de Afastamento	%	N de Servidor	N de Afastamento	%	N de Servidor	N de Afastamento	%	N de Servidor	N de Afastamento	%
Ensino e Pesquisa	6002	153	3	5950	158	3	5300	134	3	5109	141	3
Centros e Inst. Especializados	363	10	3	357	4	1	329	5	2	319	3	1
Hospitais e Serviços Anexos	1882	74	4	1838	80	4	1560	56	4	1536	54	4
Museus	369	16	4	362	14	4	329	18	5	313	20	6
Órgãos Centrais, Direção e Serviços	3336	101	3	3227	72	2	2845	70	2	2682	68	3
TOTAL	11952	354	3	11734	328	3	10363	283	3	9959	286	3

*informação referente à ocorrência de afastamento e não de pessoas afastadas, pois uma pessoa pode ter tido mais de um afastamento no mesmo ano.

Fonte: Portal da Transparência Estadual (SÃO PAULO, 2016) e sistema interno de recursos humanos da universidade pesquisada.

Ao considerar os locais de trabalho por segmento de área, nota-se uma variação nesse percentual. Entretanto, com base nos dados das Tabelas 2 e 3, percebe-se que, para todas as funções relacionadas, as unidades de ensino e pesquisa apresentam-se como locais de trabalho com ocorrências de situações de afastamento previdenciário por doença. Cruzando essas informações com os dados apresentados na Tabela 4, na qual as taxas de afastamento mantiveram-se ao longo do período de 2013 a 2016 sem alterações, definiu-se o segmento da área de ensino e pesquisa como local de trabalho para a realização deste estudo.

Para buscar um local de trabalho dentro do segmento de área ensino e pesquisa que representasse no microcontexto o cenário dos dados observados até então, realizou-se uma análise detalhada de cada unidade considerando o total de servidores técnico-administrativos no local e o respectivo total de afastamentos no período de 2013 a 2016.

Considerou-se todas as unidades administrativas (escolas, faculdades e institutos) que compõem o segmento da área de ensino e pesquisa, e verificou-se, em cada uma delas, a ocorrência de afastamento previdenciário por doença. Nessa análise, um dado mostrou-se relevante: uma unidade administrativa da área de ciências humanas apresentou, no período de 2013 a 2015, uma taxa de afastamento ascendente, conforme exposto na Tabela 5.

Tabela 5 - Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença na unidade universitária escolhida para a coleta de dados, no período de 2013 a 2016, considerando o total de servidores técnico-administrativos da unidade.

Ano	Total de servidores técnico-administrativos	Total de afastamentos	% de afastamento
2013	212	5	2
2014	213	8	4
2015	197	10	5
2016	184	7	4

Fonte: Portal da Transparência Estadual (SÃO PAULO, 2016) e sistema interno de recursos humanos da universidade pesquisada.

Explorando os dados específicos relacionados a esse local de trabalho (onde a pesquisa se desenvolveu), pode-se verificar que a unidade escolhida para análise reflete no microcontexto a realidade apresentada no conjunto de servidores da universidade no tocante aos afastamentos previdenciários motivados por doença, ou seja, são os trabalhadores das funções administrativas os que mais adoeceram; entre as causas principais de incapacidades, estão os Transtornos Mentais e Comportamentais (Tabela 6).

Tabela 6 – Distribuição dos afastamentos previdenciários por auxílio doença na unidade escolhida para coleta de dados, considerando as funções administrativas e os motivos do afastamento, no período de 2013 a 2016.

Ano	Total de servidores técnico-administrativos	Total de afastamentos*	Afastamentos em funções administrativas	Motivos dos afastamentos na função CID 10	Total dos motivos na função
2013	212	5	2	Transtorno mental e comportamental Neoplasias	1 1
2014	213	8	4	Transtorno mental e comportamental Doenças do aparelho circulatório	3 1
2015	197	10	4	Transtorno mental e comportamental Neoplasias Doenças do aparelho circulatório	2 1 1
2016	184	7	5	Neoplasias Lesões e consequentes causas externas Doenças do aparelho circulatório Transtorno mental e comportamental	2 1 1 1

*essa informação refere-se à ocorrência de afastamento, e não a pessoas afastadas, pois uma pessoa pode ter tido mais de um afastamento no mesmo ano.

Fonte: Portal da Transparência Estadual (SÃO PAULO, 2016) e sistema interno de recursos humanos da universidade pesquisada.

A unidade de ensino e pesquisa da área de ciências humanas escolhida para a realização da pesquisa apresentou, ao longo do período de 2013 a 2016, ocorrências de afastamentos por doença. Dentre os motivos que desencadearam esses afastamentos do trabalho, os transtornos mentais e comportamentais aparecem como importantes desencadeadores das incapacidades laborativas, sendo que o grupo de trabalhadores que atuam nas funções administrativas parecem estar mais vulneráveis.

Dessa forma, fica demonstrado o caminho trilhado para a escolha dos participantes da pesquisa e como a análise de contexto contribuiu para esse percurso. Na sequência, realizou-se um estudo detalhado das funções administrativas na instituição na perspectiva do trabalho prescrito.

1.1.1 O Trabalho Prescrito na Área Administrativa

Objetiva-se com as considerações a seguir demonstrar como estão constituídos o trabalho prescrito e as exigências inerentes aos cargos administrativos na instituição estudada.

Entende-se por trabalho prescrito aquele que é imposto a alguém com todas as indicações de tarefas previstas para uma determinada função. Apresenta como características, além da indicação do que deve ser feito, alguém com autoridade para exigir o seu cumprimento por outros; portanto, o trabalho prescrito indica ao mesmo tempo o que deve ser feito e impõe obrigação de fazê-lo (FERREIRA, 2016).

O trabalho nas áreas administrativas da universidade, conforme consta na descrição de função da instituição, é desenvolvido pelos ocupantes das funções assim definidas:

- a) AA — função de nível básico em jornada de trabalho de 40 horas semanais, com as seguintes atividades previstas:
- Executar atividades auxiliares que exigem escolaridade de nível fundamental, em âmbito geral ou que demandam treinamento específico na área de atuação, observando rotinas e instruções pré-definidas, sob supervisão da chefia ou de servidores mais experientes, podendo atuar nas diversas áreas da universidade.

Principais atribuições:

- Prestar ajuda às áreas de sua atuação, executando atividades que requeiram a repetição de rotinas previamente definidas.
 - Preparar processos e documentos protocolados, seguindo orientação de seu superior hierárquico, com documentos, informações, transcrição de dados e anotações.
 - Efetuar o controle e registro das atividades de caráter administrativo, de acordo com as rotinas estabelecidas, utilizando sistemas e formulários necessários.
 - Auxiliar na organização de arquivos, serviços gerais de digitação, envio e recebimento de documentos, e auxiliar em outros serviços pertinentes à área de atuação.
 - Prestar informações e orientações ao público, sob supervisão, sobre procedimentos da sua área de atuação.
 - Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho.
 - Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.
- b) TAA — função de nível técnico em jornada de trabalho de 40 horas semanais, com as seguintes atividades previstas:
- Executar atividades de apoio técnico que exigem escolaridade de nível médio, em âmbito geral, ou que demandam treinamento e/ou formação específicos na área de atuação, observando instruções e regulamentação próprias, sob

orientação da chefia ou de servidores mais experientes, podendo atuar nas diversas áreas da universidade.

Principais atribuições:

- Efetuar levantamento de informações, dados e legislações pertinentes, dando-lhes tratamento técnico, visando a subsidiar relatórios ou trabalhos específicos de sua área de atuação.
- Manter registros, catálogos e arquivos de dados, para confecção de relatórios, instrução de processos e ofícios.
- Manter um fluxo de informações com outras áreas relacionadas à sua, para assegurar o cumprimento normal das rotinas de trabalho dentro dos dispositivos legais e normas internas.
- Prestar atendimento ao público.
- Elaborar relatórios, demonstrativos e registros diversos, conforme procedimentos preestabelecidos pela área.
- Efetuar registro e controle das atividades da área, seguindo normas e procedimentos estabelecidos, utilizando sistemas, base de dados e formulários necessários, mantendo-os organizados e atualizados.
- Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho.
- Manter-se atualizado em relação às tendências e inovações tecnológicas de sua área de atuação e das necessidades do setor/departamento.
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

Nota-se que as descrições dessas funções são genéricas, possibilitando ao ocupante do cargo desenvolver o seu trabalho nas mais diversas áreas da universidade, com amplo rol de tarefas, as quais dependem do local de lotação. A descrição da função abrange genericamente aquilo que, dentro de uma rotina, está previsto para o trabalho administrativo, em condições normais de trabalho.

Com efeito, o trabalho prescrito é sempre relativo a um tempo médio socialmente necessário, e esse tempo é definido tendo como referência uma intensidade média da atividade e uma qualificação média dos trabalhadores, quaisquer que sejam as diferenças inter e intra-individuais da população no trabalho. A distância, sempre constatada entre o trabalho prescrito e o trabalho real, revela ao mesmo tempo essa dominação e seus limites (GUÉRIN et al., 2001, p. 25).

Ao analisar a descrição do cargo, que aborda as atividades previstas no campo administrativo, observa-se que a diferença entre a função do nível básico e do nível técnico está no grau de complexidade exigido, visto que na função de TAA há um indicativo de exigência cognitiva mais abrangente, conforme apresentado na descrição detalhada do cargo.

Além do aspecto cognitivo, a prescrição do trabalho prevê para essas funções indicativos de exigências afetivas, pois existem tarefas que envolvem o atendimento ao público e a interação entre áreas afins. Buscou-se também uma consulta ao Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) dessa função na unidade escolhida, e pode-se constatar que, para a saúde ocupacional, os riscos considerados nessas funções são tidos como inespecíficos — o que representa não haver risco definido; portanto, o olhar sobre esse trabalhador também não é específico.

Assunção e Lima (2003) afirmam que não basta apenas reconhecer a presença de riscos; é necessário saber como um fator determinado afeta o corpo do trabalhador, e isto só é possível quando se compreende o trabalho real das pessoas.

Esse aspecto provocou uma indagação ao estudo ora apresentado. Se os dados estatísticos indicam a existência de adoecimento por transtorno mental e comportamental nas funções administrativas, conforme demonstrado nas Tabelas 2 e 3, e se a análise das descrições das funções administrativas sinaliza indicativos de exigências cognitivas e afetivas (o que pode se configurar em cargas psíquicas e fisiológicas no trabalho), então a influência dessas possíveis cargas pode ocasionar processos de desgaste no trabalho?

Esse aspecto evidencia a existência de uma lacuna na saúde do trabalhador administrativo, pois ao considerar o trabalho administrativo como uma atividade que não oferece riscos, ficam ocultos nessa instituição os processos de desgaste mental dessa categoria de trabalhadores, negligenciando-se a prevenção contra adoecimentos e a promoção da saúde previstas na legislação.

As etapas realizadas em continuidade nesta pesquisa visaram a contribuir para elucidar essa lacuna, trazendo o trabalhador com as suas atividades para o foco da atenção. Na interação com os trabalhadores da área administrativa, eles contaram sobre as suas atividades e foi possível conhecer um pouco do seu trabalho real.

1.2 O ESTUDO PRINCIPAL

De acordo com Assunção e Lima (2003), os determinantes do sofrimento de um trabalhador são também determinantes do sofrimento de outros trabalhadores. Partindo dessa premissa, e com o embasamento dos dados do estudo exploratório, foram escolhidas uma unidade acadêmica e a função administrativa para estudo, considerando que esse grupo possa revelar características gerais do trabalho em uma universidade pública.

A subjetividade presente no contexto de trabalho não pode ser mensurada somente com informações quantitativas: precisamos nos apoderar dos instrumentos qualitativos, o que nos permite explorar com mais profundidade a complexidade do trabalho e do ambiente no qual ele acontece.

Um princípio fundamental na saúde do trabalhador é conhecer a complexidade do trabalho (quem faz, o que faz, como faz, em que condições faz, onde faz, quando faz, quanto faz) isso é, conhecer o trabalho real. Embora nem sempre seja fácil explicar sobre o próprio trabalho, pois existem peculiaridades do saber fazer que são um “conhecimento incorporado, que está inscrito no corpo e que não é fácil explicar em palavras” (DANIELLOU et al., 2010, p. 26). As transformações do trabalho na atualidade agregam e diversificam o seu conteúdo, impondo as pessoas dificuldades cada vez maiores de descreverem concretamente o que realizam (GUÉRIN et al., 2001). Assim, para conhecer o trabalho, é essencial inserir o trabalhador como protagonista.

Priorizando a ação qualitativa para identificar as cargas que geram desgaste no trabalho, a entrevista individual semiestruturada foi utilizada como instrumento na coleta de dados com os trabalhadores administrativos. Segundo Minayo (2014), as entrevistas podem ser consideradas:

[...] **conversas com finalidade** e se caracterizam pela sua forma de organização. A entrevista é um recurso bastante utilizado em pesquisa social, pois, permite captar falas e as perguntas do investigador buscam aprofundar reflexões sobre um determinado tema (p. 261, grifo nosso).

Optou-se por utilizar esse instrumento como a estratégia de aproximação com o contexto de trabalho real dos participantes, e não houve possibilidade de fazer avaliação dos postos de trabalho dos participantes. A entrevista mostrou-se viável para a estrutura deste estudo, já que o percurso metodológico revelou ser necessário conhecer o trabalho de servidores que atuam em funções administrativas e, assim, compreender quais aspectos psicossociais estão presentes nessa dinâmica de trabalho.

A abordagem junto aos participantes da unidade acadêmica escolhida para o estudo ocorreu no período de 13 de junho de 2017 a 06 de julho de 2017. O convite aos trabalhadores administrativos para participar voluntariamente deste estudo foi feito durante o exame periódico no serviço de saúde ocupacional da instituição. Foram adotadas as seguintes estratégias:

- Alguns trabalhadores foram abordados pela pesquisadora no serviço de saúde ocupacional da instituição, enquanto eles aguardavam pelo atendimento médico para exame periódico. Nesse momento, eles foram informados sobre a realização do estudo e convidados a participar da

pesquisa. Tendo havido o aceite, a entrevista foi realizada após a consulta médica, nas dependências do próprio serviço.

- Outros trabalhadores, embora estivessem com exame agendado, por motivos diversos não foram abordados pela pesquisadora no próprio serviço de saúde ocupacional. Assim, foram contatados posteriormente por telefone ou e-mail. Mediante interesse em participar da pesquisa, foi agendado o encontro para a realização de entrevista.

A entrevista só teve início após o aceite e mediante a leitura conjunta do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) e assinatura do mesmo pelo participante, que recebeu uma cópia do documento (APÊNDICE B).

No total, foram convidados 11 servidores — destes, apenas 1 se recusou a participar da entrevista, alegando falta de tempo por compromissos de trabalho. Assim, o presente trabalho contou com 10 entrevistados.

As entrevistas, realizadas pela própria pesquisadora, aconteceram durante o horário de trabalho dos servidores, para facilitar a participação, sendo que quatro participantes foram entrevistados no serviço de saúde ocupacional da instituição e seis optaram por serem entrevistados em seu local de trabalho. As entrevistas tiveram duração aproximada de 40 minutos e aconteceram em local reservado, na presença apenas do entrevistado e da pesquisadora.

Com a permissão dos participantes, as entrevistas foram gravadas para que não houvesse preocupação com os registros e para que se pudesse focar toda atenção na “conversa com finalidade”. A entrevista foi norteada por um roteiro preestabelecido, com questões que auxiliaram na identificação das cargas de trabalho que geram desgaste aos trabalhadores (APÊNDICE C).

A estrutura do roteiro foi dividida em dois momentos. No primeiro, foram feitas as perguntas que caracterizam o perfil do entrevistado, com dados referentes a idade, função, local e tempo de trabalho na instituição, horário de trabalho, estado conjugal e escolaridade. Essas perguntas de caráter demográfico, além de contribuírem para a análise dos dados, propiciaram um momento de interação para melhor conhecer o participante e assim facilitar a condução das demais perguntas.

No segundo momento, as perguntas foram abertas e visaram a conduzir o participante a refletir sobre o cotidiano do seu trabalho. A pergunta inicial, considerada como disparadora para que o participante começasse a pensar sobre o seu trabalho, foi inspirada no método da análise coletiva do trabalho (FERREIRA, 2016).

O roteiro foi composto das seguintes perguntas:

- O que você faz no seu trabalho? (em detalhes)
- O que você mais gosta no seu trabalho?
- Quais são as maiores exigências que o seu trabalho lhe apresenta?

- Como você lida com essas exigências?
- Quais os aspectos que o incomodam no local de trabalho?
- Durante a realização das suas atividades de trabalho, quais partes do seu corpo você sente que são mais afetadas (as que você sente que há maior exigência de esforço físico)?
- Quais as exigências cognitivas e afetivas do seu trabalho?
- Você tem algum problema de saúde que considera importante? Qual?
- Você associa esse(s) problema de saúde com o seu trabalho?
- Quais os impactos que isso acarreta no seu cotidiano?
- Você classificaria as demandas do seu trabalho como sendo principalmente: cognitivas, emocionais, físicas ou algumas concomitantes?
- Quais aspectos você considera importantes para um ambiente de trabalho saudável?
- O que o deixa triste no trabalho?
- Você tem controle sobre o seu trabalho?

Procurou-se realizar a transcrição dos áudios o mais rápido possível. A estratégia de a própria pesquisadora realizar a transcrição dos áudios mostrou-se positiva: além de se configurar como uma pré-análise do material coletado, possibilitou verificar, no momento da transcrição das entrevistas iniciais, uma lacuna nos dados coletados, o que levou ao acréscimo da última pergunta do roteiro (“Você tem controle sobre o seu trabalho?”). Escutar e reescutar os trechos gravados várias vezes e transcrever na íntegra tudo o que foi dito foram etapas bastante significativas no processo de pesquisa.

Cada entrevistado recebeu um nome fictício e teve o registro dos seus dados e informações arquivados separadamente, em formato de texto. As entrevistas seguiram a estrutura que foi planejada e procurou-se desvincular o papel da pesquisadora com interesse pessoal no campo de estudo, do seu papel profissional ocupado na instituição.

Percebeu-se que o vínculo de confiança com o pesquisador pode ser estabelecido, o que favoreceu o diálogo durante todo o processo da entrevista. Nesse sentido, a gravação não só contribuiu para manter a atenção concentrada como também favoreceu a identificação de manifestações não verbais — no momento da transcrição, as impressões se complementaram ao discurso.

No geral, as perguntas foram bem assimiladas pelos participantes, com exceção do questionamento referente às exigências cognitivas e afetivas do trabalho, pois percebemos que as respostas tornaram-se redundantes em relação ao questionamento sobre as exigências do trabalho.

Após o término de cada entrevista, procuramos deixar um canal aberto para que, se houvesse necessidade de complementar alguma informação, novos contatos pudessem ser feitos com o participante.

Ao final da décima entrevista, optou-se por encerrar o processo de coleta de dados, pois, pelo critério de saturação, considerou-se que já havia material suficiente para alcançar os objetivos e as entrevistas não mais indicavam conteúdos novos. As 10 entrevistas realizadas corresponderam a 5 horas e 30 minutos de gravação.

A etapa de análise dos dados consistiu na aproximação com os significados e vivências dos sujeitos, considerando nesta análise o conteúdo das entrevistas de forma conjunta e não da singularidade de cada um dos participantes. De acordo com Aguiar et al. (2015), só é possível compreender o objeto investigado quando nos aproximamos das suas determinações sociais e históricas.

Sobre o material recolhido em campo, Bardin (1979, apud MINAYO, 2014, p. 300) considera que em termos gerais ele busca atingir três objetivos:

- a) ultrapassagem da incerteza — dando respostas às perguntas, hipóteses e pressupostos;
- b) enriquecimento da leitura — ultrapassando o olhar imediato e espontâneo em busca da compreensão de significações e estruturas relevantes latentes;
- c) integração das descobertas — desvendando a lógica interna subjacente às falas, aos comportamentos e às relações.

A análise de conteúdo foi utilizada no tratamento dos dados obtidos com as entrevistas, com base na proposta apresentada por Bardin (2010). A análise de conteúdo constitui-se em técnica, com procedimentos sistemáticos e objetivos, para análise de comunicações visando a desvelar o sentido para além do aparente, dos significados imediatos.

Na proposta da análise de conteúdo os dados coletados foram organizados nas etapas de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados.

A pré-análise, tida como preliminar na análise dos dados, consistiu a leitura das entrevistas transcritas, tendo em vista que o próprio roteiro apresentava uma organização temática. As ideias iniciais foram sistematizadas a partir das impressões obtidas nas entrevistas.

Por meio da leitura livre das entrevistas, na exploração do material, buscou-se perceber qual o significado que as narrativas estavam trazendo, independentemente da organização temática que o roteiro sugeria. Nesse momento, surgiram as primeiras pré-categorias, mas ainda com pouco refinamento.

A partir da reorganização das pré-categorias, buscou-se interpretar as narrativas colhidas nas entrevistas de modo a ampliar a compreensão do significado do discurso dos sujeitos sobre suas vivências e experiências. Na etapa de tratamento dos resultados obtidos por meio da inferência e interpretação, buscou-se classificar em categorias os elementos temáticos diante objeto da pesquisa. Nesse sentido, Bardin (2010) considera que, ao classificar os elementos em categorias, o pesquisador impõe à investigação a identificação, no particular, do que é comum no coletivo.

Dessa forma, do processo de tratamento dos dados emergiram quatro unidades temáticas como resultado deste estudo: trabalho real; alegrias e tristezas do trabalho; indicativos de cargas de trabalho; e indicativos de proteção e desgaste no trabalho.

Para catalogar os dados das entrevistas, utilizou-se o software Maxqda⁵, o qual auxiliou na organização dos subtextos relevantes das entrevistas em categorias de análise.

Estava previsto que, após a análise dos dados das entrevistas, seria realizada uma discussão coletiva com os participantes sobre os significados obtidos nas análises. A proposta inicial era desenvolver um grupo focal com os participantes a fim de validar o conteúdo da análise dos dados obtidos e também o instrumental de coleta de dados utilizado nas entrevistas, bem como consistiria em espaço para reflexão coletiva do trabalho.

Em razão de atrasos no cronograma da pesquisa, não foi possível realizar essa etapa da forma planejada, o que nos levou a redefini-la, adotando uma estratégia que compatibilizasse tanto o prazo para conclusão da dissertação como a devolutiva para os participantes. Assim, considerando a importância de cumprir o compromisso firmado com os participantes de oferecer um retorno dos resultados das entrevistas, elaborou-se uma carta-resposta contendo os principais elementos extraídos das análises. Esse documento foi enviado por e-mail aos dez participantes e a pesquisadora se colocou à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas surgidas a partir do material enviado (APÊNDICE D).

Aproveitando o contato com os participantes por e-mail, foi solicitado que enviassem uma devolutiva à pesquisadora, respondendo (também por e-mail) as questões:

- a) Como foi a participação na entrevista?
- b) O conteúdo da devolutiva retratou o contexto de trabalho?
- c) O que pensa sobre esse instrumental ser introduzido nas ações do serviço de saúde ocupacional da instituição?

Tratou-se de uma manifestação espontânea e obteve-se o retorno de três participantes cujas considerações foram relevantes para compor o resultado final desta pesquisa. Está prevista uma devolutiva também para o dirigente do serviço de saúde ocupacional da instituição, que será realizada após encerramento do mestrado.

Destarte, essas foram as etapas que constituíram o processo metodológico do presente estudo. A seguir, será apresentada a instituição de estudo com algumas de suas características, a fim de compor o contexto da investigação.

⁵ *Maxqda é um software para auxiliar na análise de dados não estruturados em pesquisa qualitativas e métodos mistos.*

1.3 A UNIVERSIDADE ESTUDADA

A pesquisa foi desenvolvida em uma universidade pública estadual localizada no estado de São Paulo, criada na década de 1930, considerada uma das mais importantes instituições de ensino superior no Brasil. As atividades da universidade estão distribuídas em *campi* de diferentes cidades do estado.

Por tratar-se de um complexo sistema de graduação e pós-graduação, estabelecemos como espaço geográfico para esta pesquisa o maior *campus* da instituição, o qual denominamos “X” que conta atualmente com 12.930 servidores ativos (SÃO PAULO, 2017).

O *campus X* é composto por:

- 29 unidades de ensino e pesquisa de graduação e pós-graduação em diversas áreas do conhecimento;
- 5 centros e institutos especializados;
- 1 hospital e serviços anexos;
- 4 museus;
- 11 unidades ligadas à administração, incluindo a reitoria e pró-reitoria, órgãos centrais etc.

Atuam nesse *campus* os docentes e os denominados servidores técnico-administrativos, estes distribuídos em funções de nível básico, técnico e superior sendo considerados trabalhadores de apoio e suporte na estrutura da docência e do funcionamento geral da universidade.

O ingresso de pessoal celetista nessa universidade ocorre por meio de aprovação em concurso público, cujo edital é publicado em Diário Oficial do Estado, para funções da carreira na faixa e nível inicial do grupo a que pertence a função. A contratação é efetuada nos moldes previstos da CLT e efetivada após o resultado satisfatório do exame médico. O servidor tem um período de experiência de 90 dias, ao término do qual o contrato passa a vigorar sem determinação de prazo.

O perfil dos servidores técnico-administrativos da universidade que atuam no *campus X* é de equilíbrio quanto a sexo, sendo 49,58% do sexo feminino. Quanto ao tempo de trabalho, 59% do seu quadro de servidores possuem entre 11 e 30 anos dedicados ao trabalho na universidade, demonstrando a existência de aspectos atrativos capazes de reter os seus servidores. Dessa forma, assim como ocorre em outros órgãos públicos, a estabilidade e a segurança no emprego reduzem a rotatividade de pessoal, favorecendo a permanência dos trabalhadores por longos períodos na instituição.

Numa outra perspectiva, esse dado aponta para o envelhecimento dos servidores, pois 72% dos trabalhadores têm entre 41 e 70 anos de idade. O envelhecimento da população trabalhadora por um lado apresenta um cenário de quadro de pessoal com repertório positivo de experiência e saberes do trabalho e, por outro, o aparecimento de

processos de adoecimento próprios da idade, aliados aos relacionados ao estilo de vida e às condições laborais.

Assim como diversos setores da sociedade vêm sofrendo com os impactos da crise do capital, esta instituição também absorve os reflexos e expressões de uma crise global. O desequilíbrio financeiro vivenciado pela instituição nos últimos anos, cujos gastos reais estão acima dos recursos obtidos, levou a universidade a adotar medidas rígidas para a redução de gastos, o que vem gerando insatisfação dos servidores em virtude da redução da capacidade de atender às demandas por reajustes de salários e benefícios. É apontado como ponto central para essa crise financeira o elevado custo da folha de pagamento e, em decorrência disso, medidas administrativas estão sendo adotadas para conter essa despesa através da suspensão de novas contratações, do desligamento voluntário de servidores, dentre outras medidas de ajuste e contenção de despesas (SÃO PAULO, 2015).

Tal cenário agrega um significado e um desafio para a área da saúde do trabalhador da universidade que cotidianamente lida com os reflexos dessa crise expressa nas relações de trabalho e na saúde das pessoas.

1.3.1 Organização e Funcionamento do Serviço de Saúde Ocupacional na Universidade

Em consulta aos registros dos documentos e dados internos produzidos pelo serviço de saúde ocupacional da universidade⁶, verificou-se que a implantação desse serviço ocorreu em 1984 para cumprir a exigência legal⁷ presente na legislação trabalhista⁸.

Nessa instituição, que é uma empresa pública, o regime atual de contrato dos seus servidores técnico-administrativos se dá por meio da CLT, o que a obriga a atender a legislação trabalhista vigente em todos os aspectos, inclusive os relativos à saúde ocupacional. Tal responsabilidade foi ampliada com a Convenção 161 da OIT, da qual o Brasil é signatário, que trata dos serviços de saúde do trabalho.

A OIT não distingue o regime de contratação do funcionário no que diz respeito à saúde e ao meio ambiente de trabalho. Em última instância, todos são considerados trabalhadores e devem ser protegidos pelo empregador em suas relações com o meio ambiente de trabalho, sendo essa a jurisprudência formada nos últimos anos.

⁶ Criado através da Portaria da Reitoria nº 1.341 de 12 de novembro de 1982.

⁷ A NR 4 estabelece que as empresas privadas e públicas, os órgãos públicos da administração direta e indireta e dos poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela CLT, manterão, obrigatoriamente, serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho, com a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador no local de trabalho.

⁸ A CLT, em seu artigo 162, define que as empresas, de acordo com normas a serem expedidas pelo Ministério do Trabalho, estarão obrigadas a manter serviços especializados em segurança e em medicina do trabalho.

O serviço de saúde ocupacional do *campus X* conta com uma equipe multiprofissional atualmente com 39 trabalhadores distribuídos nas funções: analista para assuntos administrativos, técnico para assuntos administrativos, secretário, médico do trabalho, engenheiro de segurança do trabalho, técnico de segurança do trabalho, físico de proteção radiológica, técnico de enfermagem do trabalho, enfermeira do trabalho e assistente social. Essa equipe é responsável pelo funcionamento do serviço na instituição e é coordenada por um chefe técnico de divisão.

De acordo com as estatísticas produzidas pelo serviço de saúde ocupacional, no ano de 2016 a medicina do trabalho realizou o atendimento de 10.308 trabalhadores; esses atendimentos referem-se àqueles previstos na legislação (admissional, periódico, mudança de função e demissional) e a avaliações médico-ocupacionais⁹, consideradas “perícia médica” e realizadas em situações excepcionais relativas à saúde do trabalhador.

Há uma preocupação com a prevenção dos agravos à saúde e, por essa razão, durante a realização dos exames periódicos, ou na avaliação médico-ocupacional, havendo indicação por parte da medicina do trabalho, os servidores em atendimento são encaminhados para as ações de promoção da saúde e ou para especialidades médicas junto à rede de serviços de saúde disponíveis, interna ou externa. Diante da fragilização dos recursos de saúde internos da universidade a maioria dos encaminhamentos são direcionados para a rede do Sistema Único de Saúde (SUS).

As áreas da medicina e segurança do trabalho, quando necessitam de uma abordagem multiprofissional na área da saúde ocupacional, requisitam eventualmente a intervenção do Serviço Social nas questões mais complexas e relativas à saúde e à segurança dos trabalhadores, especialmente nas situações de reabilitação e reintegração ao trabalho de servidores afastados e daqueles com restrições de saúde que impossibilitem a atividade laboral. Esse profissional compõe a equipe do serviço de saúde ocupacional, embora não esteja entre os profissionais obrigatórios¹⁰ previstos na legislação.

O Serviço Social está lotado na Seção de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho criada em 2012, tendo como premissa o desenvolvimento de ações pautadas na promoção de saúde dos servidores, bem como o desenvolvimento do trabalho de reabilitação profissional. Essa seção foi incorporada ao serviço de saúde ocupacional da instituição como resultado de uma revisão de sua estrutura organizacional, quando foi reconhecido que o campo da saúde do trabalhador é de natureza interdisciplinar e multiprofissional.

⁹ *A avaliação médico-ocupacional é uma modalidade de atendimento na saúde ocupacional da instituição que pode ser utilizada a qualquer momento, seja a pedido do trabalhador ou da unidade de trabalho para avaliar a condição de saúde do trabalhador que esteja apresentando alguma dificuldade no local trabalho.*

¹⁰ *A Norma Regulamentadora nº 4 estabelece em seu quadro II o dimensionamento de profissionais que deverão compor o SESMT baseado no grau de risco e no número de empregados.*

De acordo com Mendes e Wünsch (2011) a atuação do Serviço Social na saúde do trabalhador requer:

um conjunto de competências, as quais perpassam a compreensão das relações que envolvem o processo de saúde-doença e trabalho; das múltiplas vivências dos sujeitos e de como percebem o processo de adoecimento; do conhecimento das políticas sociais e dos princípios que as norteiam; da capacidade de leitura crítica da realidade, de análise socioinstitucional e de articulação com a rede de serviços; da capacidade de desvendamento da questão social dando visibilidade à mesma a partir da apreensão das suas expressões no processo de saúde-doença e trabalho [...] (p. 477).

Nessa perspectiva, a demanda atendida no Serviço Social nos dias de hoje ampliou-se bastante se comparada àquela que foi planejada em 2012, em decorrência da articulação com o contexto de trabalho e com uma abordagem mais ampliada sobre a saúde e seus determinantes para além do modelo biomédico. Estão emergindo no serviço de saúde ocupacional demandas que retratam as transformações das relações de trabalho, as dificuldades de lidar com as adversidades impostas pelo trabalho, os recursos insuficientes para recuperação da saúde, o trabalho intensificado, entre outros fatores.

Conforme dados produzidos na Seção de Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, o ano de 2015 contabilizou a realização de 1.125 atendimentos/intervenções envolvendo os servidores em seus respectivos postos de trabalho; no ano de 2013, foram 712 intervenções. Esse aumento de 58% no atendimento aos servidores em apenas dois anos mostra como ainda é latente a demanda da saúde do trabalhador na instituição.

As diversas solicitações da universidade relacionadas à saúde e à segurança ocupacional são encaminhadas para o serviço de saúde ocupacional, o qual — dentro do âmbito da sua atuação — procura dar os direcionamentos cabíveis. Observa-se que essas requisições estão se tornando cada vez mais ligadas a aspectos relacionais e comportamentais dos servidores em seus locais de trabalho, extrapolando os limites previstos na legislação, o que de certa forma exige que o serviço de saúde ocupacional esteja preparado para abordar as questões de saúde mental, já que, segundo estimativas da OMS, os transtornos mentais e comportamentais deverão ser as principais causas de adoecimento no mundo nas próximas décadas, sendo necessário um olhar mais aprofundado sobre esse cenário.

Dessa forma, as questões apontadas demonstram o contexto organizacional da instituição na atualidade, bem como o funcionamento do órgão responsável pela saúde do trabalhador. Esses dados auxiliam na melhor compreensão conjuntural sobre o local onde a pesquisa foi realizada.

CAPÍTULO 2 – REFERENCIAIS TEÓRICOS

A presente pesquisa está ancorada teoricamente nos referenciais da medicina social latino-americana, na ergonomia da atividade e no campo da saúde mental relacionada ao trabalho. Ressalta-se que esta dissertação não tem pretensão de aprofundar nenhum dos temas referidos, mas sim de criar uma teia conceitual apresentando os principais aspectos envolvidos na estrutura central deste estudo qualitativo, de modo a destacar o cenário do mundo do trabalho na atualidade, o contexto do trabalho no serviço público, a organização do trabalho, as cargas de trabalho, o desgaste do trabalhador e a relação trabalho e saúde. Dessa forma, os temas pertinentes à pesquisa serão desenvolvidos neste capítulo a partir dos referenciais citados.

2.1 O TRABALHO COMO UM ESPAÇO DE CONTRADIÇÕES

A expressão “trabalho vivo” tem sua origem em Marx, que explicou o processo de trabalho na sociedade capitalista. O trabalhador implica todas as suas energias no processo de trabalho, assim, o trabalho é a base da sociedade humana que em cooperação produz para atender as necessidades físicas e intelectuais dos homens. Nesta concepção, o resultado do trabalho na sociedade capitalista se transforma em mercadoria com valor de uso e de troca (FREITAS, 2013, p. 473).

Na análise de Antunes (2008), o trabalho engloba a totalidade de assalariados que vivem da venda da sua força de trabalho, não se restringindo aos trabalhadores manuais diretos, mas incluindo também o enorme leque que compreende aqueles que vendem sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário. Nessa concepção, a “classe-que-vive-do-trabalho” engloba tanto os trabalhadores produtivos que participam diretamente da extração da mais valia e da valorização do capital, que hoje transcende as atividades industriais com a ampliação dos setores produtivos no segmento dos serviços, abarcando ainda os trabalhadores improdutivos que não produzem diretamente mais valia, mas que são utilizados como serviço seja para uso público, seja para uso capitalista (ANTUNES, 2008).

Para Freitas (2013), o “capital no seu processo de exploração cria constantemente a mais-valia que resulta do excesso de quantitativo de trabalho com vista ao aumento indiscriminado do lucro” (p. 473). O aumento do lucro é obtido por meio das estratégias de intensificação do trabalho, seja pelo uso de novas tecnologias, seja pelo aumento no ritmo e na jornada de trabalho.

O capitalismo alterou e complexificou o trabalho humano, e essa dupla dimensão do processo de trabalho — que ao mesmo cria e subordina, emancipa e aliena, humaniza e degrada —, converteu o que era para ser finalidade do ser social em meio de

subsistência (ANTUNES, 2008). A lógica dessa dinâmica social de produção de mais valia possibilita compreender as contradições presentes nos contextos de trabalho. O duplo caráter do trabalho, na concepção de Ferreira (2016), auxilia na compreensão do objeto de trabalho, que é o trabalho em si, e nos seus efeitos sobre quem trabalha. A análise ampliada de um processo de trabalho deve contemplar a dualidade existente na relação entre capital e trabalho, fazendo emergir a heterogeneidade técnica presente em seu interior (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Distinguir o processo de trabalho do processo de produção auxilia na compreensão das divergências de opinião entre trabalhadores e empregadores sobre o tema trabalho. Assim, enquanto os trabalhadores enfatizam o processo de trabalho, seu trabalho concreto, a empresa visa ao processo de produção de valor e lucro, ou seja, o trabalho abstrato (FERREIRA, 2016).

As contradições do trabalho do ponto de vista de saúde se configuram em diferentes contextos e são bastante complexas. Segundo Laurell e Noriega (1989), se para o capital o processo de trabalho é o meio do processo de valorização, para o trabalho é o âmbito primário da luta contra a exploração. Essa dupla dimensão do trabalho mostra a necessidade de desnaturalizar o conceito de trabalho, atribuindo um olhar histórico sobre ele, porque em sua essência ele é indispensável à vida humana (FERREIRA, 2016). Dessa forma, o trabalho deve ser compreendido tanto como processos corporais, quanto como uma expressão da relação de exploração por meio da sua organização e divisão (LAURELL e NORIEGA, 1989). Os três elementos básicos de todo processo de trabalho são o próprio trabalho, seu objeto e seus instrumentos. A análise desse processo compreende duas vertentes: uma técnica e outra social.

Segundo Mendes e Wunsch (2011), as múltiplas determinações que constituem o processo saúde-doença incorporaram a relação dialética entre o capital e o trabalho na explicitação do conjunto de manifestações no corpo e na mente dos indivíduos. As autoras consideram que a saúde do trabalhador choca-se com a lógica do capital, visto que, nesse campo, estão representados interesses de classes distintas e a dimensão dos acidentes e das doenças resultantes do trabalho evidenciam essas contradições (p. 478). Numa perspectiva histórica do trabalho, compreendê-lo requer analisá-lo em sua dupla dimensão, pois somente dessa forma é possível entender a relação de força presente no valor do trabalho; afinal, “se considerarmos apenas o trabalho concreto, ou a atividade de trabalho, fica difícil entender porque milhões de trabalhadores aceitam trabalhar em condições perigosas, insalubres ou degradantes” (FERREIRA, 2016, p. 13).

Na concepção de Antunes (1999), a centralidade do trabalho na vida das pessoas é repleta de antagonismos e contradições, pois ao mesmo tempo em que é propiciadora de qualidade de vida e satisfação das necessidades básicas, pode também representar o seu anverso, devido às condições destrutivas da organização do trabalho na lógica do capital, que pode determinar a produção de doenças e mortes.

Na perspectiva de Guérin et al. (2001), nem todas as consequências do trabalho são negativas para os trabalhadores, visto que em certas situações é possível usar amplamente as suas competências, desenvolvê-las, ampliá-las e melhorar a sua

remuneração, de modo que a atividade se torna fonte de satisfação, ao favorecer a realização de objetivos pessoais. Entretanto, tal satisfação não está ao alcance de todos, e as consequências negativas misturam-se com as positivas.

Assim, é preciso considerar que no âmbito do trabalho estão presentes forças antagônicas no interior do processo de trabalho, intrinsecamente relacionadas à saúde dos trabalhadores, manifestando-se ora como prazer, ora como sofrimento. Nesse contexto de capitalismo tecnológico, o trabalho vivo não pode ser eliminado, porque inclui o sujeito criativo, com toda a sua potencialidade e capacidade, tão necessária para a estruturação psíquica dos sujeitos trabalhadores, de se insurgirem diante da exploração capitalista (FREITAS, 2013).

As contradições que marcam o trabalho, e sua relação com a saúde-doença estão presentes em todos processos de trabalho, inclusive no setor público, "isso porque os trabalhadores improdutivos, criadores de anti-valor no processo de trabalho, vivenciam situações muito aproximadas com aquelas experimentadas pelo conjunto dos trabalhadores produtivos" (ANTUNES, 2008, p. 12). No caso do trabalho dos servidores públicos — cuja especificidade não gera mais valia —, o mesmo pode ser compreendido de acordo com Lessa (2009), ou seja, como um trabalho improdutivo, já que a atividade realizada representa um custo do negócio. A crise econômica globalizada traz repercussões que afetam diretamente o conjunto de trabalhadores, sejam eles produtivos ou improdutivos, do setor público ou privado.

2.1.1 O Trabalho no Serviço Público

Nota-se que as transformações no mundo do trabalho ancoradas principalmente no sistema econômico e produtivo atingem a classe trabalhadora, seja ela do setor privado ou público, sendo que este último (além de possuir outras especificidades) é regido por legislações próprias; em decorrência disso, as regulamentações e conceitos que o estruturam também são difusos e perpassam por várias áreas das ciências humanas.

Segundo Cezne (2005), “a abrangência do conceito de serviço público é influenciada pela época e pela noção de Estado e pela relação entre este e a sociedade. A noção de serviço público há de ser essencialmente evolutiva, condicionada pela época e pelo meio social” (p. 335).

Gomes et al. (2012) considera que, no Brasil nos anos 1930, houve um crescimento no número de empregos públicos no país, com a estruturação e a ampliação das funções do Estado e com a expansão dos serviços sociais e a produção de bens realizada pelo governo, movimento que se repetiu nos anos seguintes. Entretanto, a crise do estado de bem-estar social e o processo de globalização mostraram ser necessário questionar o tamanho do Estado e o seu papel na sociedade, afetando significativamente o conceito de serviço público, evidenciando a importância de reconstruir o Estado ao

invés de simplesmente reduzi-lo ao mínimo (CEZNE, 2005; BRESSER PEREIRA e SPINK, 1999).

Nesse sentido, um conjunto de reformas foram elaboradas no interior do aparelho estatal tanto para retirada de direitos sociais como para modificação da atuação do Estado sobre esses direitos. No Brasil induzido pela tendência global, a ideia que se propagou foi baseada na necessidade de reduzir o papel do Estado como interventor sobre as relações econômicas e sociais, enaltecendo que a atuação do mercado seria mais eficiente do que a atuação estatal e que a sociedade necessitaria ser mais participativa na vida pública até então dominada pela figura do Estado paternalista (CEZNE, 2005).

As reformas instituídas nos anos 1990 “visaram adaptar a economia brasileira ao panorama internacional, caracterizado por uma crescente globalização financeira e produtiva que tiveram impactos negativos sobre o mercado de trabalho nacional” (GOMES et. al, 2012, p. 168). Elas atingiram especialmente as áreas sociais como previdenciária e trabalhista além da área tributária que foi reformulada. O regime jurídico dos servidores públicos também foi readequado e representou um elemento estratégico para que fosse desencadeado posteriormente os processos de privatizações que geraram um enorme desemprego naquele período. (ANTUNES, 2005; CEZNE, 2005).

Essa tendência global impulsionada pelas políticas neoliberais de acumulação do capital, atingiu o Estado brasileiro e as pressões por mudanças e reestruturações financeira e produtiva atingiram não só as organizações privadas como também o serviço público (GUIMARÃES, 2009).

Da mesma forma, Chiavegato Filho e Navarro (2013) destacam:

No setor público, particularmente, vinculada a essa aceitação tácita da ideologia gerencialista, observa-se o avanço de uma concepção negativa do papel do Estado, pois as práticas de gestão e organização do trabalho desse setor são tidas como um elemento arcaico, burocrático e ineficiente que é preciso modernizar, sendo as técnicas de gestão privada aplicadas ao setor público tidas como fator de avanço (p. 94).

A administração pública gerencial surge como resposta à crise do Estado, já que havia uma forte rejeição da sociedade civil, desde os anos 1970, à administração pública burocrática. Enquanto a administração pública burocrática concentra-se no processo, a administração pública gerencial orienta-se para os resultados (BRESSER PEREIRA e SPINK, 1999).

Esse modelo de gestão, disseminado em todo setor público e denominado administração pública gerencial, ganhou força no Brasil nos anos de 1990. Trata-se de um movimento de reforma do aparelho do Estado articulado com estratégias neoliberais

de estabilização econômica e estratégias administrativas orientadas para o mercado (CHIAVEGATO FILHO e NAVARRO, 2013, p. 98).

A administração pública gerencial envolve mudanças na estratégia da gerência que deve ser posta em prática numa estrutura administrativa reformada. A proposta é descentralizar, delegar autoridade e definir claramente os setores que o Estado opera, as competências e as modalidades de administração adequadas a cada setor (BRESSER PEREIRA e SPINK, 1999).

Numa perspectiva ponderada, Kettl (1999, p. 105) considera que “uma reforma genuína deve procurar sempre o equilíbrio entre os novos mecanismos geradores de eficiência, sem jamais perder de vista as eternas questões relativas à res publica”.

Guimarães (2009, p. 164) destaca que na administração pública também são incorporados os “modismos administrativos”, embora apareçam com certo atraso. As reformas administrativas propostas para o serviço público seguem a mesma lógica dos modelos de gestão adotados no setor privado; entretanto, elas nem sempre se mostram adequadas quando não são consideradas as especificidades da organização pública e do serviço público (GUIMARÃES, 2009).

Em seu estudo, o autor demonstra que o conjunto das mudanças promovidas pelas práticas impostas pelas mudanças organizacionais afetou as relações socioprofissionais e as condições de trabalho, ampliando as exigências sobre os trabalhadores em diferentes aspectos das atividades de trabalho. “O foco produtivista, normalmente adotado na formulação destas mudanças, atrelado a um modelo ainda burocrático, contribui para criar um espaço de trabalho contraditório e, muitas vezes, nocivo à saúde daqueles que ali trabalham” (GUIMARÃES, 2009, p. 165).

Para Jackson Filho (2004), as instituições públicas não possuem estruturas formais de planejamento da organização do trabalho, uma vez que não dispõem de setores de organização e métodos, qualidade, marketing, engenharia de processos, entre outros. “Para suprir essa insuficiência, assiste-se à importação de modelos e técnicas usadas no setor privado, sem a devida reflexão sobre sua aplicabilidade no funcionamento dos serviços públicos” (JACKSON FILHO, 2004, p. 60)

Além dessa influência que o setor público recebe do setor privado, Jackson Filho (2004), ao analisar as condições de trabalho em seus estudos no serviço público — no que se refere à precariedade dos meios e equipamentos — ressalta que espaços inadequados e modelos gerenciais distantes da realidade foram observados. Na relação trabalho e adoecimento no serviço público, a análise de Jackson Filho (2015) destaca que a alta carga de trabalho e/ou o aumento da intensidade do trabalho, como no caso das agentes comunitárias de saúde, das merendeiras, das professoras e dos profissionais de saúde, afetam o corpo dos trabalhadores, expressando-se por meio de sintomas e problemas musculoesqueléticos ou de saúde mental (p. 102). Assim como no setor privado, no setor público os trabalhadores também são afetados pelas condições de trabalho impostas pela gestão pública.

As instituições públicas de um modo geral estão sendo fortemente influenciadas pelas novas práticas de gestão, e o crescimento dessas práticas constrói um novo tipo de

perfil de trabalhador que, ao contrário do taylorista-fordista, é flexível, criativo, ágil na implementação de mudanças e, principalmente, sabe ser competitivo e lidar com a pressão e com a concorrência (CHIAVEGATO FILHO e NAVARRO, 2013).

Os autores destacam algumas características comuns do modelo de gerência pública que representam uma precarização do trabalho em saúde, as quais podem ser observadas também em outras áreas de atuação pública: redução de pessoal e incorporação de novos parâmetros de desempenho ocasionando aumento da carga de trabalho; rigidez hierárquica que reduz a autonomia dos funcionários; ausência de reconhecimento pelo trabalho realizado; e ausência de apoio social no trabalho (CHIAVEGATO FILHO e NAVARRO, 2013, p. 99).

Dessa forma, pode-se considerar que o serviço público vem recebendo, em várias áreas, forte influência das práticas de gestão adotadas pelo setor privado — sem, no entanto, considerar suas próprias peculiaridades e características. Nessa perspectiva, a classe trabalhadora também recebe os impactos alusivos a estas bases de gestão, com exigências no trabalho cada vez mais intensas que requerem profissionais polivalentes e multifuncionais.

2.1.2 Aspectos Organizacionais do Trabalho

Não se pode precisar ao certo quando surgiu a expressão “organização do trabalho”. Na Antiguidade, o artesão estava em contato com todas as etapas do processo produtivo (concepção, planejamento, busca pela matéria prima e até mesmo a venda do produto); portanto, organizava todas as etapas da produção artística do seu trabalho. Com o passar do tempo, outras relações e formas de organizar o trabalho foram desenvolvidas (ANJOS, 2013).

O trabalho em grupo possibilita ao homem realizar feitos maiores. À medida que o homem começa a se organizar coletivamente ele começa a dividir o trabalho. As primeiras divisões foram baseadas no gênero: homens faziam algumas coisas, mulheres outras. Quanto mais complexo um trabalho, mais complexa sua organização. A divisão por gênero já não é mais única; o trabalho passou a se dividir entre quem planeja e quem executa (ANJOS, 2013, p. 267).

O conceito ganha notoriedade a partir do modelo taylorista de organização do trabalho, que buscou aprimorar o processo produtivo tornando-o eficaz, rápido e rentável. Por meio do controle do tempo e dos movimentos executados na produção, a cadeia produtiva foi fragmentada em pequenas tarefas. Nesse modelo de produção, o trabalhador não atuava na totalidade do processo produtivo (ANJOS, 2013).

A padronização das tarefas no taylorismo transformou toda uma complexidade de possibilidades que é o trabalho onde o sujeito pode depositar a sua pessoalidade,

inteligência e habilidade em um rígido processo de seguimento de regras. Esse modelo tornou-se referência no mundo do trabalho e estendeu-se para além do contexto industrial. A organização do trabalho afeta a vida dos trabalhadores de tal modo que determina a forma de ser e sentir, de se comportar e de pensar, tornando-se uma importante fonte de ansiedade e sofrimento psíquico (SELIGMANN-SILVA, 2011; ANJOS, 2013). “Ela [a organização do trabalho] se apropria não apenas do tempo e dos movimentos dos trabalhadores, mas também de sua subjetividade” (ANJOS, 2013, p. 270).

O modelo taylorista/fordista, que massifica a produção e os trabalhadores, enfrentou dificuldades com a crise do capital, levando a uma reestruturação produtiva. Posteriormente, foram desenvolvidos outros modelos para organizar a produção e o trabalho, aprimorando as estratégias de controle e ritmo do trabalho, alimentando a lógica da acumulação do capital e o poder dos detentores desse capital. Dessa forma, as empresas passaram a hipersolicitar as energias, os saberes e os potenciais (físicos e mentais) dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que diminuía os custos e aumentavam a sua rentabilidade (GOUNET, 1999; SELIGMANN-SILVA, 2011).

Ao contrário do modelo fordista de produção em série, direcionado ao consumo de massa, com grandes estoques, o modelo atual sugere formas mais flexíveis de organização e gestão do trabalho (ASSUNÇÃO, 2013), visto que a produção industrial é condicionada pelos interesses dos consumidores e pela concorrência entre produtores que, na atualidade, é muito mais aguçada.

As transformações do conteúdo do trabalho ocorrem associadas a transformações nas formas de gestão com estratégias sutis de dominação e exploração. O poder não se localiza mais numa multidão de chefias como ocorria no taylorismo. Aumenta-se as responsabilidades e as exigências com métodos de produção *just in time* cuja imposição de excelência por meio das hipersolicitações tem menosprezado os limites da condição humana, desencadeando desgaste e sofrimento mental (SELIGMANN-SILVA, 2011). A preconizada flexibilização das relações de trabalho, que substituíram a rigidez e parcialidade das tarefas permite a redução das horas no local de trabalho, contudo, as atividades de trabalho invadem o espaço privado, pois são realizadas em casa (ANJOS, 2013).

Segundo Seligmann-Silva (2011), a organização do trabalho pode ser definida como a forma de conceber os conteúdos das atividades de trabalho e a sua divisão entre os trabalhadores. Nesse sentido, perceber a forma como está articulado o processo de trabalho e quem o administra é crucial para compreender tanto a produção como a saúde dos trabalhadores. O trabalho é uma atividade que convoca o corpo inteiro e a inteligência para viabilizar a sua realização a qualquer custo (ASSUNÇÃO e LIMA, 2003).

A organização do trabalho compreende aspectos distintos da divisão técnica do trabalho que envolve o conjunto de procedimentos, ferramentas, máquinas e competências necessárias para o

desenvolvimento das tarefas e a divisão social e hierárquica do trabalho na qual abrange as formas de comando e coordenação, os níveis de responsabilidade e autonomia e tudo que se destaca da avaliação do trabalho (MOLINIER, 2013, p. 85).

Na análise de Assunção (2013) a organização do trabalho, ao atingir o indivíduo, modifica a sua maneira de enfrentar os riscos e traz efeitos sobre a sua saúde que não estão completamente dimensionados. Esses efeitos sobre a saúde dependem das possibilidades que os trabalhadores terão para desenvolver as suas competências que sustentem as estratégias de regulação e controle dos riscos (ASSUNÇÃO e LIMA, 2003, p. 2).

Com a inovação tecnológica, a automatização nos processos de produção intervém fortemente no trabalho, intensificando-o. O indivíduo ocupa-se por mais tempo com as suas tarefas e de forma muito mais intensa, porque estão agregadas às tarefas produtivas outras operações como o controle da qualidade, a manutenção dos equipamentos e a limpeza do local de trabalho, de modo que o indivíduo passa a realizar um trabalho que já não é apenas manual, mas também mental (GOUNET, 1999).

Novas tecnologias diminuíram as cargas de trabalho físico em muitos tipos de produção, inclusive com dispositivos de segurança e de proteção aos trabalhadores. Consequentemente, foi possível aumentar a produtividade e a lucratividade. Mas, para a classe trabalhadora, esse avanço tecnológico trouxe impactos sociais negativos, por meio de um arrocho no mercado de trabalho (eliminando postos de trabalho) e também por uma intensificação do trabalho, com sofisticados métodos de controle sobre os funcionários — o que desencadeou novos tipos de adoecimento e danos à saúde (SELIGMANN-SILVA, 2011). Conforme Anjos (2013), “a recente valorização dos modelos de gestão no trabalho no contexto do neoliberalismo e do produtivismo, agrava a situação do trabalhador com a tentativa de alienação e exploração do sofrimento humano no trabalho” (p. 272).

Destarte, a organização do trabalho pode ser compreendida como a divisão das tarefas e dos homens nas instituições e ela se estabelece por meio da prescrição do trabalho. Ao mesmo tempo que o trabalho prescrito é importante para orientar, controlar e fiscalizar os funcionários, por outro lado, se ele for seguido à risca, acaba por inviabilizar o trabalho. Deve-se considerar, portanto, a distância entre o real e o prescrito nas situações laborais, evitando culpabilizar o trabalhador quando algo que não estava previsto acontece, porque o trabalho não é estanque: ele possui um dinamismo (ANJOS, 2013).

Diante do exposto, podemos concluir que os aspectos relativos à organização do trabalho podem ser considerados como os principais no processo de desgaste da saúde mental dos trabalhadores.

2.2 CARGAS E SOBRECARGAS NO TRABALHO: O DESGASTE DO TRABALHADOR

Na concepção de Laurell e Noriega (1989), as cargas de trabalho são socialmente produzidas e não podem ser compreendidas de forma isolada, desconsiderando as condições que as geram. No questionamento do processo de produção, surgem dois aspectos: um que está relacionado à expressão particular da forma específica de produzir (organização e divisão do trabalho); e o outro que diz respeito à intensidade.

No processo de investigação das cargas de trabalho “para melhor compreensão, elas podem estar agrupadas de um lado em físicas, químicas, biológicas e mecânicas e de outro em fisiológicas e psíquicas” (LAURELL e NORIEGA, 1989, p. 110). As cargas físicas podem ser exemplificadas pelo ruído e pelo calor com o uso de métodos para medição não envolvendo o corpo humano, o que configura uma materialidade externa. Ao atuar sobre o corpo, essas cargas (físicas, químicas, biológicas, mecânicas) sofrem uma mudança de qualidade, exercendo um processo intracorporal complexo por meio de processos fisiológicos que interatuam entre si podendo ser passageiros ou não (LAURELL e NORIEGA, 1989). “As cargas mecânicas são mais visíveis já que elas se convertem numa ruptura de continuidade instantânea do corpo; em contusões, feridas, fraturas etc.” (LAURELL e NORIEGA, 1989, p. 111).

Assim, as cargas de trabalho cuja materialidade é externa ao corpo do trabalhador estão presentes nos ambientes por meio de ruído, calor e agentes químicos, por exemplo; e as de materialidade interna ao corpo do trabalhador, que são as fisiológicas, decorrem de esforços físicos necessários para a realização da atividade, posições incomodas, exigência de produtividade e excesso de trabalho. Há também as cargas psíquicas, que se referem às situações de pressão, pelas relações de poder e de tensão, e a situações competitivas presentes nos ambientes de trabalho (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Em relação às cargas fisiológicas e psíquicas, os autores consideram que elas são diferentes porque não expressam de forma visível uma materialidade externa ao corpo humano. Essas cargas expressam a sua materialidade por meio de processos corporais transformados. “Esses processos corporais acontecem internamente e alteram no âmbito fisiológico por exemplo o ciclo circadiano para as pessoas que atuam em regime de turnos de trabalho e no âmbito psíquico por exemplo com manifestações somáticas” (LAURELL e NORIEGA, 1989, p.112).

Em muitos ambientes de trabalho, a presença da tecnologia revela que, nos dias de hoje, por mais simples que pareça uma determinada atividade, há nela um componente cognitivo e intenso, o que significa que uma atividade não pode ser analisada sem que se conheça como ela realmente é realizada. De acordo com Wisner (1994), o trabalho é uma atividade em que os aspectos físico, cognitivo e psíquico estão sempre presentes e interconectados, e cada um desses aspectos pode determinar uma sobrecarga.

Todo indivíduo chega ao trabalho com seu capital genético, remontando o conjunto de sua história patológica a antes do nascimento, à sua existência *in utero*, e com as marcas acumuladas das agressões físicas e mentais sofridas na vida. Ele traz também seu modo de vida, seus costumes pessoais e étnicos, seus aprendizados. Tudo isso pesa no custo pessoal da situação de trabalho em que é colocado (WISNER, 1994, p. 19).

A singularidade das pessoas nos ambientes de trabalho é a marca da diversidade, pois cada indivíduo reage a uma determinada situação de forma diferente — alguns são mais tolerantes diante das dificuldades encontradas nas situações de trabalho, os limites de cada um são diferentes e, muitas vezes, as características de um indivíduo exploradas no trabalho, que o fazem se destacar, são as mesmas que o tornam mais vulnerável ao adoecimento (ASSUNÇÃO e LIMA, 2003).

A diversidade de situações que marcam o contexto de trabalho impõe ao trabalhador tomada de decisões para poder agir a fim de superar as dificuldades encontradas. Assim, o trabalhador — com base em suas ambivalências e particularidades — desenvolve estratégias de enfrentamento para regular a carga de trabalho e compensar o efeito das exigências sobre o seu corpo (ASSUNÇÃO e LIMA, 2003).

Chama-se de modos operatórios o resultado de um compromisso adotado pelo trabalhador em que são considerados: os objetivos exigidos, os meios de trabalho, os resultados produzidos ou conhecidos pelo trabalhador e o seu estado interno (GUÉRIN et al., 2001). Adaptando o modo operatório, o trabalhador realiza as suas tarefas de uma maneira que: seja eficiente do ponto de vista da produtividade; não produza efeitos negativos sobre o seu corpo do ponto de vista da fadiga, como dores; e lhe traga diferentes benefícios do ponto de vista da melhora da sua competência, ou seja, os trabalhadores ajustam os seus modos operatórios de forma a alcançar um resultado com um custo humano aceitável (DANIELLOU et al., 2010).

“As cargas de trabalho e, portanto, o padrão de desgaste de um grupo de trabalhadores determinado, tem origem na maneira específica como se articulam a base técnica e a organização e divisão do trabalho” (LAURELL e NORIEGA, 1989, p. 117). Na mesma perspectiva, Assunção e Lima (2003) consideram que, nos processos produtivos, o que define a carga de trabalho é a divisão e a organização das tarefas, e não as técnicas e os processos de fabricação. Assim, o método de trabalho está relacionado com a carga de trabalho.

Na concepção de Guérin et al. (2001), a carga de trabalho pode ser interpretada a partir da compreensão da margem de manobra que o trabalhador dispõe, num determinado momento do processo de trabalho, para elaborar modos operatórios para atingir os objetivos exigidos, de modo que o seu corpo não sofra consequências desfavoráveis. Os autores consideram, ainda, que uma carga de trabalho moderada é

aquela em que esses modos operatórios possam ser estabelecidos, alternando as maneiras de trabalhar. Assim, uma carga de trabalho elevada é aquela em que os modos operatórios são restritos, sendo cada vez menor a possibilidade de se organizar no trabalho.

Segundo Laurell e Noriega (1989), carga de trabalho é uma concepção teórica que compreende que, em cada situação, há uma tensão permanente entre as exigências do processo e as capacidades biológicas e psicológicas dos trabalhadores para responder a elas. De acordo com os autores, a categoria “carga de trabalho” possui um enfoque que melhor define o impacto do trabalho sobre o homem pois integra aspectos gerais do trabalho, superando a noção de fatores de risco e condições ambientais frequentemente usados nos ambientes ocupacionais.

Nesse sentido, investigar a carga implica considerar três dimensões que constituem, simultaneamente uma unidade tríplice de análise: as ações do trabalhador, o contexto em que elas ocorrem e as consequências geradas por essas ações (FRUTUOSO e CRUZ, 2005). Segundo Frutuoso e Cruz (2005), as expectativas e o tempo são fatores que se destacam na geração da carga de trabalho. O julgamento de terceiros, como de chefes ou colegas de trabalho, ocupa papel relevante na origem das expectativas, tanto de quem está submetido à avaliação quanto de quem avalia. Por exemplo, quando o tempo necessário para o desenvolvimento de uma tarefa não é suficiente, isso contribui para o surgimento de sobrecarga de trabalho.

O desequilíbrio da carga de trabalho gera sobrecarga ou subcarga e tem repercussões para a saúde do trabalhador. A sobrecarga indica que as exigências do trabalho estão além da capacidade do trabalhador em respondê-las eficazmente ao passo que na subcarga as exigências estão aquém da capacidade do trabalhador. As manifestações da sobrecarga e da subcarga se refletem em fadiga, absenteísmo no trabalho, incidência de distúrbios músculo-esqueléticos e transtornos mentais e comportamentais, entre os mais recorrentes (FRUTUOSO e CRUZ, 2005).

Para Laurell e Noriega (1989), no processo de trabalho capitalista, a sobrecarga psíquica apresenta-se em situações de altos ritmos de trabalho, de pressão por parte da chefia e nas quais há consciência da periculosidade do trabalho, entre outras. As situações de subcarga psíquica compreendem aquelas em que há: perda do controle sobre o trabalho ao estar o trabalhador subordinado ao movimento da máquina; desqualificação do trabalho como resultado da separação entre sua concepção e execução; e parcelização do trabalho, resultando em monotonia e repetitividade. Portanto, as cargas são elementos que resumem a relação existente entre trabalho e desgaste do trabalhador.

A concepção de carga de trabalho associa-se ao de desgaste estabelecendo uma relação entre o processo de produção e o nexos biopsíquico de uma coletividade de trabalhadores. Dessa forma, o conceito de desgaste permite consignar as transformações negativas, originadas pela interação dinâmica das cargas, nos processos biopsíquicos humanos (LAURELL e NORIEGA, 1989).

Seligmann-Silva (2011) afirma que o modelo centrado no conceito de desgaste mental pode ser considerado como uma abordagem integradora, se comparada a outros modelos teóricos, pois permite compreender as interações entre os estudos de estresse e da perspectiva psicanalítica. O autor ressalta, ainda, que a compreensão do desgaste humano no trabalho tenderá a ser mais grave em situações de maior vulnerabilidade humana. “A noção de desgaste emerge dos estudos dos processos de trabalho e está ligada à ideia de consumo do substrato e das energias vitais do trabalhador” (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 123).

Nessa abordagem “o desgaste é visualizado como produto de uma correlação desigual de poderes impostos sobre o trabalho e sobre o trabalhador, acionando forças que incidem no processo biopsicossocial saúde-doença” (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 135). Assim, o trabalhador que é o executante do trabalho será sempre a parte fragilizada dessa relação e será o tempo todo afetado por essa desigualdade de forças, pois trata-se de contexto marcado por interesses antagônicos, em que aquele que detém a força não exerce o poder.

Segundo Laurell e Noriega (1989), à medida que o desgaste se define como a perda de capacidade potencial e ou efetiva biopsíquica, ele pode ou não expressar-se no que a medicina reconhece como patologia. Nem sempre é possível associar o desgaste com alguma manifestação de adoecimento concreto, assim Seligmann-Silva (2001), considera relevante observar no processo da fadiga crônica as manifestações habituais de insônia, irritabilidade e desânimo. A acentuação dessas alterações, associada a condições de trabalho como calor, ruído, jornadas extensas, trabalhos em turnos alternados, situações de conflito no trabalho, entre outros aspectos, pode desencadear adoecimentos físicos e psíquicos

Em sua análise sobre a caracterização do desgaste mental, Seligmann-Silva (2011) descreve-o como sendo identificável a partir de três níveis:

- I - Quadros clínicos que correspondem ao desgaste literal — desgaste orgânico;
- II - Variações do "mal-estar" — fadiga mental e física;
- III - Desgastes que afetam a subjetividade, atingindo a identidade do trabalhador por meio do ataque à dignidade e ou corrosão dos valores e caráter (SELIGMANN-SILVA, 2011, p.139).

O trabalho é algo essencial na vida do indivíduo. É por meio do trabalho que o homem encontra possibilidades de realização e satisfação e por onde ele constrói a sua identidade. Porém, o trabalho no modo de produção capitalista limita essa potencialidade. Por outro lado, também, o trabalho não pode ser a única atividade na vida da pessoa. As vivências e o tempo que ela dedica à carreira muitas vezes se sobrepõem às experiências que ela destina para o seu cotidiano familiar e social, pois “a disposição para a vida fora do trabalho pode ser fortemente limitada pela fadiga” (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 279).

A centralidade do trabalho na vida das pessoas e a fadiga são aspectos marcantes no processo de desgaste, pois a ideia que se tem é de consumo das energias vitais do trabalhador, onde nem o estado de repouso é capaz de recuperar e de refazer o estado de cansaço geral. A presença constante da fadiga, a tensão produzida pelo cansaço, e os distúrbios do sono, desencadeiam o estado de desânimo e de irritabilidade. Situações como essas deixam os trabalhadores vulneráveis em diversas situações nos ambientes de trabalho, mas reverberam em outras áreas da vida afetando o convívio familiar, social e o lazer (SELIGMANN-SILVA, 2011).

Destacando a relevância das determinações sociais no processo de saúde e trabalho, Guérin et al. (2001) consideram que a alteração de funcionamento físico do organismo em decorrência do trabalho tem incidências sobre outros aspectos da saúde: o trabalho noturno ou em turnos provoca perturbações do sono que são suscetíveis a alteração de humor com irritabilidade e agressividade, o que pode ter repercussão nas relações sociais e familiares. Dessa forma, tais manifestações no organismo do trabalhador o obrigam a modificar a forma de realizar o seu trabalho.

Nesse sentido, o processo de desgaste sofrido pelos trabalhadores é um processo que vai se construindo com o tempo e que pode ser tanto mais ou menos impactado, dependendo das condições sociais e de vulnerabilidade e, também, dos aspectos do ambiente de trabalho. A intensidade desses fatores interatua sinergicamente no corpo do trabalhador e vai se constituindo no processo de desgaste, que na linguagem do trabalhador se traduz em cansaço, desânimo, tristeza e nervosismo (SELIGMANN-SILVA, 2011).

A noção de desgaste não se refere necessariamente a processos irreversíveis, pois ela está relacionada tanto com a capacidade efetiva quanto com a potencial, já que os processos biopsíquicos estão em constante transformação (visto que são históricos); portanto, pode-se “recuperar perdas de capacidade efetiva e ou desenvolver potencialidades antes hipotrofiadas” (LAURELL e NORIEGA, 1989, p. 115).

Sendo assim, os aspectos relacionados às condições e ao ambiente de trabalho, as oportunidades de desenvolvimento que este trabalho permita ou não, as relações sociais construídas dentro e fora dele, bem como os contextos de segurança de emprego ou precarizações no trabalho, são considerados como desencadeadores de desgastes físicos e mentais. Nessa perspectiva, à medida que conhecemos o trabalho e a complexidade dos seus processos, podemos sinalizar as cargas e os padrões de desgaste aos quais os trabalhadores estão submetidos. Nenhum elemento isolado pode apontar como se constitui o processo de desgaste de uma coletividade, nem tampouco a carga de trabalho se não forem consideradas a dinâmica global do processo de trabalho e suas contradições.

2.3 O TRABALHO E A INTERFACE COM A SAÚDE

Laurell e Noriega (1989) apontam que a saúde é concebida pela medicina dominante, em geral, como um simples indicador do impacto do trabalho sobre os trabalhadores, mas que a medicina social avança para uma nova concepção, na medida em que compreende a saúde-doença não somente como um processo biopsíquico, mas também como um processo social. Dessa forma, a base para a compreensão dos determinantes da saúde está na conformação do processo de trabalho. O trabalho precisa ser compreendido como processos corporais e também como expressão da relação de exploração que se dá por meio da organização e divisão do trabalho.

As transformações ocorridas no mundo do trabalho determinam novas formas de adoecimento da classe trabalhadora. Considerando a Revolução Industrial como propulsora de novas relações sociais e de novas formas de produção, a saúde dos trabalhadores é impactada pelos modelos de gestão e organização do trabalho, particularmente em razão do alto nível de exigência, da pressão do tempo, da fragmentação das tarefas e dos processos de decisão, aliados a um contexto social influenciado pelas determinações sociopolíticas e econômicas de uma sociedade capitalista (SELIGMANN-SILVA, 2011).

Ao longo das décadas de 1990 e 2000, a reestruturação produtiva imposta pela nova ordem do capital sobre o trabalho desencadeou mudanças profundas nos processos de trabalho. Paralelamente, com a ampliação do conceito de saúde e sua regulação como direito universal, a área da saúde do trabalhador se expande numa dupla dimensão, uma enquanto espaço de contradição entre o processo de valorização e luta contra a exploração, e outra com a sua incorporação no campo da saúde coletiva e em demais políticas públicas (MENDES e WÜNSCH, 2011; LAURELL e NORIEGA, 1989).

No contexto do trabalho, pode-se dizer que o modelo econômico mundial implicou em mudanças nos processos de produção, com trabalhos cada vez mais complexos e com tecnologias que elevaram o nível de sobrecarga no corpo do trabalhador afetando a sua saúde, expressando as desigualdades sociais nesse campo. As características do trabalho na atualidade exercem forte influência sobre a saúde mental dos trabalhadores, decorrente de situações em que a organização do trabalho e as práticas de gestão desconsideram os limites psíquicos e físicos dos trabalhadores anulando a subjetividade em favor da produção, para que as metas sejam alcançadas a qualquer preço (SELIGMANN-SILVA et al., 2010a). Assim, a precarização da saúde dos trabalhadores incide de modo marcante na saúde mental, que é indissociável da saúde como um todo. É a fragilização dos indivíduos pela organização do trabalho através da intensificação e multiexposição (FRANCO et al., 2010).

De acordo com Ferreira (2016), para entender os efeitos do trabalho na saúde-doença das pessoas, é preciso integrar as concepções de trabalho concreto e trabalho abstrato como condições únicas do processo de trabalho. O duplo caráter do trabalho fornece subsídios para melhor compreender as respostas dos indivíduos diante dos riscos do trabalho.

Daniellou et al. (2010) afirmam que a “saúde das pessoas e o funcionamento da organização são mutuamente ligados” (p. 69). Evidentemente, a organização não é responsável por todos os danos à saúde dos seus trabalhadores, mas ela tem um papel importante. Os problemas de saúde relatados pelos trabalhadores solicitam uma análise que considera os determinantes sociais do processo saúde-doença, e o adoecimento não elimina o fato de que o sofrimento é individual e possui relação com a história de vida do sujeito (ASSUNÇÃO e LIMA, 2003).

A relação saúde e trabalho é bastante complexa e, para abordá-la, é necessário compreender que a saúde não é algo estanque: ela é o tempo todo afetada pelas circunstâncias do meio, o que lhe configura como um caráter social expresso no indivíduo, estando o trabalho entre os principais determinantes nesse processo saúde-doença. Na concepção de Assunção e Lima (2003), as investigações das relações saúde-trabalho nas situações reais de trabalho devem evidenciar o trabalho pelo olhar do trabalhador, superando visões de mundo hegemônicas. A análise ergonômica do trabalho consiste em compreender o comportamento no trabalho na visão do trabalhador, revelando aspectos do trabalho capazes de explicar as contradições presentes no interior da dinâmica do processo de trabalho.

Guérin et al. (2001) destacam que, através de uma análise do trabalho na situação real, é possível identificar precocemente uma situação de trabalho cujas exigências físicas e cognitivas estejam afetando os trabalhadores. Esses sinais precoces muitas vezes podem não ser mensuráveis, pois não existe medida física que permita evidenciá-los; entretanto, é por meio do sofrimento relatado pelo trabalhador que as suas causas podem ser investigadas no trabalho. Dessa forma, como certas agressões à saúde nem sempre são precedidas por sinais perceptíveis, é preciso considerar na relação trabalho e saúde os sinais de alerta emitidos pelo trabalhador, que modificam a sua maneira de trabalhar, afetando o seu modo operatório.

Na mesma perspectiva, Assunção e Lima (2003) destacam que o trabalho pode se tornar nocivo quando as margens postas pela organização do trabalho impõem ao trabalhador constrangimentos que reduzem suas possibilidades de evitar, reduzir ou eliminar os riscos durante a realização do seu trabalho (ASSUNÇÃO e LIMA, 2003).

Segundo Guérin et al. (2001), a relação entre trabalho e saúde não pode ser analisada somente sobre os efeitos diretos das solicitações enfrentadas no trabalho, visto que:

O trabalhador está envolvido na sua atividade com sua própria personalidade e história. De acordo com as situações de trabalho, a confrontação entre suas características pessoais e nas margens de manobra deixadas pela organização do trabalho, irá se revelar positiva para a sua saúde ou, ao contrário, provocar conflitos cujas consequências podem ser negativas (p. 73).

O mundo do trabalho vem sendo objeto de inúmeros estudos, principalmente pela “ambivalência presente no processo saúde-doença, onde a depender das circunstâncias pode ser fonte de saúde ou fonte de desgaste mental e mal-estar, gerando distúrbios que se expressarão coletivamente e no plano individual” (SELIGMANN-SILVA, 2011, p.35). O trabalho pode gerar desconforto e mal-estar quando há entraves à liberdade de ação, tendo efeitos fisiológicos, cognitivos, afetivos ou sociais para o trabalhador (ASSUNÇÃO e LIMA, 2003).

Para além dos aspectos clássicos da saúde ocupacional, que visa a identificar a existência de riscos nas situações de trabalho relacionados a insalubridade e periculosidade, é importante considerar também a existência da penosidade no trabalho. Na concepção de Assunção e Lima (2003), a penosidade “é o caráter relacional da exposição que não mais se esgota na relação unívoca entre o trabalhador [...] e os riscos do ambiente, sejam eles físicos ou resultantes de determinações sociais” (p. 2). A penosidade no trabalho, além de contribuir para aprofundar os conhecimentos dos nexos entre saúde e trabalho, orienta para a melhoria das condições de trabalho.

Sobre determinados riscos que podem afetar a saúde dos trabalhadores a longo prazo, especialmente na exposição a determinados agentes tóxicos, Guérin et al. (2001) destacam a importância de se considerar, nos estudos das situações reais de trabalho, que: certos sofrimentos manifestados pelos trabalhadores podem produzir ou não efeitos diferentes considerando a variabilidade interindividual; e que a multiplicidade dos fatores que incidem sobre uma situação de trabalho não simplifica a previsão de um ou de vários efeitos sobre a saúde, assim é essencial considerar a combinação de causas e multiplicidade de efeitos.

Contudo, os dados de adoecimento de trabalhadores confirmam a importância, a cada dia maior, dos aspectos organizacionais do trabalho, os quais prevalecem sobre os aspectos ambientais, na determinação do sofrimento e do adoecimento no trabalho. A Previdência Social (BRASIL, 2014) aponta que os agravos mais comuns entre os trabalhadores são as lesões por esforços repetitivos e os transtornos mentais e do comportamento. As causas ocupacionais para ambos os tipos de transtornos estão relacionadas, principalmente, aos fatores da organização do trabalho como a pouca autonomia, pressão do tempo e sobrecarga de tarefas, esvaziamento do conteúdo do trabalho, além de vivências de violências diversas no trabalho.

Dentre os agravos que atingem os trabalhadores, estão aqueles publicados, em 1999, pelo Ministério da Saúde, na relação das Doenças Relacionadas ao Trabalho (DRT). O documento aponta agentes ou fatores de risco de natureza ocupacional e as respectivas doenças que podem estar relacionadas aos processos de trabalho. A lista inclui cerca de 200 agravos, demonstrando a diversidade e complexidade dos fatores de riscos presentes nos ambientes laborais (BRASIL, 2001). Contudo, apesar de a legislação prever o nexo causal de determinados fatores de risco ao processo de adoecimento dos trabalhadores, garantir essa caracterização não é um processo simples, devido a diversos fatores, dentre os quais pode-se destacar: falhas na formação dos profissionais para que considerem variáveis relacionadas ao trabalho em suas

avaliações; preconceitos ideológicos; e interesses institucionais. Essa dificuldade fica mais acentuada quando se trata de adoecimentos psíquicos cuja carga de subjetividade manifesta-se insidiosamente no corpo do trabalhador, trazendo-lhe marcas de difícil identificação, o que torna a caracterização do nexo causal mais complexa do que ocorre com outros agravos (BRASIL, 2017).

Silva-Junior (2012), em seu estudo sobre o afastamento do trabalho por transtornos mentais, aponta que a legislação brasileira é insuficiente no que tange à regulação da organização do trabalho como risco ocupacional. Os aspectos psicossociais não apresentam um limite individual legal, diferentemente dos patamares de tolerância descritos para diversos agentes ambientais¹¹.

Nesse contexto de poder, a parte frágil assume o ônus do adoecimento, mas com repercussões também para os empregadores, ainda mais quando se trata de um empregador público, cuja garantia da estabilidade por um lado oferece segurança de empregabilidade ao trabalhador e, por outro, engessa a administração pública para reposição ou ampliação de pessoal, criando um círculo vicioso de adoecimento e impactando a gestão organizacional. Para melhor compreensão desses processos de adoecimento no trabalho, deve-se considerar a análise organizacional como uma estratégia de ampliação de conhecimento desse fenômeno, buscando identificar as causas macrodeterminantes, evitando-se culpabilizar o trabalhador pelo adoecimento.

Entre os inúmeros desafios presentes no campo da saúde do trabalhador, Mendes e Wünsch (2011) apontam para a necessidade de abordagens que tenham como meta a realização de ações coletivas, no âmbito da vigilância, da promoção e da proteção da saúde, em que o trabalhador se torne sujeito dessa ação.

Nesse sentido, ressaltamos a importância da atuação da área de Saúde Ocupacional nas organizações, trazendo para discussão com os gestores os aspectos do trabalho que interferem na saúde e que podem ser repensados ou reorganizados para que se reduzam os impactos negativos tanto para os empregadores como, especialmente, para os trabalhadores — afinal, o contrato é para o trabalho e não para o adoecer.

¹¹ *Porém, existem contestações quanto ao estabelecimento legal de limites de tolerância (que são de âmbito ético — devido à concepção de que há um limite tolerável de exposição de seres humanos a fatores de risco à vida e técnico) e quanto aos próprios valores limites.*

CAPÍTULO 3 – AS CARGAS E OS DESGASTES NO TRABALHO ADMINISTRATIVO NA UNIVERSIDADE, SEGUNDO OS TRABALHADORES

Neste capítulo, são apresentados os resultados da investigação com os trabalhadores decorrentes da análise das entrevistas com os participantes, a qual buscou extrair os conteúdos que denotam a existência das cargas e dos desgastes no trabalho administrativo.

A partir do conhecimento das particularidades do trabalho dos participantes, será possível dimensionar essa realidade para os demais servidores que estejam em condições semelhantes.

Para melhor acompanhamento dos resultados, a primeira parte do capítulo faz uma breve apresentação dos participantes, destacando as singularidades das suas vivências no mundo do trabalho. A segunda parte apresenta a análise dos dados, dividida em: a) o trabalho real na área administrativa; b) alegrias e tristezas do trabalho administrativo; c) indicativos de cargas de trabalho; e d) indicativos de proteção e desgaste no trabalho.

3.1 OS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Inicia-se a apresentação dos trabalhadores participantes da pesquisa. Ressalta-se que, nesta dissertação, foram adotados nomes fictícios para os entrevistados, de modo a preservar a identidade dos mesmos; pelo mesmo motivo, também seu local de trabalho será tratado apenas como “Faculdade”.

Sara - Ela tem 36 anos, é casada, iniciou a sua vida laborativa aos 15 anos, tendo adquirido experiência profissional como vendedora, auxiliar administrativo e secretária.

Ingressou na universidade há 14 anos no setor de Biblioteca da Faculdade. Por conta das atividades do seu trabalho, resolveu cursar a graduação na área da biblioteconomia. Atua na função de TAA e, atualmente, é a responsável pelo setor da biblioteca.

Sorridente e colaborativa, aceitou prontamente participar da pesquisa e, durante a entrevista, falou com bastante entusiasmo sobre o cotidiano do seu trabalho e da alegria que sente por estar no convívio diário com crianças que frequentam a Biblioteca.

Raquel - Ela tem 31 anos, é solteira, começou a trabalhar aos 22 anos em um colégio particular, como professora. Kursou ciências biológicas e possui mestrado na área de ciências.

Trabalha na universidade há 7 anos no setor de pós-graduação, ocupando a função de TAA. Seu trabalho diário consiste em auxiliar na rotina pertinente aos cursos de pós-graduação da Faculdade, tendo convívio diário com o trabalho com alunos e professores.

Pragmática ao falar sobre o seu trabalho, considera sua atividade descomplicada e fácil de ser realizada. Sente uma certa frustração por atuar num trabalho que não está relacionado com a carreira profissional que ela escolheu para a sua vida.

Márcia - Ela tem 34 anos, é solteira e começou a trabalhar aos 16 anos no setor de serviços em funções administrativas; possui nível superior completo na área de relações públicas.

Trabalha na universidade há 15 anos na função de TAA. Durante esse período de atuação, passou pelos departamentos de pós-graduação, de pessoal e há cerca de dois anos está no setor de apoio acadêmico, no qual suas atividades consistem, basicamente, em auxiliar em eventos que acontecem na Faculdade, com suas demandas diversas.

Embora tivesse almejado trabalhar com eventos, considera que não está feliz com essa atividade, o que a faz querer ser transferida de setor novamente, pois se trata de um local onde o desenvolvimento do seu trabalho depende da atuação de outros setores da Faculdade e essa dependência gera, em alguns momentos, situações de embates, causando desconforto.

Jorge - Ele tem 54 anos, é casado, começou a trabalhar com menos de 15 anos e adquiriu experiência no segmento da telefonia e bancário, no qual chegou a exercer função de chefia. Concluiu o ensino médio.

Trabalha na universidade desde 2011, no setor de gráfica, exercendo a função de AA. Nessa atividade, ele atende os professores e funcionários da Faculdade em suas necessidades de cópias reprográficas. É frequentemente elogiado pelo bom trabalho que realiza.

Com muita alegria e satisfação por estar trabalhando, ele falou sobre a gratidão que possui pelo trabalho atual e também mencionou a importância dos trabalhos anteriores na sua trajetória profissional.

Cíntia - Ela tem 34 anos, é solteira, começou a trabalhar aos 21 anos de idade no departamento de vendas de uma companhia aérea. Possui nível superior em administração de empresas.

Trabalha na universidade há 7 anos exercendo a função de AA no setor de Biblioteca da Faculdade. Nessa atividade, ela realiza o atendimento ao público que frequenta o espaço físico da biblioteca, orientando na consulta do acervo no sistema e, também, auxiliando a localizar os livros nas estantes, entre outras tarefas.

Gosta de interagir com as pessoas e se considera calma, atributo necessário para o seu trabalho, e essa afinidade com o público decorre da sua experiência profissional anterior.

Estela - Ela tem 46 anos, é casada e começou a trabalhar com menos de 15 anos de idade. Sua trajetória profissional anterior consistiu em atividades administrativas ligadas ao setor de produção e serviços, também exerceu atividade como autônoma na área da beleza. Concluiu o ensino superior em pedagogia.

Trabalha na universidade há 17 anos exercendo a função de TAA. Atua no setor de serviço de pessoal e a sua atividade consiste basicamente em atender todas as demandas relativas à vida funcional do servidor com a Faculdade: admissão, demissão, férias, licenças entre outras rotinas.

Emotiva ao falar do seu trabalho, pois considera que por meio dele é possível ajudar as pessoas que a procuram nas mais diversas situações. Sente-se muito bem atuando em funções que envolvam interação com as pessoas.

João - Ele tem 36 anos, é casado, trabalha desde os 16 anos de idade e iniciou como menor aprendiz. Possui nível superior completo em administração de empresas e nos empregos anteriores sempre atuou em atividades com rotinas administrativas.

Ingressou na universidade há 16 anos e, durante esse período, trabalhou nos setores de protocolo e assistência administrativa. Desde 2012, está no setor de vigilância exercendo a função de AA.

No setor em que trabalha, ele é responsável pela área da segurança, que envolve desde os aspectos administrativos do contrato com a empresa terceirizada até a parte que ele considera como operacional que trata da supervisão das equipes de segurança e vigilância e dos controles de acesso à Faculdade.

Sente-se motivado com o seu trabalho, pois consegue administrar bem a dinâmica do cotidiano da segurança e acredita que faz uma boa gestão na área. Pelo bom trabalho que vem sendo desenvolvido, já recebeu elogios tanto da direção da Faculdade como dos seus pares.

Robert - Ele tem 30 anos, é solteiro, trabalha desde os 23 anos de idade. Obteve experiência profissional como operador de telemarketing e como professor eventual na rede pública de ensino estadual. Possui graduação completa em história.

Ao ingressar na universidade há sete anos, trabalhou no setor da secretaria e, em seguida, foi realocado para o setor da tesouraria, onde permanece até hoje exercendo a função de TAA.

Na tesouraria, seu trabalho abrange a rotina financeira da Faculdade, o que envolve os pagamentos, recebimentos e demais controles bancários. Nessa dinâmica de trabalho, existe um atendimento ao público que acontece junto aos professores, alunos da pós-graduação e fornecedores externos.

Demonstra desapontamento por atuar profissionalmente em um setor não relacionado à sua área de formação acadêmica. No entanto, não vislumbra uma possibilidade de mudança desse contexto no momento, tendo em vista a realidade salarial dos professores em geral no setor público quando comparada à sua situação salarial atual. Percebe-se que, ao assumir a sua escolha por continuar trabalhando na universidade, ele procura encontrar maneiras de tornar o seu trabalho agradável e a parte mais prazerosa para ele está na oportunidade de interagir com os alunos da pós-graduação quando eles buscam o serviço da tesouraria por algum motivo.

Vera - Ela tem 31 anos, é casada, começou a trabalhar aos 16 anos de idade e atuou na área de produção de uma empresa multinacional; posteriormente, trabalhou na área de faturamento de uma empresa do setor de serviços. Possui o ensino médio completo.

Trabalha na universidade há 6 anos como TAA. Inicialmente atuou no setor da contabilidade, sendo depois realocada para o setor de serviço de materiais e patrimônio, onde permanece atualmente. Nesse setor, ela elabora a requisição de compras dos materiais necessários para o funcionamento geral Faculdade, controla os estoques e acompanha a entrada e saída dos bens patrimoniais.

Empolgada com o trabalho, gosta muito do que faz porque tem uma rotina de bastante dinamismo com atendimento ao público externo (fornecedores) e ao público interno (funcionários da Faculdade). Acredita que no seu setor de trabalho o fundamental é saber dialogar para ter uma boa comunicação entre as pessoas e ela demonstrou ter bastante habilidade nesse sentido.

Carol - Ela tem 37 anos, é casada, começou a trabalhar ainda jovem com menos de 15 anos, em trabalhos eventuais sem vínculo formal. Foi funcionária pública de rede municipal, onde trabalhou como professora. Concluiu o curso superior em Letras e possui mestrado na mesma área.

Ingressou na universidade em 2010 como TAA no serviço de materiais e patrimônio. Acredita que, devido à sua formação acadêmica, foi convidada para trabalhar no setor de publicação e divulgação, onde realiza todo o gerenciamento dos procedimentos para a submissão de artigos em condições de serem publicados até a efetivação da publicação destes na revista da Faculdade. Trabalha com um público diferenciado: autores dos artigos, avaliadores, professores doutores e prestadores de serviço (revisores e tradutores).

Extremamente envolvida com o trabalho, gosta muito do que faz porque se identifica com a rotina das atividades que estão, de certa forma, associadas com a sua formação acadêmica. Gosta de ter contato com os textos enviados para a revista e se sente muito satisfeita ao vê-los publicados e por ter feito parte do processo de construção daquela revista.

Destarte, esses foram os participantes da pesquisa e cada qual com a sua história contribuiu para a realização deste estudo. Acredita-se que, por tratar-se de ambiente universitário, no qual ocorrem muitas pesquisas, não houve dificuldades dos participantes em aceitar o convite para a participação e todos eles foram muito gentis e colaborativos durante as entrevistas. Percebeu-se que as pessoas se sentem valorizadas quando podem falar de si através do trabalho que realizam.

Considerando os dados coletados nas entrevistas, e visando a complementar esta etapa de apresentação, a Tabela 7 demonstra o perfil dos participantes da pesquisa de forma compilada.

Tabela 7 - Distribuição das características sociodemográficas dos entrevistados.

Idade (anos)	N	%
30 a 35	5	50
35 a 40	3	30
40 a 45	0	0
45 a 50	1	10
50 a 55	1	10
Setor de trabalho	N	%
Biblioteca	2	20
Pós-graduação	1	10
Apoio acadêmico	1	10
Comunicação e mídia	1	10
Seção de pessoal	1	10
Vigilância	1	10
Tesouraria	1	10
Serviços de materiais	1	10
Publicação e divulgação	1	10

(continua)

Tabela 7 - Distribuição das características sociodemográficas dos entrevistados

(continuação da Tabela 7)

Tempo de trabalho na instituição (anos)	N	%
< 5	0	0
5 a 10	6	60
10 a 15	1	10
15 a 20	3	30

Função exercida na instituição	N	%
TAA	7	70
AA	3	30

Sexo	N	%
Feminino	7	70
Masculino	3	30

Estado civil	N	%
Solteiro	4	40
Casado	6	60

Escolaridade	N	%
Ensino Médio Completo	2	20
Superior Completo	5	50
Pós-graduação completo	3	30

Idade do primeiro emprego (anos)	N	%
< 15	4	40
15 a 20	3	30
20 a 25	3	30

Fonte: dados do roteiro de entrevista.

Em síntese, a maioria dos participantes deste estudo estão na faixa etária dos 30 aos 35 anos, trabalham na instituição entre 5 e 10 anos e apresentam requisito escolar superior àquele exigido para a função, o que pode estar relacionado ao fato de tratar-se de instituição de ensino.

Apresentados os participantes, passa-se aos resultados da pesquisa.

3.2 O TRABALHO ADMINISTRATIVO NA UNIVERSIDADE: A PERCEPÇÃO DOS PARTICIPANTES

A análise das entrevistas revelou vários aspectos do trabalho administrativo — que vão desde a complexidade, diversidade de tarefas e o nível de exigências decorrentes das atividades, até os desdobramentos desfavoráveis que surgem no desenvolvimento do mesmo.

Esse conjunto de experiências elucida o campo de investigação das cargas e desgaste e oferece uma nova perspectiva de conhecimento do trabalho administrativo na universidade, o que será apresentado tematicamente neste capítulo.

A análise dos dados conduziu à revelação das principais categorias que explicam o objeto deste estudo, são elas:

a) o trabalho real na área administrativa, apresentando os elementos da organização do trabalho (a gestão, ritmos e controle sobre o trabalho, variabilidades e as relações socioprofissionais);

b) alegrias e tristezas do trabalho administrativo, apresenta a ambiguidade dos aspectos que ora despertam satisfação e bem-estar com o trabalho e ora manifestam-se negativamente gerando insatisfação.

c) indicativos de cargas de trabalho, na qual são sintetizados os tipos de cargas mais frequentes na área administrativa.

(d) indicativos de proteção e de desgaste no trabalho. Estas é a categoria da discussão central desse estudo (disparada pelos elementos das categorias anteriores). Nela, são conhecidos os aspectos de proteção e de desgaste no trabalho, o que é fundamental para o planejamento de ações de promoção e prevenção em saúde.

Na análise das categorias, buscou-se detalhar as vivências dos sujeitos nos seus contextos de trabalho. Também foram destacados os significados que as narrativas trouxeram para a definição das categorias, o que nos conduziu à compreensão e à identificação das cargas que geram desgaste no trabalho desses servidores.

a) O trabalho real na área administrativa

Na concepção de Guérin et al. (2001), o trabalho é a unidade de três realidades: atividade, condições e resultado da atividade — e uma não existe independente da outra. O trabalho prescrito, também chamado de tarefa, não produz nada, ele apenas dita como as coisas devem ser realizadas e o que acontece se elas não forem. Quem produz é o trabalho real, que pode ser chamado de atividade que reúne as capacidades físicas, cognitivas e emocionais mobilizadas pelo trabalhador para cumprir a tarefa (FERREIRA, 2016).

Assim, o trabalho real é maneira desenvolvida pelo trabalhador para lidar com as situações reais existentes no ambiente de trabalho, que são compostas pelas interações dos trabalhadores com os recursos disponibilizados pela organização e com as pessoas envolvidas com o processo de trabalho (COSTA, 2013).

As entrevistas possibilitaram, por intermédio das narrativas dos trabalhadores, uma aproximação com a realidade do trabalho administrativo na instituição. Nesse sentido, procurou-se dar voz ao trabalhador que é o protagonista no seu campo de atividade, para que ele contasse sobre o seu trabalho e como ele acontece.

Os participantes, ao falarem sobre o cotidiano do trabalho, trouxeram elementos que apontam para a complexidade das atividades, além das interações sociais, mentais e físicas necessárias para o desenvolvimento do trabalho, extrapolando o que está prescrito para o trabalho.

Cabe destacar que este estudo privilegiou conhecer o trabalho real a partir do olhar do trabalhador sobre o seu próprio trabalho. Segundo Molinier (2013, p. 88), “a discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real não pode ser estudado sem referência à autonomia e à inteligência dos operadores”.

Para Vasconcelos et al. (2008), a organização — ao prescrever cada tarefa isoladamente, sem formalizar as interações entre elas — manifesta a complexidade da atividade que extrapola a somatória das tarefas diversas.

As narrativas que seguem demonstram **o que faz um trabalhador administrativo** no seu cotidiano. Elas relatam, num contexto geral, as características dos setores, a dinâmica de funcionamento e as interações sociais e setoriais que os trabalhadores estabelecem para realizar a atividade. Ressalta-se que elas foram transcritas respeitando a linguagem e a historicidade dos participantes.

Um aspecto que se destaca na fala dos participantes é a diversidade de detalhes envolvidos no trabalho.

“O trabalho na tesouraria tem várias rotinas financeiras que a gente tem que fazer, então a gente tem várias contas que são abertas no nome da faculdade, então diariamente a gente tem que é a parte que eu faço mais diretamente que é verificar o extrato pra ver quais foram as movimentações, quais dos cheques que a gente emitiu que foram descontados e quais não foram e, fazer a verificação geral das

contas da faculdade. A gente também trabalha, pelo menos lá na faculdade, a tesouraria é responsável por um dos convênios que tem na pós graduação que não é diretamente com verba da universidade, é uma verba do governo federal, então a gente também tem que gerenciar esse recurso, então a gente recebe da pós graduação os formulários, enfim, os pedidos que foram feitos de solicitação de verba e cabe a nós receber, normalmente são os alunos de pós graduação e às vezes os professores da casa com as documentações, comprovantes de despesas enfim, a gente tem que analisar e montar o processo e fazer efetuar os pagamento. E, além disso, a gente também, atualmente bem menos porque boa parte disso já foi automatizado, mas a gente recebe taxas gerais de 2ª. via de diploma, cartão essas coisas, que é a parte do atendimento mais ao público que a gente faz. E faz os pagamentos pra os fornecedores, mas de pequena monta, né, que são aqueles emergenciais e de pequenos valores, porque os valores grandes precisa ser feito licitação etc., aquilo que é dispensável de licitação a gente paga pela tesouraria”. (Robert)

“Eu sou encarregado do setor de segurança, eu supervisiono as equipes de segurança e de controle de acesso, oriento o serviço operacional, mas também sou responsável pela parte administrativa dos contratos, que é a documentação fiscal que vem das empresas que são os comprovantes de pagamentos de salário, benefícios, recolhimento FGTS, essas coisas, e tem uma documentação também que é pertinente aos vigilantes, são documentos que habilitam eles a estarem trabalhando ou não, e eu preciso controlar também por exemplo, a carteirinha nacional de vigilante se ela está vigente ou não, se passou o prazo de validade, então existe esse controle, se está com o atestado de antecedentes dele em ordem, então existem alguns documentos que a gente precisa tá sempre fiscalizando por isso que tem muito papel por trás do setor de segurança, então eu faço essa gestão também”. (João)

“Tem um sistema que gerencia o cadastro dos eventos, o sistema tá ligado ao site, então o professor entra lá e cadastra o evento que ele vai realizar, e aí eu tenho que acompanhar esse sistema e ver se tem alguma demanda de auxílio na realização do evento, aí eu faço certificado de palestrante, das pessoas que participaram no evento, é [pausa] lista de presença e, se tiver, alguma outra demanda ligada ao auxílio do evento”. (Márcia)

“Eu que faço a requisição de compra, mando pro setor de compras, aí o processo volta a gente fica aguardando chegar a mercadoria, faz conferência da mercadoria quando chega, dá entrada cuida da parte da documentação fiscal se vem correta, lança no sistema [...] onde a gente dá entrada dessa mercadoria no sistema interno aqui da universidade, então a gente faz essa entrada e coloca lá no nosso estoque”. (Vera)

“Eu opero essas três máquinas né, basicamente é isso, tirar cópias, mandar e-mail, scanear documentos, basicamente é isso, tem outros serviços menores que a gente faz, mas também com pouca regularidade, por exemplo encadernação, fazer blocos assim coisa assim de gráfica mesmo, mas é gráfica assim pequena”. (Jorge)

Entende-se que, na área administrativa, por ser um setor que envolve demandas muito diversas, a descrição oficial das atividades é genérica, provavelmente para facilitar a mobilidade de trabalhadores de um setor para outro, evitando o engessamento do sistema de recursos humanos, visto que o campo de coleta de dados é uma instituição pública. Assim, as funções administrativas possuem **características generalistas**, o que possibilita ao ocupante do cargo desenvolver o seu trabalho em diversas áreas; esta característica institucional é percebida nas falas dos entrevistados.

“Eu comecei no atendimento e voltei pro atendimento, mas eu já passei por vários, secretaria, processamento”. (Cíntia)

“Eu pedi que me fosse colocado em outro lugar, onde eu tivesse possibilidade de, digamos assim, na contabilidade eu não poderia vir a ser substituta ou um dia vir a ser chefe, então que me colocasse em algum lugar que de repente eu tivesse oportunidade de crescer, aí foi e como aqui tava precisando aí eu vim pra cá”. (Vera)

“Aqui a gente faz um pouco de tudo na biblioteca; nesses sete anos eu já fiz quase todos os trabalhos [risos] menos o de bibliotecário”. (Cíntia)

Se por um lado a descrição das funções administrativas apresenta um conteúdo generalista para facilitar a movimentação dos trabalhadores, seja para atender às necessidades administrativas, seja para atender às necessidades pessoais dos servidores, essa generalização de certa forma omite a diversidade que está por de trás das tarefas. Cabe destacar que tarefa não é o trabalho, mas o que é prescrito pela empresa ao trabalhador, sendo, portanto, algo imposto, algo que lhe é exterior, que determina e ao mesmo tempo constrange sua atividade (GUÉRIN et al., 2001). Isso porque o trabalho

prescrito, da forma como está idealizado pela organização, não consegue dar conta das situações reais que acontecem no cotidiano de trabalho, em função da sua variabilidade e complexidade (COSTA, 2013).

Assunção e Lima (2003) explicam que a diferença entre o trabalho prescrito e o real é que o último se realiza sempre em contextos específicos e, mesmo que se tente controlar todos os fatores que afetam a produção, há algo que sempre muda: o próprio trabalhador, que hoje pode estar mais cansado do que ontem, que pode não ter dormido direito, está mais experiente ou adquiriu novas habilidades. Portanto, a atividade real é um conjunto de regulações contextualizadas, no qual estão presentes as variabilidades tanto do ambiente quanto do próprio trabalhador.

A **variabilidade** é uma característica comum de todo trabalho, e foi constatada na análise das entrevistas. Ela está presente no trabalho administrativo, sendo influenciada pelos contextos específicos expressos no cotidiano, pelas pessoas e nos sistemas, e acabam por interferir na dinâmica de como o trabalho se desenvolve. Por serem eventos imprevisíveis, essas variabilidades intensificam o trabalho, porque exigem respostas ou adaptações que o trabalhador não está esperando no momento. Destacam-se: a variabilidade de ocorrer ou não algum incidente de segurança, que requer estado permanente de atenção; e a variabilidade de público infantil, que determina uma postura diferente no atendimento — por exemplo, a recepção em uma biblioteca para adultos é muito diferente daquela de uma biblioteca para crianças. A presença das variabilidades é observada nas falas a seguir.

“Na área de segurança é imprevisível né, um dia pode não ocorrer ocorrência nenhuma e no outro você pode começar o dia com a equipe com funcionário a menos, você pode ter um dia que tem uma ocorrência de furto, de um aluno agredir outro aluno, são coisas que é imprevisível, não dá pra você prever o que vai acontecer, isso é inevitável não dá, a gente se depara com uma infinidade de coisas, pessoas que transitam que você fica de olho pra ver se a pessoa vai tentar um furto, já teve uma tentativa de agressão com soco inglês, um rapaz que tava seguindo uma moça, então são "n" coisas”. (João)

“É, tem que usar o jogo de cintura! É tem situações que eu digo vamos esperar um pouco porque eu não consigo dar conta, gente olha isso eu não consigo te responder agora, vamos pensar e depois a gente volta a conversar, porque é melhor você recuar e falar que você não consegue dar conta daquilo agora do que você falar uma coisa que vai repercutir mais pra frente e te dar mais dor de cabeça. Por exemplo, educação sexual dentro dos parâmetros curriculares da escola existe você trabalhar esse tema, e aí eu recebi um e-mail de um pai uma vez falando que não era pra eu deixar o filho dele levar livro de educação sexual pra casa e aí claro que eu não consigo

resolver isso, vou ter que passar pra orientação, pra uma coisa mais direcionada, porque o acervo é aberto e eu não posso fazer isso, os livros estão adequados pra idade dele e é melhor ele aprender com você em casa do que ele aprender fora, então a gente tenta orientar dessa forma, mas a gente tem essa variante de pais que às vezes confundem o educar com o ensinar, que acha que a escola tem que resolver todos os seus problemas”. (Sara)

“Porque as coisas vão aparecendo no meio do caminho então não tem, tem acontecido muito assim da gente programar o dia, olha eu tenho isso vou organizar dessa forma vou fazer isso agora de manhã vou deixar isso pra de tarde que não tem tanta urgência, mas aparece as coisas no meio do caminho que você não consegue, isso tá cada dia mais comum, mas acho que isso é na universidade como um todo né”. (Estela)

“Na situação dessas de imprevistos a gente não consegue, aí acontece aquela bagunça né, aquele caos. É o que eu digo por exemplo, professor atrasa agendou uma aula com você, eu tenho aula das 13h30 às 14h30, aí depois das 14h30 às 15h30, aí eu tenho um intervalinho de meia hora das 16h00 às 17h00 e das 17h00 às 18h00, aí por exemplo, eu tenho que contar histórias, eu tenho que fazer a devolução dos livros, eu tenho que fazer o empréstimo desse material e eles são pequenos, eles tem o tempo deles, a gente não pode ficar correndo e aí o professor não consegue cumprir esse horário, chega atrasado aí vai dando uma cadeia sabe”. (Sara)

Nessa perspectiva, de trazer amplitude para o trabalho real dos servidores administrativos, passamos a evidenciar os aspectos relacionados ao trabalho que indicam a existência de variabilidades nos sistemas, a diversidade e a complexidade dos serviços prestados.

De acordo com Vasconcelos et al. (2008), “complexidade do trabalho não decorre exclusivamente das propriedades dos sistemas técnicos, mas das condições em que o trabalhador vai desenvolver a sua atividade, inclusive suas próprias competências” (p. 410).

Além das variáveis relatadas, os sujeitos expressaram também que os seus trabalhos possuem uma **diversidade de atividades** agregadas que os complexifica, envolvendo cadastros, registros, controles e conferências.

“Principalmente atendimento tanto pessoalmente como de telefone e e-mail, e uma parte de serviço interno administrativo mesmo, de

sentido papel, fazer os encaminhamentos, cadastrar todos os dados que precisam ser cadastrados no sistema”. (Raquel)

“O serviço de materiais ele engloba almoxarifado e patrimônio, em algumas unidades é separado, aqui tá tudo centralizado num único setor. Então a gente atende esses dois tipos de serviço, então é assim, no almoxarifado é o controle do estoque da faculdade manter o estoque para os usuários. Então é papelaria, produtos de manutenção, produtos de higiene tudo né, e a parte de patrimônio é estar acompanhando a entrada de bens patrimoniais baixa tanto de equipamentos como móveis”. (Vera)

“Então basicamente eu chego primeira coisa eu olho os e-mails, depois eu vou pro sistema e vejo se tem alguma coisa nova e, aí começam as por exemplo, chegou um artigo novo aí eu tenho que baixar o artigo, verificar se tá tudo ok, é bem, é muito detalhe”. (Carol)

“A gente tem um outro sistema que a gente cadastra as disciplinas que vão ser oferecidas pros professores da rede, aí eles vão fazer a inscrição pelo site, e a gente cadastra no sistema as disciplinas só que, antes de abrir a inscrição a gente confere se tudo o que foi cadastrado está realmente certo pra não ter nenhum problema, então isso eu acho chato de fazer, a conferência, porque requer MUITA ATENÇÃO é bastante coisa”. (Márcia)

Pode-se perceber que aspectos da **organização do trabalho** estão afetando o trabalhador administrativo. A organização do trabalho preliminarmente pode ser definida como a forma de conceber os conteúdos das atividades de trabalho e a sua divisão entre os trabalhadores (SELIGMANN-SILVA, 2011).

A forma como se articulam o processo de trabalho e a sua administração é fundamental tanto para a organização como para a saúde dos trabalhadores; e os aspectos relativos à hierarquia, à divisão das atividades e ao controle sobre o trabalho constituem-se como essenciais para a organização do trabalho. Na ótica do interesse do capital, eles atuam de forma a garantir a máxima eficiência do processo de produção, o menor custo do trabalho e a máxima sujeição dos assalariados. Esse mecanismo reveste-se de objetivos econômicos e políticos (SELIGMANN-SILVA, 2011).

Também no âmbito da Faculdade estudada, a transformação do conteúdo do trabalho mostra que as suas exigências estão cada vez maiores e mais complexas, o que determina profissionais com habilidades cada vez mais aprimoradas e multifuncionais, conforme demonstram as narrativas.

“Por isso que me chamaram pra trabalhar na revista, porque ela tava passando daqueles tramites antigos de papel disquete tudo, pra uma coisa mais profissionalizada aí a senhora que trabalhava lá ela tava com dificuldade com essas tecnologias”. (Carol)

“Precisa ter conhecimento em legislação, bastante conhecimento em legislação, estar se atualizando o tempo todo”. (Estela)

Os sujeitos relataram que, dentro de certos limites, eles conseguem impor o ritmo para o seu trabalho, ou seja, eles conseguem estabelecer as prioridades e determinar o momento que a tarefa imposta pela instituição será realizada, contanto que os prazos sejam respeitados. Isso proporciona ao trabalhador uma margem de manobra para que ele possa atingir os resultados do trabalho.

“Acho que dentro do possível sim, a gente tenta deixar outras coisas que não são urgentes pra fazer naquele período, deixar tudo organizado pra estar livre”. (Raquel)

“Algumas coisas a gente tem um controle maior de enfim cadenciar hoje eu vou fazer tal coisa, responder outras coisas não, porque como é um trabalho que envolve toda uma normativa, tem coisas que tem prazo de prestação de contas etc., então mesmo nesses casos, você tem algum grau de controle mas dentro desses limites por exemplo, se eu tenho prazo “x” eu necessariamente não preciso fazer hoje posso fazer amanhã mas o limite é tal dia, não pode passar disso então você pode controlar as coisas em função disso aquilo que exige prazo, tem outras coisas que não tem um prazo necessariamente mas que a gente busca por exemplo, nessas questões de pagamento não necessariamente eu tenho um prazo legal assim, eles entregam as notas e eu tenho que pagar na hora, eu posso estabelecer uma data de dois dias sei lá, mas até porque envolve demandas também do outro, então a gente costuma fazer o quanto antes”. (Robert)

A organização do trabalho apresenta uma série de contradições que incidem sobre a saúde mental dos trabalhadores, porque ela é estabelecida em função das prescrições que não são suficientes para dar conta do real que acontece no trabalho (COSTA, 2013).

Em relação à **pressão no trabalho**, ela aparece nas situações em que há menor flexibilidade na atividade, como no caso dos prazos a serem cumpridos ou do horário de atendimento.

“Você tem uma certa rigidez na questão de você estar ali sempre sabe, assim, eu acho que nem tem outros setores que você fala, eu vou fechar para o almoço aí você consegue ir almoçar e tal tal tal, a gente não consegue fazer isso, então assim, o nosso atendimento é das 8h00 às 18h00, não fecha pro horário de almoço e a exigência é essa”.
(Sara)

“A revista não pode atrasar um número porque ela é avaliada pelos indexadores avaliada pela Capes, tudo isso implica se ela recebe verba ou não, tipo essa questão da avaliação é algo importante então tem a ver com os prazos, então tem um pouco de pressão nesse sentido”. (Carol)

“Tem a correria do dia a dia e os prazos que eu te falei né, como de documentação de pagamento, mas pressão não tem”. (João)

Nas situações de trabalho, é frequente que a atividade de um trabalhador se articule com a de seus colegas. Os aspectos coletivos do trabalho implicam na colaboração para que o trabalho transcorra sem atritos.

Os constrangimentos gerais na organização podem favorecer ou não o conhecimento e o funcionamento do trabalho do outro, e a possibilidade de levá-lo em conta durante o processo de trabalho pode contribuir ou impedir a realização do trabalho. Esse processo é denominado como competências de cooperação (GUÉRIN et al., 2001, p. 61).

Dessa forma, as situações em que há pressão no trabalho às vezes estão associadas ao cumprimento das determinações impostas pela administração da instituição e ao **cumprimento de prazos**, especialmente quando respeitar o prazo não depende da atuação apenas do trabalhador, porque envolve outros colegas ou setores de trabalho. Aguardar a ação de outras pessoas para concluir o seu trabalho é um fator que aponta para uma baixa competência de cooperação e que gera angústia, conforme relatos apresentados.

“Então assim, os prazos eles não dependem só da gente embora a gente esteja ali no meio fazendo, os prazos dependem dessas outras pessoas e quando elas não estão bem afinadas com todo o processo editorial, e às vezes isso demora um pouco pra acontecer, isso acaba interferindo no trabalho da gente e aí é um pouco chato”. (Carol)

“Tem também a pressão das cobranças que a administração central faz do que a universidade tá querendo que daí ela acaba afetando os funcionários, eu tenho uma sensação assim que o serviço de pessoal de um modo geral pros funcionários a gente não é visto como colegas de trabalho, a gente é visto como pessoas que estão aqui pra prejudicar”. (Estela)

Aspectos relacionados ao **controle sobre o trabalho** e ter autonomia na condução e na decisão da atividade também foram elementos apontados nas narrativas. Tais aspectos vêm impondo aos participantes constrangimentos e impedimentos para a realização do trabalho. A falta de flexibilidade da instituição para possibilitar ajustes nas regras de registro de controle de frequência tem causado desconforto, conforme demonstrado na fala a seguir:

“É... às vezes tem eventos que acontecem à noite e nunca tem funcionário à noite pra auxiliar os eventos — funcionário do apoio acadêmico — existem outros funcionários na faculdade, mas por exemplo se tiver uma situação, já aconteceu um caso de que tinha um evento, foi o lançamento de um livro, aí a editora ia ter buffet e não sei o que, aí o professor me pediu ajuda e era à noite, eu fiquei lá trabalhando até um pouco mais tarde, até o evento começar e depois eu fui embora, hoje com o relógio de ponto, se eu fizer isso e passar das 10 horas diárias eu vou tomar uma repreensão disciplinar porque eu estava trabalhando no evento que é a minha função. Já aconteceu lá semana passada com um rapaz que trabalha comigo no meu setor, teve um evento da comissão dele e ele ficou auxiliando o evento da comissão e passou das 10 horas, passou 20 minutos ele entrou mais cedo e saiu mais tarde e aí ele tomou uma repreensão disciplinar”. (Márcia)

O trabalho administrativo geralmente está embasado em normas, regras e procedimentos que podem ser determinações e diretrizes da própria instituição, ou, em certos casos, independem da instituição pois seguem normas previstas em legislação específica; portanto, nessa divisão do trabalho há uma relação de poder estabelecida.

Nas entrevistas, surgiram elementos referentes à **divisão do trabalho** que envolvem aspectos hierárquicos, técnicos e sociais. Na instituição universitária, é comum que docentes ocupem postos de gestão. Isso não significa que todos os cargos de comando e direção sejam ocupados por docentes, mas essa é uma prática comum.

Notou-se que essa hierarquia “saber *versus* poder” constitui-se como uma relação naturalizada entre os servidores desta instituição, devido à existência de uma crença de que os projetos e programas na instituição só evoluem quando há um docente

envolvido, ou de que o conhecimento acumulado pelo docente se sobrepõe à experiência prática do servidor técnico administrativo, o qual se sente constrangido quando se vê argumentando com o docente numa situação de trabalho. Percebe-se nas falas dos trabalhadores a importância dada ao posicionamento do docente diante das situações de trabalho.

“Essa é uma parte bem delicada e que me incomoda e que a gente não tem nenhum controle, a única coisa que a gente pode fazer é escrever pro editor [que são docentes] e lembrar, não é nem cobrar porque é diferente né, o autor você cobra o editor você lembra [risos]”. (Carol)

“E tem uma outra coisa que me entristece bastante são os docentes. Os docentes não estão nem aí sabe, se eu chegar pra eles e disser que faltou água, que o menino não foi na hora, eles percebem que alguma coisa saiu errada, mas eles não encaminham isso no ofício assim uma reclamação, eu já falei pra vários professores das coisas que aconteceram errado, faz uma reclamação porque isso ajuda a gente, porque se sou só eu que digo não tem tanto peso quanto se um docente diz né, a lógica de pensamento na universidade é essa, o que os docentes pensam e dizem valem muito mais do que qualquer funcionário”. (Márcia)

“Recentemente mudou tudo e muito rápido as pessoas com quem a gente trabalhava e, pra mim, isso é uma coisa que me incomoda porque assim, eu e o meu chefe a gente acaba ficando mais tempo e tendo um conhecimento maior de tudo o que acontece na revista, e quando chega gente nova é muito difícil até que a pessoa entenda tudo, então às vezes a gente fala a pessoa fica meio assim porque ela é docente, então a pessoa pensa "ah, que esse técnico sabe!" mas às vezes, é porque a gente tá há mais tempo isso às vezes é uma coisa um pouco complicada”. (Carol)

Já as **relações socioprofissionais** acontecem no âmbito da instituição, tanto em relação à interação interna (com a chefia imediata e superior, com as equipes e membros de outros grupos de trabalho) quanto em relação à interação externa (que envolve o usuário e o fornecedor). Essas relações se constituem pelos elementos interacionais presentes no lócus de produção, cuja dimensão é caracterizada pelas interações interna e externa. Também compreendem as interações hierárquicas com as chefias imediatas e

superiores, as interações coletivas nos grupos de trabalho inter e intra, e as interações externas com os usuários dos serviços (MENDES e FERREIRA, 2008).

A maneira como as pessoas se relacionam no cotidiano influencia nas situações de trabalho e pode ser provedora de vivências tanto de bem-estar (geradoras de saúde e proteção no trabalho), quanto de mal-estar (desencadeadoras de processos de adoecimento). Nos discursos apresentados, pode-se perceber momentos em que as relações socioprofissionais são ou não favoráveis, com exemplos de situações conflituosas e impedimentos para o trabalho.

“A forma como as pessoas às vezes chegam pra você e, às vezes é mais a forma do relacionamento, por exemplo, na questão da falta de um professor, a forma como você chega pra pedir uma ajuda, entendeu porque assim, parece que a gente tá lá, tem que servir, mas as pessoas precisam também entender como que é a rotina da biblioteca e aí nem sempre a gente consegue fazer aquilo que eles queriam que a gente fizesse”. (Sara)

“Sim, existe a biblioteca da faculdade e aí dentro da biblioteca da faculdade tem uma seção que é a biblioteca XXX que é da escola, só que eu sou vinculada a biblioteca da YYY não à escola, então eu tô lotada na ZZZ, na verdade eu tenho vários chefes [risos] né”. (Sara)

“Eu acho que todo mundo deveria ser tratado igual independente de ser terceirizado, de ser funcionário da universidade”. (João)

“Ai... olha é bem difícil eu me relacionar com a minha chefe, não pessoalmente, pessoalmente ela é uma pessoa legal, ela é jovem, a gente conversa e tal, mas para o trabalho é muito difícil, ela é extremamente desorganizada, descomprometida, folgada, e isso é uma das coisas que me faz não querer trabalhar lá mais, ela me enlouquece, me enlouquece, ela é muito folgada”.

“Então às vezes quando entra outra pessoa e você tem que às vezes a gente tem muita divergência de opinião e isso despende uma energia um controle emocional forte, até que você explica pra pessoa que não é daquele jeito que tem que ser assim, tanto o cognitivo quanto o emocional e às vezes a questão do autor que liga e tá atrasado então acaba envolvendo o emocional, porque você quer ajudar a pessoa mas não depende de você, às vezes a pessoa fica brava reclama e tudo e aí [risos] você não tem que fazer e você fica se sentindo mal de não poder ajudar”. (Carol)

“O contato com o meu chefe e com a minha chefe também é superagradável assim, a gente sempre se dá bem então eu não tenho nada a reclamar com eles do trabalho também”. (Jorge)

“As relações das pessoas no trabalho eu acho que também a relação com o público externo porque exige também em alguns momentos [risos] até porque quando a gente lida com dinheiro isso implica que as pessoas vão lá pra receber ou pagar às vezes você tem certos conflitos que são gerados nesse sentido, então isso gera também uma exigência que eu não sei se é afetiva, mas, emocional vamos dizer assim que a gente tem que saber lidar, enfim se controlar pra não gerar um conflito maior”. (Robert)

Outro aspecto que se mostrou relevante nas relações socioprofissionais presentes na organização do trabalho refere-se à conexão intersetorial das atividades da área administrativa, fazendo com que as pessoas dependam umas das outras para realizar o trabalho. De acordo com Molinier (2013), “o trabalho é algo que acontece no coletivo” (p. 89).

Essa dependência se revelou nas falas dos trabalhadores como um aspecto desagregador nas equipes, que traz prejuízos para o desenvolvimento do trabalho, pois alguns trabalhadores se mostram mais envolvidos e engajados com o trabalho do que outros.

“A falta do trabalho dos outros atrapalha o meu”. (Raquel)

“Porque as pessoas que têm de ajudar cada um fazendo a sua parte não fazem e, aí eu tenho que ficar o tempo inteiro cobrando os outros, ligar lá faltando cinco minutos pro evento começar, o menino da transmissão ainda não tá lá no auditório. Aí eu vou lá no setor e digo ‘escuta o evento vai começar o fulano vai pra lá?’ ‘ah ele já foi...[risos]’ [ela retruca] ‘ah ele já foi?’ mas o evento vai começar daqui a cinco minutos e ele não tá lá, não mas ele já foi, EU TÔ FALANDO QUE EU TAVA LÁ E ELE NÃO TÁ, aí o estresse”. (Márcia)

“Tem que estar envolvido se não tiver envolvido o negócio não anda porque é como se você fosse uma válvula uma peça muito importante de uma engrenagem, então como tudo passa por você então se você não tiver envolvido o negócio não anda”. (Carol)

Por fim, nota-se que, nas relações socioprofissionais, estão presentes aspectos ambivalentes que podem ser favoráveis ou não para a organização do trabalho. Quando

há dificuldades na interação intersetorial, pode haver prejuízos para o desenvolvimento do trabalho, conforme foi demonstrado. Por outro lado, quando há apoio e solidariedade entre as equipes, os sujeitos reconhecem no trabalho a oportunidade de servir e sentir-se útil. “Trabalhamos sempre com e para os outros” (MOLINIER, 2013, p. 89).

“Eu colaboro sempre que é possível”. (Jorge)

“Como eu falei, nessa atividade maior as pessoas acabam se oferecendo pra ajudar”. (Vera)

“Se todo mundo colaborar não fica pesado pra ninguém né, e o respeito né, respeito entre os funcionários né”. (João)

A categoria **trabalho real** mostrou-se relevante no contexto de análise, na perspectiva de buscar compreender o trabalho pelo olhar do próprio trabalhador.

Apresentou elementos que qualificam a complexidade das atividades administrativas que possuem características generalistas e bastante diversificadas. Ficou evidenciado um aspecto comum de todo trabalho que é a presença das variabilidades no cotidiano que são influenciadas pelas pessoas e pelos sistemas de trabalho.

Demonstrou-se, ainda, como os aspectos da organização afetam os trabalhadores administrativos na instituição. Dentro de limites estabelecidos, o funcionário possui certo controle sobre o trabalho, o que lhe permite determinar o ritmo das atividades, mas não detém total autonomia nas decisões importantes, e isso lhe causa constrangimentos, pois impede a realização satisfatória do trabalho. Momentos de pressão são vivenciados diante das determinações impostas pela gestão da instituição no cumprimento das normas e regras e nas situações que exigem cumprimento de prazos.

Nesse sentido, as relações socioprofissionais tiveram destaque ao apresentar a influência da interação pessoal e intersetorial na área administrativa. A convivência das pessoas nas situações de trabalho apresenta características ambivalentes que podem favorecer ou não o desenvolvimento da atividade.

Acredita-se que trazer esses elementos da organização do trabalho no processo de análise dos dados contribuiu para melhor compreender o trabalho real da função administrativa na instituição.

b) Alegrias e tristezas do trabalho

Conhecer o trabalho administrativo sob o olhar do sujeito protagonista na ação trouxe à tona a ambivalência presente nesse contexto.

A categoria **alegrias** no trabalho destacou-se nas falas dos sujeitos que demonstraram satisfação com a atividade. Eles gostam do trabalho que fazem e percebem nele uma importância, por estarem **contribuindo** para algo maior, fazendo a

diferença seja para a instituição seja para a pessoa que recebe o serviço. Isso fica exemplificado nos discursos abaixo.

“Atender as crianças [risos] lidar com o público mais infantil mesmo, do pessoal da tarde, eu acho que o que mais me motiva a ficar lá desde 2003, acho que é esse contato mesmo de você ter com a criança, e aí você vê a evolução, eles aprendendo a ler aquela vontade de, a alfabetização em si, então acho que é mais as crianças com certeza [risos]”. (Sara)

“Eu gosto de trabalhar na revista apesar de ser bastante exigido é gratificante ver o resultado mesmo que não foi você que escreveu o artigo, mas de certa forma você participou do processo de alguma maneira e aí quando o texto tá publicado eu acho legal [...]”. (Carol)

“Gosto porque como eu te falei é um serviço manual assim, o trabalho tem acabamento o pessoal elogia o meu trabalho, de fazer bonitinho o trabalho tudo, a gente é sempre elogiado, atendo bem as pessoas, eu gosto de atender as pessoas que vão lá, tanto os professores como os funcionários e eu sempre agradeço a Deus por eu trabalhar”. (Jorge)

“Eu gosto dessa área da segurança. Assim, eu gosto dessa parte burocrática administrativa mas gosto do operacional, a gente acaba administrando alguns vários tipo de conflito né, de alunos às vezes questões de pais com alunos da [diz o nome da faculdade] e eu gosto de lidar com essa parte operacional também, então eu já prestei concurso pra polícia [risos] eu me interesso por essa parte operacional também”. (João)

Quando a pessoa gosta do que faz, procura **fazer bem feito** para que o outro fique feliz. Ter consciência do próprio papel no trabalho e considerar o que precisa ser feito é destaque nas entrevistas.

“Pelo fato de saber que o trabalho é importante, que tá fazendo uma coisa que é importante, que não sei se também porque como eu já estive como autora então eu sei como é importante. Então eu acabo me envolvendo eu acho que talvez por isso eu goste tanto”. (Carol)

“Às vezes você bate o olho você vê uma coisa assim, eu não sou revisor eu não vejo os detalhes, mas se você tem experiência, você vê

um defeito um problema você já tenta executar da melhor maneira possível, então eu gosto de fazer uma coisa bem-feita". (Jorge)

"Ah... eu acho que quando a gente faz o nosso melhor a gente não tá fazendo braço curto, quando você explica o porquê você não pode os motivos, e cabe ao outro compreender ou não, então eu acho que a gente ficar tranquilo com a nossa consciência quando a gente faz o nosso melhor, independente do posicionamento que outro vai tomar, e tudo passa né [risos] às vezes não gostou na hora, mas logo passa". (Vera)

Ao realizar um trabalho de qualidade que seja benéfico e útil para as pessoas, obtém-se **reconhecimento**. É previsto na atividade administrativa a interação social e, sempre que esse relacionamento se desenvolve de forma favorável, surge a gratidão no indivíduo que recebe o serviço prestado.

"Fazer bem feito aquilo que as pessoas estão precisando, como eu coloquei, as pessoas nunca procuram o serviço de pessoal num momento de alegria, é sempre num momento de uma necessidade, seja uma pequena necessidade, seja um documento pequeno, seja um problema na família, uma ausência que precisa estar, são vários níveis eu acho que atender e conseguir dar um pouco de conforto é o mais gratificante". (Estela)

"Quando você faz um serviço, um banner por exemplo, você usa aquelas cores tudo, fica legal, no final tem um resultado aí você mostra a pessoa fala, ficou legal aí tem aquela satisfação, que eu te falei no início". (Jorge)

O reconhecimento pelo trabalho realizado é fundamental para o sujeito, tanto no processo de construção da identidade pessoal como no julgamento de valor daquilo que o sujeito faz quando trabalha (BENDASSOLLI, 2012).

De modo geral, os sujeitos querem fazer sempre o melhor e, para isso, depositam muito investimento de si. O reconhecimento financeiro é importante e necessário, mas o reconhecimento dos seus pares é algo que se busca no trabalho, como ficou evidenciado nas narrativas.

"Às vezes você ser reconhecido é até melhor do que ser reconhecido financeiramente, porque às vezes [inaudível] tem pessoas que tão bem financeiramente, mas não tem motivação, emocionalmente não tá bem né". (João)

“Às vezes a gente recebe um elogio a minha chefe fala, olha a professora tal falou bem de você, você fez um trabalho legal pra ela, deu atenção. Poxa isso é bacana, é uma coisa que eu fico muito contente”. (Jorge)

“A assistente administrativa e a diretoria que é a professora eles reconhecem me tratam muito bem. Logo quando eu assumi, como eu te falei, existia uma cobrança isso tá ruim e tal, e uns 6 meses depois eles me chamaram, ‘olha eu tô gostando, tá indo bem continue assim’”. (João)

As **alegrias no trabalho** estão presentes também no âmbito de oportunidades para **socializar** e interagir com as pessoas, quebrando o paradigma burocrático presente na área administrativa, busca-se relações socioprofissionais saudáveis, baseadas no respeito e na cooperação.

“Eu gosto mais é o atendimento aos estudantes da pós, os pagamentos que a gente faz porque tem a ver com a interação que isso gera e tudo mais, e às vezes enfim, a gente conversa sobre outros assuntos nesse meio tempo que é parte menos mecânica do negócio”. (Robert)

“Olha assim... eu, graças a Deus, eu me dou bem com todo mundo, converso com todo mundo então essa parte assim, eu procuro fazer amizade, eu acho que a gente tem que se comunicar, é importante a gente, como eu trabalhei numa linha de produção eu trago isso pra cá, que um trabalho depende do outro”. (Vera)

“Aqui eu acho que conviver mesmo com as pessoas, cada dia é um tipo de pessoa com idades diferentes com cabeças diferentes, então eu gosto dessa parte de interagir com as pessoas”. (Cíntia)

“AH... EU GOSTO DE TUDO, na verdade pra mim foi muito bom trabalhar na revista eu me identifiquei muito com o trabalho, eu gosto bastante, eu gosto de trabalhar com o sistema, eu gosto do contato com os autores, com o texto, eu gosto de tudo”. (Carol)

Para Daniellou et al. (2010), “o sentimento de não poder fazer bem o seu trabalho, ainda que se tente, é na verdade, uma das principais fontes de prejuízo para a saúde mental no trabalho” (p. 75).

No contraponto das alegrias daquilo que gera satisfação com o trabalho realizado e causa bem-estar, existem as **tristezas** decorrentes do trabalho que seguem a mesma

lógica, ou seja, a frustração de **não conseguir melhorar o seu trabalho**, porque não tem controle sobre ele, porque não encontra suporte organizacional, ou seja, não depende apenas do engajamento do trabalhador, mas de ações do coletivo e da organização. É na lacuna existente entre o trabalho prescrito e o trabalho real que se encontram as contradições, os conflitos, as incoerências e as inconsistências — chamados de constrangimentos porque impõem aos trabalhadores dificuldades para a realização da atividade (COSTA, 2013).

“Triste [expressão facial pensativa] eu não sei se triste é a palavra, eu fico irritada das outras pessoas não fazerem a parte delas”. (Raquel)

“Uma coisa que tem me deixado não só triste como preocupada é essa possibilidade de talvez ter que fazer outras demandas além das que eu faço, e isso implica na perda de qualidade. Por exemplo, por conta dos prazos porque saiu muita gente no setor onde eu trabalho, e a direção atual, ela acha que não entende tanto da faculdade como da biblioteca, não sei se entende a importância da revista, porque na verdade ao invés de ter menos deveria ter mais gente pra trabalhar lá, e isso me deixa preocupada”. (Carol)

“Acho que tá tudo ruim mesmo, eu realmente não estou contente, porque assim, eu sempre quis trabalhar com eventos, mas aí chegando lá eu vi que não ia adiantar só eu querer fazer as coisas mais bem feitas melhores e tal, porque é um trabalho que depende do trabalho de várias outras pessoas principalmente de outros setores e isso não acontece, nesses dois anos que eu estou lá, eu tentei várias coisas pra tentar melhorar né, porque era uma coisa que eu queria fazer, mas nada, não adiantou, aí eu acabei desistindo também”. (Márcia)

As pessoas possuem as suas singularidades; portanto, divergem quanto aos aspectos que lhes causam tristeza com o trabalho. Isso está exemplificado nos relatos:

“O que me deixa triste é o salário de novo [risos], triste assim não, eu faço o meu trabalho”. (Jorge)

“Humm, na verdade eu tô bem infeliz lá nesse setor, tem dois anos que eu tô lá, mas eu já gostaria de sair de lá, não faz muito o meu, não gosto de trabalhar lá, não tá rolando pra mim, e eu gostaria de ir pra outro lugar”. (Márcia)

“Às vezes a gente tem que fazer certas coisas que como eu disse não são exigência de normas mas é parte de uma cultura que se instaurou e que onera por vezes o trabalho que duplica em alguns momentos e que isso me incomoda um pouco sim” (Robert)

“O que me deixa triste [fica pensando] ah, acho que a falta de comprometimento mesmo”. (Márcia)

Ao longo da sua narrativa, Jorge destaca que, do ponto de vista dos colegas e dos usuários, ele frequentemente obtém reconhecimento pelo seu trabalho. Essa forma de retribuição, segundo Lancmann e Sznclwar (2011), é um reconhecimento simbólico, já que o salário é um componente essencial para o nível de vida. E, nesse sentido, percebemos na fala de Jorge que a recompensa almejada por ele está no âmbito da instituição, e seu desejo de obter o reconhecimento monetário ficou também bastante evidenciado.

“Às vezes eu me sinto uma, não é desvalorização porque as pessoas falam bem de mim tudo, mas uma valorização concreta”. (Jorge)

“No plano de carreira e eu não peguei porque, porque não tinha tempo suficiente ainda, aí quando veio em janeiro já poderia ter, só que aí mudou e aí eu fiquei pra trás, é isso que me incomoda muito sabe, mas aí não depende muito do meu setor”. (Jorge)

De acordo com Guérin et al. (2001), o homem obtém através do seu trabalho um resultado que é ao mesmo tempo pessoal (que pode ou não lhe dar satisfação) e socioeconômico (cuja utilidade será objeto de um reconhecimento social no momento do ato da troca). O resultado do trabalho é aspecto relevante e suas dimensões devem ser sempre consideradas de forma articulada.

Perceber que o próprio trabalho não está sendo valorizado ou reconhecido pelos pares demonstrou ser uma fonte de tristeza aos trabalhadores.

De acordo com Bendassolli (2012), a falta de reconhecimento no trabalho é uma queixa recorrente e a sua origem pode estar na dificuldade de constituir os coletivos de trabalho. Quando não há um trabalho em equipe consolidado, podem surgir pressões para que gestores e clientes ocupem o espaço deixado vazio pela ação dos coletivos. Nos discursos apresentados, fica expressa a importância do grupo para o sujeito.

“As pessoas não valorizarem o trabalho que você faz, não dar importância pro seu trabalho, então às vezes é isso que deixa a gente bem chateada”. (Vera)

“O que me deixa triste é o não reconhecimento do seu trabalho, de você fazer as coisas e, quando você precisa ah você serve, quando você não, a não isso não é importante vamos fazer outra coisa, isso me entristece bastante”. (Sara)

A **tristeza no trabalho** aparece representada nos discursos que abordam as **dificuldades nas relações socioprofissionais**, seja pela falta de engajamento entre grupos intersetoriais (que afeta a situação de trabalho impedindo ou dificultando a sua realização), seja pela falta de suporte organizacional na informação sobre as normas e procedimentos internos. Esses aspectos marcaram o discurso dos trabalhadores numa conotação negativa em relação à situação de trabalho, conforme se observa nas falas de Márcia, Cíntia, Estela e Carol.

“A gente tinha um entrosamento muito bom aqui, não só na minha seção mas os funcionários como um todo e, isso se perdeu se quebrou de uma maneira muito estranha sabe, tá um clima muito estranho muito pesado as pessoas estão mais impacientes umas com as outras e pelo o que eu tenho conversado com as outras pessoas não é só lá, as pessoas nem se cumprimentam mais e isso interfere no trabalho”. (Carol)

“Fofocas, é essa é a pior parte, isso tem todo lugar, mas eu acho que aqui é bem maior tem umas coisas [inaudível] essa parte de briguinha de um não olhar na cara do outro acho que é a parte que mais pesa aqui, e essa parte é a que mais estressa também, MUITO ESTRESSANTE, estressa mais que o atendimento em si”. (Cíntia)

“É exatamente isso, às vezes você falar alguma coisa ter certeza do que está falando e depois descobrir que mudou que não é mais aquilo, isso me incomoda bastante porque de uma certa forma perde a confiança, eu fico vendo o outro poxa se eu tô perguntando pra um setor que cuida disso e ele tá me dando um resposta que não é mais aquilo como é que eu posso confiar nele, então isso me incomoda, me incomoda porque eu gosto de ter segurança naquilo que eu tô falando e é (inaudível) isso me incomoda muito”. (Estela)

“As pessoas não precisam ser as melhores amigas no trabalho, mas tem que tentar um olhar na cara do outro, se ajudar nas tarefas”. (Márcia)

Destarte, ficam demonstradas as alegrias e tristezas presentes no trabalho administrativo da universidade, cujos aspectos se apresentaram ambivalentes, dependendo das circunstâncias dos acontecimentos.

c) As cargas e os desgastes no trabalho na área administrativa

Na instituição estudada, pode-se caracterizar o trabalho administrativo pelo predomínio de atividades que envolvem o uso do pensamento cognitivo, do raciocínio e da memória, e que possuem ação de elaborar, controlar, administrar, gerir, conferir, entre outras. Essas ações são intensificadas pelo uso dos recursos tecnológicos, por meio de computadores e sistemas informatizados que oferecem dinamismo e rapidez nas atividades.

Cabe ressaltar que, na análise das cargas e desgastes no trabalho, partiu-se do relato e das expressões dos participantes, considerando nas narrativas o seu processo histórico. Portanto, o embasamento está pautado em indicativos de cargas e desgastes no trabalho, visto que não foi realizada uma observação dos postos de trabalho.

Os entrevistados, ao contarem sobre os seus trabalhos, trouxeram elementos e informações indicativas de cargas psíquicas.

Sobre as cargas psíquicas no trabalho, Laurell e Noriega (1989) estabelecem dois grupos de análise: sobrecarga psíquica, que abrange situações de tensão prolongada (atenção permanente, supervisão com pressão, altos ritmos de trabalho); e subcarga psíquica, que abrange situações de impossibilidade de desenvolver e fazer uso da capacidade psíquica (perda de controle sobre o trabalho por submissão à máquina, desqualificação do trabalho como resultado da divisão do trabalho e trabalho fracionado caracterizado pela monotonia e repetitividade).

Nessa perspectiva, os relatos dos trabalhadores demonstram indicativos da presença de sobrecarga psíquica.

“Então você tem que sempre atualizar a tabela pra você saber, senão você não se localiza se não tiver com tudo, então pra responder um e-mail você tem que acessar vários procedimentos cognitivos, outra coisa é trabalhar com muitas telas abertas ao mesmo tempo por exemplo: o e-mail trabalha aberto direto, a tela da ferramenta de submissão, o Word direto. Bom, enfim, tem mais uma série de procedimentos”. (Carol)

“A gente tem um cuidado de assim todos os controles principalmente de material tem que estar batendo o sistema com o estoque físico porque se vier um Tribunal de Contas ou alguma fiscalização a gente precisa que todas essas informações estejam batendo então tem que ter um cuidado muito grande nas retiradas, todo material tem uma ficha então você tirou esse material que o usuário veio retirar então

“você deu baixa no sistema você dá baixa nessa ficha e a contagem física tem que ficar fazendo isso pra ficar sempre tudo em dia e não ter nenhuma falha na contagem né porque é muito importante”. (Vera)

“Então eu acho que o que suga bastante é sempre estar se atualizando nas informações porque a gente trabalha muito com a legislação muito com regras fechadas ou é isso ou é aquilo eu acho que isso é o que acaba sugando mais”. (Estela)

“Aqui sim porque você tem que estar prestando atenção em tudo, você é responsável por todos os equipamentos que está aqui, então quando você está atendendo aqui, você tem que ficar de olho no que o cara tá fazendo ali, no que a moça tá mexendo aqui, no que o outro tá fazendo no computador porque não pode ficar vendo qualquer coisa então assim, eu tô aqui falando mas eu tô vendo o que tá acontecendo ao meu redor, eu tenho que ficar atenta”. (Cíntia)

“Eu acho que a questão cognitiva não é algo que eu ache que me exija muito, eu não acho que seja um trabalho difícil de fazer, difícil de entender, que me exija habilidades que eu não tenha”. (Raquel)

Para Wisner (1994), uma atividade cuja carga mental seja considerada alta pode ser observada nas situações complexas em que numerosas tarefas interagem e o seu nível de exigência pode ser alto em função da desproporção entre as exigências do trabalho e o pessoal disponível, como os participantes revelam ocorrer na Faculdade.

“Não que eu não queira aprender ou trabalhar, mas eu não sei como isso vai ser entende, porque eu tenho um volume de trabalho grande tanto que não tem um dia que eu chegue e diga “hoje eu tô folgada, posso tomar um café e ficar aqui horas enrolando!” não dá pra enrolar se a pessoa enrolar aqui o negócio não sai”. (Carol)

“[...] é muita coisa pra administrar, eu acho que realmente o que cansa mais é a mente então, chega uma hora que você fala: não tô conseguindo fazer várias coisas ao mesmo tempo, deixa eu focar nisso aqui depois eu vou pra lá. Porque ali você começa um serviço “ah... chegou uma entrega” aí tem material pra separar aí você tem ali muita coisa pra fazer”. (Vera)

“O clima hoje está muito carregado aqui com todas essas mudanças, teve o [plano de demissão voluntária] saiu muita gente, sobrecarregou

o trabalho mexeu no horário de muita gente, aí mudou chefia, mudou um monte de coisa e isso tem mexido muito com o ânimo das pessoas, dos colegas. O ambiente não é mais tão gostoso como era antes, todas essas coisas, o ponto sabe, tudo tudo tudo isso influenciou muito no ânimo na disposição das pessoas e tudo isso tem transformado o ambiente em muito mais pesado, a gente tá trabalhando num ambiente em que as pessoas estão mais estressadas, mais desanimadas, fazendo as coisas assim, faz mas não é mais a mesma coisa". (Carol)

"Apesar de às vezes você está trabalhando contra o tempo né, porque com a diminuição dos quadros de funcionários isso prejudicou, mas eu acredito que eu administro bem". (João)

A presença da tecnologia nas diversas atividades imprime um componente cognitivo intenso e complexo e os sinais de sofrimento psíquico podem ser relacionados aos aspectos específicos de certos grupos de tarefas, configurando-se, de acordo com Wisner (1994), como modalidades perigosas de organização, tais como: trabalho sob exigência de tempo, situações de conflito, uso de códigos múltiplos, tarefas frequentemente interrompidas, atividades que induzem a uma aceleração mental etc.

"Porque assim, não dá pra ficar uma pessoa fixa no balcão pra fazer esse atendimento, porque a gente tem que dar conta dos outros trabalhos, então aí você levanta vai lá resolve, e depois você senta, aí aonde eu parei, demora um tempo pra você recapitular aonde você estava, o que você estava fazendo". (Sara)

"Então, pra responder um e-mail você tem que acessar vários procedimentos cognitivos, outra coisa é trabalhar com muitas telas abertas ao mesmo tempo, por exemplo, o e-mail trabalha aberto direto, a tela da ferramenta de submissão, o Word [risos]". (Carol)

Como se pode observar, os **indicativos das cargas psíquicas** estão presentes também nas falas que abordam o **trabalho humanizado com afeto**, nas falas que abordam a tensão vivenciada no contexto de trabalho em decorrência dos **conflitos** e nas situações cujas variabilidades do trabalho requerem adaptações e **improvisos**.

Na concepção de Vasconcelos et al. (2008), cada imprevisto exige tomada de decisão capaz de responder a diferentes racionalidades (trabalhador, sistema técnico, usuário, prestador de serviço). Entretanto, uma tomada de decisão envolve um risco com consequências irreversíveis tanto para o trabalhador, como para a equipe, para o sistema ou para o usuário.

“Tem aluno que de repente quer cabular a aula, porque ele não tá no momento dele, mas tem uma regra lá na escola que você não pode deixar o aluno cabular aula você tem que falar pro inspetor ou professores que eles estão ali na biblioteca, eu não concordo com isso, eu acho assim dependendo da situação é claro, se for um aluno reincidente que tá toda hora lá é um caso, mas eu já peguei situação de uma criança com problemas emocionais que desceu chorando pra biblioteca e aí nesse momento eu vou obrigá-la a passar por uma orientação, aí eu finjo que não vi [risos]”. (Sara)

“Eu já separei aqui um conflito de alunos que um deles estava com um soco inglês na mão, então você precisa estar tranquilo pra poder apaziguar a situação e esperar chegar a guarda universitária e a polícia militar que foi o caso nessa situação, então precisa estar com o emocional em dia”. (João)

“Cognitivo e emocional eu acho que bastante, porque você trabalha com pessoas não tem como não ter emoção, físico não, físico não afeta não”. (Estela)

“Eu acho que afetiva e cognitiva, porque você tem de lidar com imprevistos na hora de preparar as coisas e nem sempre elas saem como você planejou, e isso gera uma certa angustia, de você querer apagar um incêndio, então eu acho que são as duas mais significativas, é uma mistura das duas”. (Sara)

“Tem que ter muita disposição pra aprender coisas novas, porque como a gente lida com essas ferramentas muda muita coisa e você trabalha com MUITA INFORMAÇÃO, tem que ser uma pessoa muito organizada trabalha com muita informação e informação nova, trabalha com prazo então tem que ter concentração não perder muito o foco”. (Carol)

Laurell e Noriega (1989) destacam que as cargas fisiológicas e psíquicas não possuem uma materialidade visível externa ao corpo humano; nesse sentido, elas se diferem dos outros tipos de carga. As cargas fisiológicas podem ser decorrentes de um esforço físico pesado, uma posição incômoda ou um trabalho em alternância de turno. Entretanto, como não são visíveis, a sua materialidade só é possível por meio dos processos corporais transformados, constatados na forma de esforço físico pesado e consumo calórico reforçado, redistribuição de sangue, trabalho em alternância de turno por meio dos ciclos circadianos.

Nessa perspectiva de análise (mas considerando as limitações dessa pesquisa, que objetiva o estudo das cargas de trabalho partindo da percepção do trabalhador enquanto sujeito coletivo), ressalta-se que, ao classificar uma determinada carga, estamos fazendo a análise como indicativa de que ela exista, pois não se dispôs de mecanismos de verificação.

Os participantes referem-se a **cargas fisiológicas**, como apresentado a seguir.

“Desde então a gente não conseguiu mais contratar, a gente tá com uma vaga no [nome do sistema que gerencia as vagas disponíveis] mas a gente não tem quem queira vir, porque o nosso serviço a gente fala quando a pessoa vem a gente explica que tem que fazer um serviço braçal também, a gente carrega a gente até tava querendo que viesse um homem pra cá, mas daí os homens quando vem fala “ah mas tem que ficar carregando móvel? então não quero””. (Vera)

“Porque aqui você tem o peso, carregar, abaixar pra colocar o livro embaixo, carregar peso toda hora, quando a gente tá na manutenção do acervo, você tem que pegar as coisas que estão na mesa e levar, e você não pega de um em um, você pega de vários e vai levando, e aí a coluna...”. (Cíntia)

“A fala é algo bastante exigido, quando eu vou cadastrar um livro você fica um tempo sentada, a universidade eu não sei o que acontece com as verbas, enfim, a questão ergonômica por exemplo, a mesa lá, eu tive que mudar a mesa porque não cabia a minha perna, porque eu ficava batendo a perna dentro de uma gaveta e tem outra gaveta aqui e aí a gente não consegue resolver isso, então você fica muito tempo numa posição incomoda que você tem que trabalhar”. (Sara)

“Às vezes você fica com a mão dolorida de estar pegando assim [mostra a posição de pega] eu já tive tendinite, mas no momento é mais a coluna”. (Cíntia)

No trabalho administrativo, é possível perceber com maior frequência alguns indicativos de cargas de trabalho psíquicas e fisiológicas. Porém, dependendo da situação de trabalho, outras cargas são destacadas — por exemplo, **biológica**, no caso da trabalhadora da biblioteca, que apresenta um relato sugestivo da existência de pó no ambiente de trabalho.

“O que eu sinto são dores no ombro nessa parte [mostra com as mãos a região] é um problema de postura às vezes eu vejo que estou arcada aí eu lembro endireito as costas, mas aí já foi né, mas agora problema

de saúde relacionado ao trabalho eu não tenho não, e assim né, na biblioteca tem muito pó, às vezes você desenvolve uma rinite uma alergia”. (Sara)

Wisner (1994) considera que em toda atividade há o envolvimento de aspectos físicos, cognitivos e psíquicos, sendo que cada um deles pode determinar uma sobrecarga; embora eles estejam inter-relacionados e sejam frequentes, o predomínio elevado de um determinado aspecto não necessariamente condiciona o outro ao mesmo patamar, mas os três aspectos estão sempre presentes.

“Porque o carregar peso você aprende a como carregar pra não machucar a coluna, então eu faço muita atividade física então pra mim, o carregar ficar mudando o bem de local, você tirar daqui e mudar pra lá você abrir espaço pra poder guardar mais coisa, então pra mim a atividade física é tranquilo agora, é mais assim essa parte da mente mesmo, telefone toca você vai atender para o que tá fazendo, e são poucas pessoas também aí, a gente tenta fazer o que tá ao nosso alcance”. (Vera)

d) Indicativos de desgaste e proteção no trabalho

Foi possível perceber, nas falas trazidas pelos trabalhadores, que a área administrativa apresenta indicativos de cargas de trabalho cujos tipos mais frequentes são: psíquicas e fisiológicas. Nota-se também que as situações de trabalho real são permeadas por aspectos da organização do trabalho que interferem na dinâmica das atividades, emergindo elementos que podem se configurar como **indicativos de processos de desgaste no trabalho**.

Laurell e Noriega (1989) consideram que o padrão de desgaste de um grupo determinado de trabalhadores está associado na forma como se articulam os processos de trabalho, processos de valorização e as cargas de trabalho. O conceito de desgaste pode ser considerado como perda de capacidade efetiva e/ou potencial, biológica ou psíquica, e se refere a um conjunto de processos biopsíquicos que pode ou não se configurar como doença (LAURELL e NORIEGA, 1989).

A complexidade do desgaste faz com que haja dificuldades para apresentá-lo diretamente, porque ele não expressa com clareza elementos facilmente observáveis ou mensuráveis (LAURELL e NORIEGA, 1989). Na mesma direção, Seligmann-Silva (2011) destaca a dificuldade metodológica de captar o desgaste, pois são expressões que demoram anos para concretizar-se como patologias específicas. “O estresse e a fadiga não matam necessariamente em curto prazo, mas vão minando o organismo pouco a pouco” (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 405).

Para Guérin et. al (2001), a fadiga no trabalho diz respeito a uma variedade de sinais que nem sempre dispõem de mecanismos claramente estabelecidos. Existem várias manifestações de fadiga e os sinais em geral são: dores, tremores, sensações de esgotamento. Existem algumas fadigas que permitem a mensuração, mas há também uma variedade de sensações a que se dá o nome de “fadiga” por terem uma caracterização imprecisa, que geralmente se manifesta em circunstâncias diversas (como depois de uma jornada de trabalho extenuante e sobre pressão ou ao final de um trabalho noturno). Enfim, essas diferentes formas de fadiga indicam que o trabalho exige o uso das capacidades até o limite.

Na perspectiva de Laurell e Noriega (1989), a forma mais comum de captar o desgaste é o uso de uma série de indicadores, entre eles o perfil patológico ou através de suas dimensões. Menos usual é captar o desgaste por meio do estabelecimento de “indicadores de processo que permite captar a presença de elementos do processo de desgaste sem ter que os referir a um dano consumado ou demonstrável” (LAURELL e NORIEGA, 1989, p. 117).

Dados os limites desta pesquisa (não se trabalhou com o perfil patológico nem tampouco realizou-se medições de sinais e sintomas físicos nos postos de trabalho), a aproximação conceitual para compreensão do desgaste no trabalho administrativo direcionou-se para a vertente que o analisa por meio de suas dimensões, apresentadas como indicativos de processos de desgaste.

Destarte, as entrevistas forneceram uma visão qualitativa da problemática do desgaste nos trabalhadores administrativos, expresso nas falas como: dores de cabeça frequentes, perturbações no sono, ansiedade, estresse, cansaço, e até processos de hipertensão desencadeados em momentos de maior estresse no trabalho. Laurell e Noriega (1989) consideram, nas cargas psíquicas, as manifestações somáticas, e não tanto as psicodinâmicas.

Esse *desgaste* por vezes se revela sutil e de forma não muito precisa, confirmando a dificuldade de relacioná-lo às situações de trabalho.

“A cabeça e as pernas, eu fico muito tempo sentada às vezes quando eu vou embora minha perna tá meio formigando, com um pouco de câimbra e às vezes a cabeça, eu fico com a cabeça muito pesada é muito comum eu ir embora com a cabeça muito pesada, ou às vezes com dor de cabeça eu não sei se é por causa do trabalho, mas é muito comum”. (Carol)

“Acho que a minha hipertensão desencadeia em determinadas situações de stress no trabalho, não que ela tenha surgido no trabalho, porque tem a questão da genética, da idade, mas aspectos do trabalho propicia que ela se desestabilize”. (Estela)

“Às vezes eu tenho uma alergiazinha na pele, meio que um desgaste assim, que eu acho que aparece quando eu estou mais estressada, mas também pode estar relacionado ao frio ou a água quente no banho, mas sempre aparece e troca de lugar”. (Márcia)

“Às vezes em pé, às vezes sentada e é bem cansativo, por exemplo de sexta-feira a gente tem essas quatro aulas que eu te falei, então assim, é uma atrás da outra, então a gente nem vê o dia passar, mas quando chega no final da sexta você tá [risos] acabada”. (Sara)

“Ao mesmo tempo que motiva me deixa preocupada por exemplo às vezes eu perco o sono às vezes quando alguma coisa vai atrasar eu me envolvo muito com os problemas da revista”. (Carol)

“A única coisa que deu no último exame e que eu vou ter que fazer novos exames, é a minha pressão que tava um pouco alterada, mas também é algo de agora, porque até o ano passado quando eu fiz o check up tava tudo normal, não sei se foi uma questão do dia da medição do dia, ou algo que vai ter necessidade de investigação maior”. (Robert)

“Mentalmente acho que tem momentos de ansiedade talvez, principalmente por essas questões de prazo de ficar esperando o trabalho dos outros pra fazer o meu”. (Raquel)

A sobrecarga mental está presente nas atividades cognitivas cujo predomínio de ações de tomada de decisão seja bastante elevado além das dificuldades perceptivas de identificação e reconhecimento e as ações que requerem o uso da memória imediata e de longa duração. Wisner (1994) afirma que “a capacidade de memorização é baixa nos indivíduos cansados e, em particular, nos que não dormiram”.

Sendo o trabalho administrativo uma atividade que geralmente acontece em posição sentada e com uso de computador, se o **mobiliário não for adequado** às características físicas do trabalhador, pode desencadear desconforto — que, se estendido por longos períodos, causa desgaste.

É frequente que trabalhadores que realizam tarefas predominantemente mentais tenham queixas de perturbações físicas, como dores nas costas e no pescoço e perturbações visuais, desencadeadas pelo alto grau de imobilidade ligada a uma forte concentração mental (WISNER, 1994).

As **posições incômodas** que exigem esforço físico, como **carregamento de peso** prolongado, também são disparadoras de processos de desgaste, como se pode perceber nas falas abaixo.

“Às vezes eu fico com um pouco de dor nas costas e por isso eu comecei a fazer atividade física pra aprender a como carregar a pegar pra não se lesionar”. (Vera)

“Eu acho que a visão e ONDE EU SINTO MAIS é a coluna e tudo mais, mais aí eu acho que talvez é mais um problema de postura, mas é onde eu sinto mais”

“O tempo todo, o dia todo e o tempo todo, sentada na frente do computador”. (Carol)

“Mas mesmo assim a gente coloca as coisas no carrinho e acaba ficando pesado e o agachar e ficar agachando pra ver onde é o lugar certinho, você fica muito tempo agachado então pra mim realmente isso pega”. (Cíntia)

“Físico, físico mesmo, o que mais afeta é o meu pulso que eu tô com uma tendinite nos últimos quatro anos por ficar no computador o dia inteiro numa posição errada”. (Raquel)

“A questão ergonômica por exemplo, a mesa lá, eu tive que mudar a mesa porque não cabia a minha perna, porque eu ficava batendo a perna dentro de uma gaveta e tem outra gaveta aqui e aí a gente não consegue resolver isso, então você fica muito tempo numa posição incomoda”. (Sara)

Guérin et al. (2001) afirmam que os trabalhadores têm uma percepção da sua fadiga e de seu estado de saúde, que às vezes eles relacionam com a situação de trabalho. Entretanto, é comum que “certas agressões à saúde sejam consideradas como fraqueza pessoal, sem que perceba a relação com o trabalho” (p. 68).

Nesse sentido, aspectos semelhantes foram observados nas narrativas, em que o **desgaste** pode ser sentido de várias formas, sendo que alguns trabalhadores o entendem como sendo um processo natural próprio do envelhecimento e outros ainda não se deram conta de que vivenciam esse processo, como se fosse uma naturalização. Parece-nos haver uma subestima quanto à percepção do desgaste com consequências à saúde.

“Talvez a coluna, porque talvez a gente fica um pouco em pé, às vezes eu sinto uma dor lombar, mas a dor lombar não é devido ao trabalho em si, é porque eu tenho pouca atividade física, antes eu fazia caminhada aí eu parei de fazer caminhada, às vezes eu fico muito tempo de pé começo a sentir aquela dor lombar, mas não é por causa do trabalho é porque eu não faço exercício físico né”. (Jorge)

“O que eu sinto são dores no ombro nessa parte [mostra com as mãos a região] é um problema de postura, às vezes eu vejo que estou arcada aí eu lembro endireito as costas, mas aí já foi né, mas agora problema de saúde relacionado ao trabalho eu não tenho não, e assim né, na biblioteca tem muito pó, às vezes você desenvolve uma rinite uma alergia”. (Sara)

“Ah eu acho que é normal da idade porque depois dos 40 anos e poucos [risos] eu tô com 54, então depois de 45 a gente começa a ter um pouco mais de dificuldade, de longe não, eu enxergo bem, mas de perto assim eu tenho mais dificuldade, só que é normal”. (Jorge)

Segundo Seligmann-Silva (2011), algumas tarefas, quando exigem muita concentração, ocasionam “forte tensão”, principalmente as relacionadas a um “acúmulo muito intenso de responsabilidade” (p. 261). Um exemplo disso aparece na fala a seguir:

“A cabeça, eu acho que de repente eu sinto uma pressão, acho que a cabeça é o que mais pega, fisicamente não. De repente aquela questão do stress mesmo e aí cansa no final do dia, mas o que exige mais é da cabeça”. (Estela)

Em relação ao **indicativo de desgaste mental**, pode-se perceber a existência de aspectos ligados a vivências de **situações conflituosas** decorridas das relações socioprofissionais, com **pouca cooperação** na realização do trabalho e **incertezas** em relação ao futuro do próprio trabalho.

“A gente tinha um entrosamento muito bom aqui, não só na minha seção mas os funcionários como um todo e, isso se perdeu se quebrou de uma maneira muito estranha sabe, tá um clima muito estranho muito pesado as pessoas estão mais impacientes umas com as outras e pelo o que eu tenho conversado com as outras pessoas não é só lá, as pessoas nem se cumprimentam mais e isso interfere no trabalho”. (Carol)

“É uma certa ansiedade por conta do momento de transição que a gente não sabe exatamente pra onde vai porque aí não tem a ver diretamente com o setor propriamente dito e com a rotina de trabalho mas com o contexto geral da universidade com essa política de gestão universitária”. (Robert)

“Fico irritada, quando as outras pessoas não fazem a parte delas”. (Raquel)

Um aspecto que se destacou nas entrevistas diz respeito a como o momento atual da instituição, com **medidas administrativas** para lidar com crise financeira, está impactando nas situações de trabalho.

As decisões institucionais relacionadas à redução de gastos e despesas, bem como a instituição de normas que visam a trazer mais controle sobre a vida funcional, como a implantação do relógio de ponto, e consequentemente os ajustes legais que essa prática requer, repercute nas tarefas e exige que os trabalhadores “adaptem” o trabalho ao procedimento de controle do registro do ponto, ou seja, todas as variabilidades que já se discutiu e que estão presentes no contexto de trabalho são desconsideradas.

Esse contexto pode ser observado nas entrevistas nas falas apresentadas.

*“A questão do ponto que é o que tá mais pegando agora, a gente tá com **MUITA DIFICULDADE**, porque a gente fala, determina que tem que ser assim porque a gente recebe essa orientação e as pessoas se negam a fazer. NÃO VOU FAZER ISSO, vou trabalhar mais que 10 horas no dia porque eu quero trabalhar mais que 10 horas por dia, mas a CLT diz que você não pode trabalhar mais que 10 horas por dia, não mas eu quero, simplesmente assim né”. (Estela)*

“Hoje a maior exigência do trabalho geral é o ponto, a pontualidade, trabalhar dentro do horário do relógio de ponto”. (Márcia)

Além dessas questões que estamos considerando como **macrodeterminantes**, existem também as queixas referentes ao processo de **comunicação institucional**. Os trabalhadores consideraram que eles têm participado muito pouco dos processos decisórios, e isso se torna um fator angustiante, pois dá margem para a proliferação de notícias vindas de todas as direções e que às vezes podem não corresponder à realidade.

O fato de as decisões não serem tratadas de forma transparente nos níveis hierárquicos envolvidos com o trabalhador faz com que a informação fique fracionada, o que aumenta a ansiedade, pois o trabalhador sabe que ele será afetado, mas não sabe quando e nem de que forma.

“A gente tem sido muito pouco comunicado porque a gente tem informações enfim, que vai por outras vias, sei lá, por via sindicato, via de representações locais de colegiado, então a gente sabe que tem um processo de alteração em curso né, que tem a ver com o organograma das unidades e essas coisas todas, e a gente não sabe exatamente como é essa discussão, porque esse é um debate geral da universidade, a gente não sabe exatamente como a unidade está lidando com isso e mesmo na nossa área a gente sabe muito pouco, a

gente é informado das decisões quando elas já estão tomadas".
(Robert)

"Porque as mudanças acontecem e a gente não é informado, isso é desgastante, isso acaba sendo desgastante". (Estela)

Essas reformas administrativas, em curso na universidade desde 2014, estão repercutindo nos ambientes de trabalho e, mais significativamente, nas pessoas por meio das incertezas em relação ao próprio futuro e, da sobrecarga para os trabalhadores que permanecem nos locais de trabalho.

Esse aspecto esteve muito presente nas narrativas dos sujeitos, apontando como o clima institucional se modificou.

"O clima hoje está muito carregado aqui com todas essas mudanças, teve o [plano de demissão voluntária] saiu muita gente, sobrecarregou o trabalho mexeu no horário de muita gente, aí mudou chefia, mudou um monte de coisa e isso tem mexido muito com o ânimo das pessoas, dos colegas. O ambiente não é mais tão gostoso como era antes, todas essas coisas, o ponto sabe, tudo tudo tudo isso influenciou muito no ânimo na disposição das pessoas. E tudo isso tem transformado o ambiente em muito mais pesado, a gente tá trabalhando num ambiente em que as pessoas estão mais estressadas, mais desanimadas, fazendo as coisas assim, faz mas não é mais a mesma coisa". (Carol)

"Embora a universidade esteja num processo de rever muita coisa né, tá mudando bastante mesmo e, toda a área financeira tá num processo que a gente não sabe, gera uma certa incerteza que a gente não sabe pra onde vai". (Robert)

"O que me incomoda também se tratando disso, também nesse momento, é você ver como é tranquilo a fala da direção quando fala: 'ah, fulano vai embora'. Como se fosse uma coisa, então isso tem me pegado bastante [demonstra emoção]". (Estela)

A preocupação com as **mudanças administrativas** provoca reações nos trabalhadores que envolvem tanto aspectos relacionados com a produção e qualidade do trabalho a ser realizado, como também **reações de conteúdo emocional**:

"É uma certa ansiedade por conta do momento de transição, que a gente não sabe exatamente pra onde vai, porque aí não tem a ver diretamente com o setor propriamente dito e com a rotina de

trabalho, mas com o contexto geral da universidade com essa política de gestão universitária”. (Robert)

“Essa insegurança você não sabe o que vai acontecer, pra onde ir, é aquela coisa da zona de conforto também né, que você deixa de estar na sua zona de conforto, então isso é angustiante nesse momento pra mim”. (Estela)

“A saída de muitas pessoas na biblioteca por exemplo, muitas pessoas saíram e uma coisa que tem me deixado não só triste como preocupada, é essa possibilidade de talvez ter que fazer outras demandas além das que eu faço, e isso implica na perda de qualidade. Por exemplo por conta dos prazos porque saiu muita gente no setor onde eu trabalho e a direção atual ela acha que não entende tanto da faculdade como da biblioteca não sei se entende a importância da revista porque na verdade ao invés de ter menos deveria ter mais gente pra trabalhar lá e isso me deixa preocupada”. (Carol)

“Agora como várias pessoas saíram aqui da biblioteca, funcionários, teve uma rotação e eu tive que voltar pra cá, e aí é claro esse é o serviço que todo mundo faz, só que eu não queria fazer”. (Cíntia)

Nesse sentido, considera-se que a situação de entrevista possibilitou emergir esse conteúdo ligado à situação institucional e que as repercussões das normativas e procedimentos advindos da reorganização administrativa estão afetando a organização do trabalho com impacto no cotidiano de vários trabalhadores, gerando situações que estão levando-os a viver indicativos de desgaste no trabalho.

Seligmann-Silva (2011) destaca o impacto que o serviço público vem tendo pelo não preenchimento das vagas deixadas por funcionários que saíram do emprego seja por aposentadoria ou por outras razões. O resultado dessa situação é a sobrecarga de trabalho para os funcionários que permanecem e, frequentemente, a perda da qualidade dos serviços prestados.

Outro aspecto da atual situação da instituição, presente no conteúdo das entrevistas, refere-se à terceirização dos serviços. Embora não seja o caso dos entrevistados, entende-se que, indiretamente, eles são afetados por essa realidade, e cabe chamar a atenção para esse tipo de contratação frágil, tão presente no contexto contemporâneo, que na verdade apenas transfere o problema de uma empresa para outra.

Trata-se de uma vertente que os trabalhadores da universidade presenciam cotidianamente nos seus ambientes laborais, e que se relaciona com a constatação cada vez mais frequente do processo que Antunes (2013) chama de degradação estrutural do trabalho, sendo a terceirização a sua porta de entrada vital.

Para Antunes (2013), nesse contexto em que os capitais globais e seus governos exigem redução drástica de salários, desmonte de direitos sociais, trabalhistas e previdenciários, a terceirização se torna o canal disparador do trabalho precarizado.

De acordo com Seligmann-Silva (2011), “a precarização do trabalho eclodiu em cheio nas atividades de todas as áreas da economia, além de atualmente alcançar também os serviços públicos e as empresas estatais” (p. 486).

Nesse sentido, é crescente o uso de estratégias para atender essas exigências e a terceirização vem sendo implantada em várias áreas do serviço público na universidade, especialmente nos setores de vigilância e limpeza. Além das questões precárias que norteiam essa modalidade de trabalho, fica evidenciado nas entrevistas uma espécie de choque de realidade, pois as pessoas que recebem o trabalho das empresas terceirizadas notam a insuficiência na prestação dos serviços, realizado por uma mão de obra de baixa qualificação, conseqüentemente de salários reduzidos e explorada pelo excesso de trabalho.

“Empresa terceirizada de limpeza eles não dão conta, por exemplo, tem duas pessoas fazendo a limpeza de uma escola com 700 alunos, então eles não conseguem dar conta de tudo, de fazer essa limpeza e isso me incomoda bastante, você ir pra um local que às vezes é sujo”. (Sara)

“São os terceirizados às vezes, e assim a maioria deles não terminou o 2º grau e assim, eles têm uma dificuldade enorme de se comunicar de redigir um relatório então a gente tem essa dificuldade, às vezes eles estão corretos, mas vem uma pessoa e consegue dialogar um pouco melhor do que eles e inverte a situação, então são essas as dificuldades que a gente enfrenta”. (João)

“Assim, eu gostaria de ter uma equipe mais bem preparada né, os vigilantes eles fazem um curso, mas eles, é um curso muito fraco, a palavra é essa, eles não têm uma preparação para lidar com as diversas ocorrências que podem acontecer, então, assim, eles não entendem quase nada de código penal, às vezes não sabe abordar uma pessoa entendeu. Então, a impressão que dá é que eles vão lá o cara finge que ensina e eles fingem que aprende e vão pro mercado de trabalho”. (João)

Percebe-se nessas falas que a alternativa para a redução de despesas passa pela terceirização dos serviços, desconsiderando muitas vezes a qualidade do serviço prestado. Entende-se, portanto, que o trabalho terceirizado na instituição é decorrente dos reflexos da reforma administrativa implantada nos serviços públicos nos últimos anos, impondo para o setor público também um modelo econômico com práticas de

gestão que aproximam os mercados de trabalho público e privado (BRESSER PEREIRA e SPINK, 1999).

Se os indicativos de desgaste geram desconforto, cansaço, dores e mal-estar — podendo se configurar, ao longo do tempo, como processos de adoecimento consumado —, os indicativos de proteção se apresentam como os aspectos considerados saudáveis do processo de trabalho, aquilo que traz bem-estar, que faz com que o ambiente seja agradável e prazeroso. Se essas práticas forem utilizadas na perspectiva prevencionista, sendo estimuladas poderão constituir-se em ações de promoção de saúde no trabalho.

Conforme a OMS (2010), “um ambiente de trabalho saudável é aquele em que os trabalhadores e os gestores colaboram para o uso de um processo de melhoria contínua da proteção e promoção da segurança, saúde e bem-estar de todos os trabalhadores e para a sustentabilidade do ambiente de trabalho”, tendo como vias de influência: ambiente físico de trabalho, ambiente psicossocial de trabalho, recursos para a saúde pessoal e envolvimento da empresa com a comunidade.

A OMS (2010) estabelece, ainda, que na questão do ambiente físico estão envolvidas a estrutura, móveis, materiais e processos de produção no local de trabalho e esses fatores podem afetar, além da segurança e da saúde física, também a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores. Na questão do ambiente psicossocial estão inseridos a cultura organizacional, as atitudes, crenças, valores e práticas cotidianas que também podem afetar o bem-estar físico e mental dos trabalhadores.

As considerações apontadas pelos sujeitos partiram das opiniões que eles consideram importantes para que o **ambiente de trabalho seja saudável**. Nessa perspectiva surgiram elementos relacionados ao ambiente físico, que abrange uma boa iluminação e ventilação, mobiliário adequado, além de ser um ambiente organizado, para que os objetos possam ser localizados. Surgiram também aspectos ligados à organização do trabalho, com volume de trabalho adequado à capacidade do indivíduo, evitando que a divisão de tarefas entre as pessoas se torne desigual.

Pode-se perceber que o primordial para esses trabalhadores são as características relativas às relações socioprofissionais, cuja dinâmica deve envolver atitudes respeitadas entre as pessoas para que a convivência seja amistosa e para que exista colaboração e união entre as equipes de trabalho.

“Harmonia entre os colegas de trabalho, respeito, a iluminação, a ventilação a temperatura às vezes interfere no ambiente do ponto de vista físico, interfere bastante, e o entrosamento entre as pessoas que estão envolvidas no processo daquilo que você faz cada um desempenhando o seu papel sem sobrecarregar ninguém”. (Carol)

“Eu acho que como a gente passa mais tempo aqui do que em casa, então eu acho importante essa parte do relacionamento, você ter um bom relacionamento, pode não ser amigo íntimo mas ter um bom relacionamento com as pessoas um bom dia, boa tarde, eu acho que é

isso, o bom relacionamento no ambiente de trabalho colabora pra tudo pra uma boa comunicação acho que flui melhor”. (Vera)

“Bom eu acho que tem tanto um aspecto da disposição física das coisas e tudo, o local propriamente tanto do conforto que eu acho que contribui e das relações interpessoais enfim, de manter um nível de profissionalismo num primeiro momento, mas também de respeito não necessariamente amizade embora se houver também é melhor, mas respeito profissionalismo”. (Robert)

“Acho que respeito e colaboração de todos né, se todo mundo colaborar não fica pesado pra ninguém né, e o respeito né, respeito entre os funcionários né”. (João)

“Ah tem tanta coisinha [risos] eu acho que você faz, por exemplo a minha sala a gente faz com que o ambiente seja gostoso, seja na convivência na confiança na [... fica pensando]. Em como você organiza a mesa, a gente põe umas plantinhas eu acho que deixa o ambiente mais leve sabe, então a gente procura fazer eu acho que, e a convivência né você poder ter uma boa convivência eu acho que isso acaba fazendo o ambiente. Eu gosto muito, que é uma coisa que a gente não consegue fazer mas que talvez a seção de pessoal pudesse fazer, que é essa coisa de parar, fazer um evento um café da tarde na unidade, de ter um momento de união de encontro das pessoas, a gente já tentou ter várias ações, hoje a gente não consegue. Então teve um período aqui que a gente deu o nome de Bazar da Luluzinha, então a cada 3 meses com a autorização da direção, a gente juntava aquelas coisas de mulher, aí não uso mais isso, não uso mais aquilo, então a gente fazia troca, as pessoas traziam roupas, joias, sapatos e aí a gente fazia nesse ambiente mesmo, fazia um café da tarde com as meninas, então era uma forma da gente de deixar o ambiente gostoso da convivência, ter uma festa junina, hoje a gente não consegue mais isso, a gente tentou uma época trazer a questão da ginástica laboral eu vejo que isso é muito sadio, só que hoje a gente não consegue”. (Estela)

“Tem que ter uma união na equipe porque aqui como eu falei o trabalho é muito entrelaçado um no outro, não tem aquela coisa assim, quando eu trabalhava lá em cima tinha, esse é meu trabalho eu faço esse é o trabalho dele, aqui não é tudo nosso trabalho, então o que eu faço é a mesma coisa que os outros dois fazem, então se ele

não fazer vai sobrar pra alguém, então eu acho que tem que ter uma certa união aí". (Cíntia)

"Tem que ter bastante harmonia com a sua supervisora, tem que ter calma também, às vezes você percebe que as coisas não estão legais, procurar conversar de uma maneira amistosa pra não ter atrito, porque muitos setores assim, as pessoas ficam pouco tempo no setor depois sai, porque, porque tem divergências, intrigas entre supervisor com funcionário e lá onde eu trabalho, lá tem sempre uma harmonia muito grande, respeito, o meu chefe é bem mais novo do que eu ele tem 30 anos, mas eu acato normalmente porque tem que ter uma harmonia, eu colaboro sempre que é possível, então é uma harmonia entre eu e ele como com a minha supervisora também, a gente somos muito unidos lá porque o importante é ter harmonia e eu tô lá até hoje, muitos setores não ficam tanto tempo, no máximo dois anos as pessoas já estão mudando, toda hora tá mudando, mas porque, porque não tá contente lá". (Jorge)

"Primeiro que seja organizado que a gente saiba onde encontrar as coisas, que [... fica pensando]. Que as pessoas se relacionem bem né, as pessoas não precisam ser as melhores amigas no trabalho, mas tem que tentar um olhar na cara do outro, se ajudar nas tarefas". (Márcia)

"A gente ter condições físicas, ter um volume de trabalho que você tenha capacidade de dar conta, ter um bom relacionamento com as outras pessoas". (Raquel)

"Olha primeiro são as relações pessoais porque a gente trabalha com pessoas, somos humanos, então assim, se você tem uma relação pessoal ruim com uma pessoa que você trabalha junto isso se transforma num inferno na sua vida, acho que você não consegue trabalhar, eu acho que uma das coisas mais importantes é isso, e aí você tá num cargo de chefia você tem que saber lidar com o emocional do funcionário também, porque às vezes nem sempre ele tá num bom dia, nem sempre ele consegue, então às vezes você tem que saber o que é real o que não é, às vezes a pessoa brigou com o marido na casa dela e chega meio que estressada no ambiente então tem que saber dividir isso, ou então, minha filha ficou chorando na creche cheguei também daquele jeito, então eu acho que as relações com as pessoas do próprio setor e com as outras também, porque você trabalhar com uma pessoa mal humorada, que não quer fazer as

coisas, que atende mal uma criança ou então que não está satisfeita, eu acho que isso é difícil". (Sara)

Nesses relatos, pode-se perceber a importância dada para as práticas cotidianas embasadas na urbanidade, na civilidade entre as pessoas. Nota-se ao longo do percurso das falas apresentadas que as relações socioprofissionais estão sendo muito afetadas pela organização do trabalho e esse aspecto tem causado um estranhamento entre os trabalhadores. Talvez por esse motivo ele tenha se mostrado tão presente na categoria de indicativos de proteção.

Concluída a análise geral, realiza-se aqui uma apreciação mais global como uma síntese dessa construção qualitativa, enfatizando aquilo que ficou evidenciado como **sentidos do trabalho** para os participantes.

O significado de sua atividade, ao concretizar-se no resultado, impregna de sentido sua relação com o mundo, fator determinante da construção de sua personalidade e de sua socialização. Trabalhar não é somente ganhar a vida; é também e sobretudo ter um lugar, desempenhar um papel (GUÉRIN et al., 2001, p. 18).

Notou-se nas entrevistas que o trabalho ocupa um papel central nas vidas das pessoas, seja porque proporciona **segurança** e estabilidade, seja pela possibilidade de **socialização**, seja pelo medo do desemprego. Cada participante, com a sua singularidade histórica, atribui um sentido para o trabalho em suas vidas.

"Pra falar a verdade é bastante pragmático, enfim, eu estava ainda na faculdade quando eu prestei o concurso, precisava trabalhar porque na época eu não estava trabalhando, [...]a princípio a minha ideia era ficar trabalhando até me formar e depois sei lá dar aula ou coisa do tipo, mas tendo em vista a situação financeira, digamos o que ganha os professores em geral no setor público e o salário daqui, enfim, eu acabei optando pelo menos por hora continuar por aqui". (Robert)

"Mas eu ainda levanto todos os dias agradecendo a Deus pelo trabalho, e é aqui que eu vou ficar até eu me aposentar, porque quando você olha aí fora, as coisas estão muito difíceis". (Estela)

"Aí o pessoal falava, ah você não quer trabalhar aí eu ficava meio assim né, ficar sem trabalhar tudo, mas com a minha idade, você ia fazer entrevista não arrumava coisa boa, eu já não tenho nível superior, as dificuldades são grandes, a idade já pesa, então eu fiquei"

assim, preferi ficar em casa do que trabalhar, aí surgiu esse concurso público na universidade aí eu fiz. Estudei bastante, consegui passar, graças a Deus passei, foi uma alegria muito grande voltar a trabalhar, porque quando você tá em casa você não tem aquela convivência com as pessoas, você fica meio isolado do mundo, você fica com a sua família mas não é a mesma coisa, quando eu voltei a trabalhar eu sempre elogiava, o meu chefe me perguntava se eu tava gostando, eu nossa não tem nem o que falar, você voltava ao mundo porque ficar em casa desempregado, você pode até sair pro lazer mas não é a mesma coisa, conversando assim com as pessoas é outra coisa, enriquece, dá vida”. (Jorge)

Pelo trabalho, o sujeito de fato se modifica, não é mais o mesmo *depois* da experiência do trabalho. O trabalho é um processo *mutatório* para o sujeito, que não transforma apenas o mundo ao produzir bens e serviços, mas transforma a si mesmo ao trabalhar (MOLINIER, 2013, p. 104).

O trabalho é representativo na história desses trabalhadores, e eles expressam satisfação ao falar do trabalho e buscam realizá-lo da melhor forma para que ele possa ser útil ou beneficiar alguém.

“[...] *eu gosto de trabalhar na revista apesar de ser bastante exigido é gratificante ver o resultado* [...]”. (Carol)

“[...] *eu gosto muito de lidar com o público eu gosto da parte de atendimento mas no geral eu gosto muito do serviço que eu faço* [...]”. (Vera)

“Fazer bem feito aquilo que as pessoas estão precisando”. (Estela)

“Com o tempo a gente vai aprendendo, adquirindo experiência tudo, tentando fazer sempre o melhor”. (Jorge)

“Eu acho que atender e conseguir dar um pouco de conforto é o mais gratificante”. (Estela)

De acordo com Antunes (2005), precisamos refletir sobre o trabalho do futuro, e nisso emerge uma questão: “uma vida cheia de sentido fora do trabalho supõe uma vida dotada de sentido dentro do trabalho” (p. 91). Isso nos leva a considerar que o sentido do trabalho está associado com a vida cheia de sentido fora do trabalho com toda a complexidade do ser social.

Embora relevante, não foi considerado nas entrevistas questionamentos relativos à vida fora do trabalho, mas partindo das narrativas percebe-se a centralidade que o trabalho ocupa na vida dos sujeitos, como se pode notar.

“A gente não pode vir para o trabalho com os problemas que a gente tem em casa, os problemas de casa ficam em casa e na hora que eu tiver em casa eu vou ver, senão a gente não consegue trabalhar”.
(Vera)

“E eu sempre agradeço a Deus por eu trabalhar”. (Jorge)

Os participantes trouxeram vivências que explicam o trabalho como fator determinante na saúde das pessoas. Essa constatação representa que o trabalho tem um sentido enquanto espaço de expressão para que o adoecimento pudesse emergir. “O trabalho não cria a neurose, mas é a oportunidade de sua expressão” (WISNER, 1994 p. 17).

“Então, eu tive [nome do diagnóstico] em 2007 e eu faço tratamento até hoje, faço acompanhamento com a psiquiatra, faço terapia, mas assim tudo sob controle nesse momento, tudo controlado. Foi um momento muito difícil no começo, que assim eu cheguei no meu limite e o meu limite foi não conseguir trabalhar. Isso me afetou muito e a gente tava num momento de avaliação da carreira, e eu não tava bem há muito tempo, há anos, mas era uma coisa que eu não me dava conta, e aí começou a afetar no trabalho no sentido de eu não conseguir fazer as coisas, eu fazia as coisas e eu não confiava no que eu fazia e o serviço não saía mais da minha mesa, e tudo eu perguntava e tudo eu queria que alguém conferisse então numa avaliação, aí eu fui ter o feedback do meu chefe e ele pontuou, eu tenho as palavras dele ‘você não é mais a funcionária que você era, o que é que tá acontecendo?’ aí eu desmontei, eu acho que quando pegou no trabalho [fica emocionada]”. (Estela)

“No momento eu tenho, eu tô passando um momento estranho na minha vida e eu tô assim, procurei ajuda.

(Pesquisadora: *E você associa esse seu problema com o trabalho?*)

Associar não, mas eu acho que eu piorei, então a mudança que eu tive que fazer porque eu trabalhava no administrativo e eu vim pra cá, talvez se eu não tivesse com esses problemas, eu teria aceitado melhor essa mudança, mas me afetou, não foi a causa mas me afetou”.

(Cíntia)

As pessoas são afetadas quando não obtêm o resultado esperado. A narrativa da Estela é bastante significativa quando ela diz que as pessoas externas ao trabalho alertavam que ela não estava bem, mas ela não se dava conta. Somente quando ela pode constatar os “prejuízos” no trabalho é que ela pode despertar para buscar o apoio necessário para recuperar a sua saúde e o seu bem-estar.

A fala da Cíntia também é expressiva, pois as mudanças na gestão da organização do trabalho refletiram na sua situação de trabalho, e o fato de ela estar sendo influenciada pelos determinantes externos fez com que os reflexos sobre a saúde ficassem mais intensificados.

Dessa forma, percebeu-se que o sentido do trabalho para os trabalhadores administrativos está no zelo, porque gostam das atividades que realizam. São comprometidos, tanto que só perceberam que estavam vivenciando um processo de adoecimento quando não foi mais possível continuar respondendo satisfatoriamente às demandas do trabalho.

CAPÍTULO 4 – PROPOSTA DE AVALIAÇÃO DE CARGAS E DESGASTES NO TRABALHO

Este capítulo apresenta a proposta de ação decorrente dos resultados da investigação realizada, a qual identificou as cargas e o desgaste associados ao trabalho de servidores administrativos de uma universidade pública. Essa proposta é resultado do percurso metodológico iniciado com o estudo exploratório, que avançou com a opção da abordagem qualitativa na coleta dos dados e que pode ser aprofundada na análise dos dados.

O estudo apresentado nesta dissertação propiciou conhecer melhor a dimensão do trabalho administrativo na universidade e considerar que se trata de um segmento de profissionais que requer um olhar mais aprimorado, ao contrário do que vem ocorrendo na instituição, pois a atividade administrativa, do ponto de vista do setor de saúde e segurança ocupacional, é considerada como uma atividade de risco inespecífico; portanto, as manifestações subjetivas presentes no trabalho permanecem no campo da invisibilidade.

A pesquisa revelou que o trabalho administrativo na instituição é muito mais amplo do que o previsto no plano de funções. Todo trabalho é variável, complexo e diverso, e o estudo evidenciou essa característica na atividade estudada. Percebeu-se o predomínio de atividades que possuem exigências cognitivas — com habilidades da memória, atenção e raciocínio previstas nas ações de elaborar, cadastrar, conferir, organizar e registrar — e exigências afetivas, presentes nas interações sociais previstas nas ações de atender ao público e também interações intersetoriais. Essas ações são intensificadas pelo uso dos recursos tecnológicos, como computadores e sistemas informatizados que oferecem dinamismo e agilidade nas atividades, o que possibilita ao indivíduo realizar várias atividades ao mesmo tempo.

O estudo mostrou que os trabalhadores administrativos estão sujeitos a cargas de trabalho de conteúdo psíquico e fisiológico. Os dados coletados não permitiram um aprofundamento das singularidades das atividades de cada participante, uma vez que não se realizou a observação do posto de trabalho e, nas entrevistas, também não houve tal intenção. Esse foi um limite da pesquisa.

Os dados estatísticos do serviço de saúde ocupacional, analisados no estudo exploratório, apontam que a principal causa dos afastamentos previdenciários por doença na instituição são os transtornos mentais e comportamentais, e que os trabalhadores em funções administrativas estão entre os que mais se afastam nessas condições. A pesquisa aprofundou e revelou o contexto de trabalho que favorece a manifestação desse processo de adoecimento.

As estimativas da OMS apontam que os transtornos mentais e comportamentais deverão ser as principais causas de adoecimento no mundo nas próximas décadas, portanto é necessário um olhar mais aprofundado para esse cenário.

É crescente nos contextos de trabalho a necessidade de se considerar os aspectos da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho (SMRT) nas avaliações de saúde e trabalho. De acordo com Wisner (1994), “tratar os problemas de saúde mental desses trabalhadores num plano individual ou técnico é completamente ilusório, pois essas situações são produto de um aspecto da organização social” (p. 19). Isso mostra que a lacuna existente no serviço de saúde ocupacional da instituição, e apontada como um dos problemas motivadores desta pesquisa, além de desconsiderar os aspectos subjetivos do trabalho, também não insere o contexto organizacional nesse processo, contribuindo para que os trabalhadores atualmente acometidos de transtornos mentais e comportamentais permaneçam alheios e à margem nos dados estatísticos.

A análise dos dados mostrou que no trabalho administrativo há indicativos de cargas de trabalho psíquicas e fisiológicas, destacando-se o fato de serem atividades que induzem a aceleração mental e, em alguns momentos, exigem resolução de situações conflituosas enfrentadas no trabalho. A diminuição do quadro de trabalhadores nos locais de trabalho ocasiona dificuldades na realização das atividades ocorrendo, por exemplo, interrupção frequente para realização de tarefas concomitantes, dificultando a conclusão do trabalho. Há também o enfrentamento de pressão para o cumprimento de prazos e normas, o que impõe ao trabalhador constrangimentos, uma vez que respeitar essa determinação não depende somente do seu próprio engajamento com a atividade.

Os indicativos de cargas psíquicas estão presentes também nas situações que envolvem uma interação social entre os pares de trabalho e intersetorial, podendo desencadear momentos de tensão em decorrência dos conflitos gerados no âmbito do trabalho, intensificados pela sobrecarga de trabalho devido, principalmente, ao desligamento de trabalhadores em determinados setores. Essas cargas também estão presentes nas situações em que há uma preocupação com o trabalho humanizado e com afeto, porque o trabalho administrativo pressupõe uma interação social, principalmente para os trabalhadores que realizam atendimento ao público.

Da mesma forma, as cargas fisiológicas mostraram-se presentes nas atividades administrativas, pois o trabalho é realizado geralmente em posição sentada e com uso frequente do computador. Se o mobiliário for inadequado ao trabalhador, poderá desencadear desconforto. Por ser um trabalho com atividades diversas, dependendo do local os trabalhadores também realizam esforço físico — com carregamento de peso e em posições desconfortáveis; se estendido por longos períodos, pode ocorrer desgaste.

As cargas psíquicas e fisiológicas apresentam materialidade interna ao corpo. Portanto, não são visíveis, mas se manifestam por meio de processos corporais transformados (LAURELL e NORIEGA, 1989). Assim, o serviço de saúde ocupacional precisa estar atento ao que ocorre nas unidades de trabalho a fim de dar visibilidade a essas manifestações, já que os indicativos de cargas de trabalho e o desgaste mental associado apresentados podem estar contribuindo para as manifestações de adoecimento.

A pesquisa demonstrou que as situações ocupacionais estão permeadas por aspectos da organização do trabalho, que interferem na dinâmica das atividades e geram

elementos que podem se configurar como indicativos de cargas e processos de desgaste. Percebeu-se que os trabalhadores gostam do trabalho que realizam e possuem uma preocupação de fazer um trabalho bem feito e de qualidade. Além disso, para determinadas atividades a cooperação e o envolvimento do coletivo são essenciais para que o resultado final do trabalho seja satisfatório. Entretanto, quando isso não acontece, ocorre o desencadeamento de situações conflituosas no ambiente de trabalho. Esses impedimentos foram identificados em algumas entrevistas, em narrativas carregadas de tristeza por não conseguir realizar um trabalho bem feito.

Nas considerações de Guérin et al. (2001), ter um trabalho no qual as possibilidades de investimento pessoal são escassas acarreta consequências graves para o trabalhador, já que, ao discernir sobre o resultado do seu trabalho, há um esforço para dar sentido à sua tarefa para além do reconhecimento pessoal. Outros aspectos importantes a serem observados na análise dos contextos de trabalho são aqueles que podem impedir o cumprimento do trabalho, ou que dificultam a sua realização com qualidade. Mas para fazer tal análise são necessários outros referenciais teóricos que não foram explorados neste estudo. Sem dúvida, porém, pode-se considerar que são aspectos que também indicam a existência de cargas de trabalho com processos de desgaste associado.

Numa visão qualitativa do desgaste nos trabalhadores administrativos, notou-se que ele se manifesta por meio de: perturbações no sono, ansiedade, estresse, cansaço, e até processos de hipertensão desencadeados em momentos de maior estresse no trabalho. Há também a presença de queixas de perturbações físicas, como dores de cabeça frequentes, dores nas costas, dores nos pulsos e perturbações visuais que podem estar associadas aos períodos de imobilidade durante o trabalho e com concentração mental (WISNER, 1994).

Percebemos que o processo de desgaste pode ser sentido de várias formas, sendo que alguns participantes o entendem como um processo natural próprio do envelhecimento e outros ainda não se deram conta de que vivenciam esse processo, como se fosse uma naturalização do cotidiano, sem muitas vezes correlacionar as manifestações em seu corpo com um processo macro que vem ocorrendo com a transformação da configuração do trabalho na sociedade atual e na instituição em particular.

Esse aspecto responde a um dos questionamentos da pesquisa, ou seja: na percepção dos trabalhadores, parece não estar claro que eles vivenciam um processo de desgaste no cotidiano ocupacional. Ao naturalizar as manifestações do adoecimento, eles não percebem a própria individualidade e o contexto de seu trabalho.

Cabe destacar que a vivência de situações conflituosas decorridas das relações socioprofissionais, nas situações em que há pouca cooperação na realização do trabalho, e a incerteza em relação ao futuro do próprio trabalho também são aspectos que contribuem para os indicativos de desgaste no trabalho.

A preocupação com as mudanças administrativas em curso na instituição provoca reações de tensão nos trabalhadores, que envolvem aspectos relacionados com

a produção e com a qualidade do trabalho a ser realizado. Também gera reações de conteúdo emocional, como ansiedade em relação ao futuro do trabalho.

Deve-se destacar o contexto da instituição, que nos últimos anos vem passando por um processo de reestruturação organizacional, caracterizada pela redução do efetivo de servidores de forma gradual e voluntária. Essa consideração tem forte influência na organização do trabalho e serve de balizador para a análise das cargas e desgaste no trabalho.

Consultando o impacto das medidas administrativas na organização do trabalho em instituições públicas semelhantes, e também com trabalhadores do setor administrativo, o estudo de Faria et al. (2017) analisou o sentido da relação entre trabalho e saúde para os assistentes em administração de uma instituição pública de ensino superior no estado de Minas Gerais. Esse estudo apontou que “os impedimentos políticos e financeiros criados no âmbito do próprio Estado e/ou reformas administrativas baseadas numa lógica de mercado afetam a organização do trabalho, que, por sua vez, pressiona e provoca sofrimentos” (p. 554). No que tange aos aspectos da influência das medidas administrativas sobre o contexto de trabalho, afetando a saúde dos servidores, o estudo realizado na instituição de ensino em Minas Gerais se assemelha à realidade constatada nesta pesquisa no estado de São Paulo.

Em relação aos aspectos que trazem proteção ao trabalho e, portanto, atuam de forma salutar no ambiente de trabalho, fazendo com que ele se torne agradável e prazeroso, emergiram os elementos relacionados ao ambiente físico — que incluem boa iluminação e ventilação, mobiliário adequado e local organizado, com condições para que os objetos sejam localizados. Mas para que o ambiente de trabalho seja saudável, a organização do trabalho também precisa estar adequada. O volume de trabalho precisa estar coerente com a capacidade do indivíduo em responder às demandas, evitando que a divisão de tarefas entre as pessoas se torne desigual. Para os participantes, são primordiais as relações socioprofissionais, cuja dinâmica deve envolver atitudes respeitadas entre as pessoas para que a convivência possa ser amistosa e para que exista colaboração e união entre as equipes de trabalho.

Mostrou-se bastante expressiva na percepção dos participantes a importância dada para as relações socioprofissionais que estão sendo muito afetadas pela organização do trabalho. Esse fato tem causado constrangimentos entre os trabalhadores devido às estratégias de reorganização administrativa na instituição que estão repercutindo nas relações entre eles. Eles consideram que as práticas cotidianas embasadas na urbanidade e na civilidade entre as pessoas são fundamentais para o trabalho e constituem-se como indicativos capazes de gerar proteção — consequentemente contribuindo para melhorar a saúde.

A recomendação da OMS (2010) para um ambiente de trabalho saudável requer colaboração mútua entre trabalhadores e gestores, num processo de melhoria contínua da proteção e promoção da segurança, saúde e bem-estar, influenciando o ambiente físico de trabalho, o ambiente psicossocial de trabalho, recursos para a saúde pessoal e envolvimento da empresa com a comunidade.

Na perspectiva de ampliar a percepção sobre o trabalho para dar maior visibilidade aos aspectos da saúde mental na avaliação da saúde do trabalhador, diante dos resultados da presente pesquisa, apresenta-se uma proposta para a instituição estudada, a qual poderá constituir-se em referência para outras instituições.

A proposta consiste em que seja incorporada a avaliação dos aspectos psicossociais do trabalho nas atividades do serviço de saúde ocupacional, a fim de que sejam desenvolvidas ações de promoção e prevenção da saúde, com intervenções nas condições de trabalho. A proposta pressupõe o protagonismo do trabalhador na avaliação, a fim de desvelar a natureza do trabalho e suas possíveis cargas no trabalho, para detectar precocemente as situações de desgaste. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário “Investigação de Carga e Desgaste no Trabalho” (APÊNDICE E), acompanhado da estratégia de oferecer um espaço de escuta qualificada para que o trabalhador pudesse abordar os elementos do seu trabalho. Isso possibilitou emergir aspectos do trabalho que se encontram na invisibilidade. Entretanto, o instrumento por si só não é capaz trazer visibilidade para a complexidade de elementos que envolvem o campo do trabalho; somente o trabalhador é capaz de falar sobre o real na sua atividade. A experiência obtida a partir das entrevistas corroborou para que o momento “de dar voz” ao trabalhador fosse proporcionado, mas é evidente que uma mudança de compreensão sobre a dinâmica do trabalho se faz necessária para toda a equipe que compõe o serviço de saúde ocupacional da instituição. Para tanto algumas ações são essenciais:

- Capacitar os profissionais do serviço de saúde ocupacional da instituição com uma introdução à ergonomia da atividade e demais conteúdos da saúde do trabalhador, de forma a contribuir para a ampliação da visão sobre o trabalho e sua organização social. Assim, a equipe como um todo fica qualificada para pensar o trabalho de forma não normativa, com vistas à promoção da saúde.
- Propiciar que o serviço de saúde ocupacional da instituição tenha condições de se autoavaliar diante dos instrumentos e recursos que utiliza atualmente para o atendimento do trabalhador, considerando as novas configurações do mundo trabalho. A instituição pode decidir em que momento seria viável introduzir essa avaliação com a equipe de saúde ocupacional. A estratégia utilizada nesta pesquisa, de fortalecer o protagonismo do trabalhador na avaliação da saúde no processo de trabalho, propiciou uma aproximação com o contexto real de trabalho e pode revelar aspectos do trabalho desconhecidos até então e que são relevantes para a promoção da saúde dos trabalhadores. Uma estratégia disparadora para estimular esse processo de autoavaliação pode ser obtida com o método da Análise Coletiva do Trabalho (ACT).
- Manter um espaço de escuta no âmbito do serviço de saúde ocupacional que possa contribuir para as avaliações de saúde e segurança no trabalho, de forma a

ampliar a compreensão sobre os aspectos psicossociais que envolvem o trabalho, possibilitando que o trabalhador tenha condições de se expressar sobre o seu trabalho na forma e no conteúdo que ele considerar relevante abordar. Nesse sentido, o método da ACT pode contribuir de forma significativa e poderia ser testado quanto à sua incorporação nas ações de saúde ocupacional na instituição.

Os trabalhadores avaliaram a participação na pesquisa e manifestaram-se de forma positiva em relação à experiência e ao conteúdo da entrevista, reafirmando a importância e a possibilidade da proposta de ação aqui indicada, como mostram as narrativas transcritas abaixo:

“Quando se fala em SESMT, a minha primeira impressão no que se refere ao objetivo deste órgão, é de um serviço de saúde para o trabalhador. A saúde que me refiro é a física, isto é, a ergonomia do trabalho em relação ao funcionário, que os mobiliários, equipamentos, iluminação, ruídos, estejam adequados ao trabalhador, para que se evitem problemas de saúde física ou acidentes no ambiente de trabalho. Na gráfica onde trabalho, recebi visitas de técnicos do SESMT para verificação destes itens, objetivando no meu entender somente a nossa saúde física.

Quando fui convidado para participar desta pesquisa, as questões que me foram perguntadas foram mais de caráter emocional e não físicas como descrevi acima, e isto me faz refletir sobre a importância do bem-estar e as questões sociais que envolvem os funcionários no seu trabalho. Acho de suma importância priorizar a saúde mental, pois muitas doenças físicas podem ser evitadas, inclusive acidentes de trabalho também podem ocorrer sob o efeito do estresse, mesmo mantendo todos os padrões de segurança no ambiente de trabalho”.
(Jorge).

“Gostei de participar da entrevista. Acho que as questões do roteiro de entrevista são muito interessantes não apenas para sua pesquisa, mas também para nós, entrevistados refletirmos sobre nosso trabalho. Muitas vezes, as nossas ações cotidianas do trabalho se tornam automáticas e não refletimos muito sobre os procedimentos e o seu fazer. A entrevista nos ajuda a pensar um pouco sobre nossa rotina, sobre o que gostamos e sobre as dificuldades encontradas. Nesse sentido, seria muito saudável incluir esse questionário nas consultas do SESMT.

Em minha opinião a devolutiva retratou muito bem o contexto e o que eu disse na entrevista. Acho que você está de parabéns pelo seu trabalho. [sobre a entrevista] foi tranquilo e ajudou a refletir um pouco sobre meu trabalho. Fazemos tanta coisa no dia a dia do trabalho e quando nos perguntam sobre como é nosso trabalho e o

que fazemos é difícil explicar. Depois da entrevista fiquei pensando em tudo o que faltou dizer e são tantos detalhes. A entrevista, de certo modo, desperta a reflexão sobre nosso fazer cotidiano no trabalho e isso é importante e até prazeroso”. (Carol)

“Eu penso que seria ótimo complemento da nossa avaliação periódica de saúde. Com esse tipo de avaliação é possível identificar muito melhor o problema individual de cada funcionário, além de entender o ambiente em que ele está trabalhando, possibilitando uma melhor prevenção de doenças físicas e emocionais. [sobre o conteúdo da devolutiva] Penso que retratou sim. [sobre a entrevista] Foi uma experiência ótima! Foi um momento que consegui refletir e discutir minhas atividades profissionais, tanto o lado negativo como o positivo, com a segurança do sigilo”. (Cíntia)

Pela observação dos aspectos analisados, entende-se que a pesquisa propiciou vir à tona os aspectos psicossociais presentes em contextos de trabalho e, para o serviço de saúde ocupacional da instituição, é relevante conhecer esses aspectos para melhor compreender o trabalho e os processos de saúde-doença a ele relacionados.

Diante do exposto, espera-se que os resultados desta dissertação possam ser incorporados aos procedimentos da área da saúde do trabalhador, de forma a dar visibilidade à saúde mental relacionada ao trabalho. Os resultados da pesquisa indicam ser importante aperfeiçoar as avaliações do trabalho e da saúde dos servidores públicos, de modo a orientar ações preventivas e de promoção à saúde no trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os objetivos propostos inicialmente, acredita-se que foi possível, através deste estudo, alcançá-los.

O desenvolvimento das etapas metodológicas, iniciado com as análises dos dados secundários, conduziu-nos a definir o recorte do estudo, focalizando nos trabalhadores administrativos. Posteriormente, a realização das entrevistas em conjunto com o processo de análise respondeu à indagação emergida no momento de análise dos dados secundários, ao reconhecer a existência de uma lacuna na saúde do trabalhador; portanto, ao ser considerada, na instituição, a inexistência de risco no trabalho para essa categoria profissional, contribui-se para que as cargas e desgaste mental no trabalho permaneçam na invisibilidade, o que pode continuar favorecendo para que os trabalhadores administrativos continuem se afastando do trabalho com danos à sua saúde. Isso contribui para o estabelecimento de um círculo vicioso com ônus para a para o próprio trabalhador, para as equipes de trabalho e para a instituição.

Fica destacado neste estudo que o trabalho administrativo possui exigências cognitivas e afetivas. Considerando os aspectos da organização do trabalho com a presença de pressão, cerceamento do controle sobre o trabalho, dificuldades no processo de comunicação e na relação socioprofissional com chefia e colegas de trabalho, percebem-se elementos indicativos de cargas psíquicas e fisiológicas no trabalho que desencadeiam processos de desgaste mental, o que sugere considerar essa situação como motivo dos adoecimentos por saúde mental dessa categoria administrativa na instituição.

Os resultados obtidos a partir desta pesquisa fazem muito sentido para a minha vivência profissional, porque superam a noção do risco presente no âmbito da saúde ocupacional, e vão ao encontro do projeto profissional coletivo do Assistente Social.

Por outro lado, considero como um limite deste estudo o fato de alguns participantes terem sido entrevistados no próprio serviço de saúde ocupacional da instituição. Essa estratégia, que foi planejada para facilitar a participação, pode ter provocado algum constrangimento ou confusão para os trabalhadores participantes. Portanto, consideramos, ao final, que talvez tivesse sido mais adequado realizar as entrevistas em local neutro.

Por não ter sido possível pesquisar o contexto geral das funções, diante da dimensão da universidade, este estudo concentrou-se numa situação específica de trabalho, mas que trouxe elementos que permitiram uma aproximação com o trabalho dos servidores públicos.

A opção pela investigação na abordagem qualitativa possibilitou um aprofundamento e um detalhamento da situação. Por essa razão, não se atingiu uma população grande, mas foi possível chegar próximo da realidade dos participantes, que puderam falar do seu trabalho real. A partir daí, pôde-se compreender a complexidade

com que cada trabalhador se desenvolve e identificar os indicadores de cargas e desgaste mental associado ao trabalho.

Nessa trajetória, a pesquisa trouxe um esclarecimento: o problema não está com o trabalho, mas com o sistema que o permeia. O trabalho poderá despertar sentido, dando alegrias para os indivíduos, desde que suas condições sejam favoráveis. Portanto, a luta é contra o sistema e não contra o trabalho.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, W. M. J. et. al. Núcleos de significação: uma proposta histórico-dialética de apreensão das significações. **Cadernos de Pesquisa**, v. 45, n. 155, p. 56-75, jan./mar., 2015.

ANJOS, F. B. Organização do Trabalho. In: VIEIRA, F. O. et al., (Orgs.). **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho**. Curitiba: Ed. Juruá, 2013.

ANTUNES, R. A corrosão do trabalho e a precarização estrutural. In: NAVARRO, V. L.; LOURENÇO, E. A. S. (Orgs.). **O avesso do trabalho III: Saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. São Paulo: Outras Expressões, 2013.

_____. Séc XXI: Nova era da precarização estrutural do trabalho. In: **Seminário Nacional de Saúde Mental e Trabalho**. São Paulo, 28 e 29 de novembro de 2008. Disponível em: <<http://www.fundacentro.gov.br/.../Mesa%201%20-%20Ricardo%20Antunes%20texto.pdf>> Acesso em: 14/09/2017.

_____. **O caracol e sua concha**: ensaios sobre a morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.

_____. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

ASSUNÇÃO, A. A. Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v. 8, n. 4, p. 1005-1018, 2013.

ASSUNÇÃO, A. A.; LIMA, F. P. A. A contribuição da ergonomia para a identificação, redução e eliminação da nocividade do trabalho. In: MENDES, R. (Org.). **Patologia do Trabalho**. Rio de Janeiro: Ed. Atheneu, 2003, p. 1768-1789.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução L. A. Reto e A. Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2010.

BENDASSOLLI, P. F. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 17, n. 1, p. 37-46, jan./mar. 2012.

BRASIL, Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Brasília, DF, set. 1990.

_____. Ministério da Fazenda. **1º boletim quadrimestral sobre benefícios por incapacidade**. Adoecimento Mental e Trabalho. A concessão de benefícios por

incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016. Brasília, 2017.

_____. Ministério da Previdência Social. **Saúde e Segurança no Trabalho**: estudo da Previdência Social indica mudanças nas causas de afastamento do trabalho. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/2014/04>>. Publicado em 28/04/2014, última modificação em 18/07/2014. Acesso em: 01/12/2015.

_____. Ministério da Saúde, Organização Pan-Americana da Saúde. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Editora MS, série normas e manuais técnicos n. 114, 2001.

_____. Ministério da Saúde. Portaria nº 1339/GM, de 18 de novembro de 1999, institui a lista de doenças relacionadas ao trabalho a ser adotada como referência dos agravos originados no processo de trabalho no Sistema Único de Saúde, para uso clínico e epidemiológico, constante no Anexo I da Portaria. Diário Oficial da União, 19 nov. 1999 b, seção 1, p. 21.

_____. Ministério da Saúde. **Secretaria de Políticas de Saúde** – Política Nacional de Saúde do Trabalhador. Brasília. Ministério da Saúde, 2000.

BRESSER PEREIRA, L. C.; SPINK, P. (Orgs.). **Reforma do estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999.

CEZNE, A. N. O conceito de serviço público e as transformações do Estado contemporâneo. **Revista de informação legislativa**. Brasília, v. 42, n. 167, jul./set. 2005. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/872>> Acesso em: 16/08/2017.

CHIAVEGATO FILHO, L. G.; NAVARRO, V. L. A organização do trabalho em saúde em um contexto de precarização e avanço da ideologia gerencialista. In: NAVARRO, V. L.; LOURENÇO, E. A. S. (Orgs.). **O avesso do trabalho III**: saúde do trabalhador e questões contemporâneas. São Paulo: Outras Expressões, 2013, p. 91-106

COSTA, S. H. B. Trabalho prescrito e trabalho real. In: VIEIRA, F. O. et al. (Orgs.). **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho**. Curitiba: Ed. Juruá, 2013.

CRUZ, R. M.; CORRÊA, F. P. Avaliação da carga cognitiva de trabalho. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, Edição Esp. Temática, p. 141-155, 2000.

DANIELLOU, F. et. al. Fatores humanos e organizacionais da segurança industrial: um estado da arte. Tradução R. Rocha, F. Lima e F. Duarte. **Cadernos da Segurança Industrial**, ICSI, Toulouse, França (ISSN 2100-3874), 2010.

FARIA, R. et al. O sentido da relação trabalho e saúde para os assistentes em administração de uma universidade pública federal no estado de Minas Gerais. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 3, p. 541-559, 2017.

FERREIRA, L. L. O trabalho que analisamos. In: **Congresso da Associação Brasileira de Ergonomia**, 18, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: < <https://www.forumat.net.br/at/sites/default/files/arq> >. Acesso em: 21/09/2017.

FRANCO, T. et. al. As novas relações de trabalho: o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 122, p.229-248, jul./dez., 2010.

FREITAS, L. G. Trabalho vivo. In: VIEIRA, F. O. et al. (Orgs.). **Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho**. Curitiba: Ed. Juruá, 2013.

FRUTUOSO, J.; CRUZ, R. Mensuração da carga de trabalho e sua relação com a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 29-36, jan./jul., 2005.

GOMES, D. C. et. al. Condições e relações de trabalho no serviço público: o caso do governo Lula. **Revista de Sociologia e Política**. Curitiba, v. 20, n. 42, p. 167-181, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsocp/v20n42/12>>. Acesso em: 21/09/2017.

GOUNET, T. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel**. São Paulo: Ed. Boitempo, 1999.

GUÉRIN, F., et. al. **Compreender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. Tradução Giliane M. J. Ingratta e Marcos Maffei. São Paulo: Ed. Blucher, Fundação Vanzolini, 2001.

GUIMARÃES, M. C. Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 34, n. 120, p.163-171, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572009000200007>. Acesso em: 21/09/2017.

JACKSON FILHO, J. M. Desenho do trabalho e patologia organizacional: um estudo de caso no serviço público. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 58-66, set-dez. 2004.

Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300007>. Acesso em: 21/09/2017.

_____. Engajamento no trabalho, impedimentos organizacionais e adoecer: a contribuição da Ergonomia da Atividade no setor público brasileiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 40, n. 131, p. 98-108, 2015.

KETTL, D. F. A revolução global: reforma da administração do setor público. In: BRESSER PEREIRA, L. C.; SPINK, P. K. (Orgs.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999, p. 75-121.

LANCMAN, S; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15 / Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2011.

LAURELL, A. C. A saúde-doença como processo social. In: NUNES, E. D. (Org.) **Medicina Social: aspectos históricos e teóricos**. São Paulo: Global, 1993.

LAURELL, A.C.; NORIEGA, M. **Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Editora Hucitec, 1989. p. 99-144.

LESSA, S. **Trabalho produtivo e improdutivo**. Disponível em: <<http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/traproimp.html>>. Acesso em: 07/06/2016.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Contexto de trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 111-123.

MENDES, J. M. R.; WÜNSCH, D. S. Serviço Social e a saúde do trabalhador: uma dispersa demanda. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 461-481, jul./set., 2011.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Editora Hucitec, 2014.

MOLINIER, P. **O trabalho e a psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2013.

NAVARRO, V. L.; LOURENÇO, E. A. S. (Orgs.). **O avesso do trabalho III: saúde do trabalhador e questões contemporâneas**. 1ª. edição. São Paulo: Editora Outras Expressões, 2013.

OLIVAR, M. S. P. O campo político da saúde do trabalhador e o Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**. [online]. 2010, n.102, p. 314-338.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OMS. **Integração da saúde mental nos cuidados de saúde primários** – uma perspectiva global. Disponível em: <<http://www.who.int/portuguese/publications/pt/>>. Acesso em: 17/05/17.

_____. **Ambientes de trabalho saudáveis**: um modelo para ação para empregadores, trabalhadores de política e profissionais. Brasília: SESI/DN, 2010. Disponível em: <http://www.who.int/occupational_health/ambientes_de_trabalho.pdf> Acesso em: 08/09/2017.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Estresse no ambiente de trabalho cobra preço alto de indivíduos, empregadores e sociedade**. Disponível em: <<http://www.paho.org/bra/estresse>>. Acesso em: 04/05/2016

RAZZOUK, D., et al. (Org.). **Saúde mental e trabalho**. São Paulo: CREMESP, 2015.

SÃO PAULO. Parâmetros de Sustentabilidade Econômico Financeiro da Universidade nº 7344 de 30/05/2017. **Diário Oficial do Estado de São Paulo**, Poder Executivo, p. 50, 01/06/2017. Seção I.

_____. Resolução USP nº 6987 de 13/11/2014. **Diário Oficial do Estado de São Paulo**, Poder Executivo, p. 42, 06/02/2015. Seção I.

_____. Resolução USP nº 7229 de 13/07/2016. **Diário Oficial do Estado de São Paulo**, Poder Executivo, p. 51, 03/03/2017. Seção I.

SELIGMANN-SILVA, E. et al. Editorial dossiê o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 187-191, jul./dez., 2010a.

_____. Editorial saúde do trabalhador no início do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 185-186, 2010b.

SELIGMANN-SILVA, E. **Trabalho e desgaste mental o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Ed Cortez, 2011.

SILVA-JUNIOR, J. S. **Afastamento do trabalho por transtornos mentais e fatores associados**: um estudo caso-controle entre trabalhadores segurados da Previdência Social [dissertação de mestrado]. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2012.

SOUZA, S. A. D.; MOULIN, M. G. B. Serviço público: significados e sentidos de um trabalho em mutação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 17, n. 1, p. 49-65, 2014. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v17n1/a05v17n1.pdf>>. Acesso em: 22/09/2017.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP). Portal da Transparência. Disponível em: <<https://www.transparencia.usp.br/>>. Acesso em: 06/06/2017.

_____. **OFÍCIO CCRH/CIRC/003/2017**. Regulamenta o Plano de Classificação de Funções, 27/03/17. Disponível em: <http://www.usp.br/drh/wp-content/uploads/Of%C3%ADcio-CCRH.CIRC_.003.2017Atualiza%C3%A7%C3%B5es-do-PCF.pdf>. Acesso em: 03/08/2017.

_____. USP inclui mais 1.057 servidores no plano de demissão voluntária. **JORNAL USP**, São Paulo, 08/11/2016. Disponível em: <<http://jornal.usp.br/universidade/usp-inclui-mais-1057-servidores-no-plano-de-demissao-voluntaria>>. Acesso em: 25/08/2017.

VASCONCELOS, R. C., et al. Aspectos de complexidade do trabalho de coletores de lixo domiciliar: a gestão da variabilidade do trabalho na rua. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 15, n. 2, p. 407-419, mai./ago., 2008.

VERBI Software. Maxqda, 12, Student Semester License Educational, 2017.

WISNER, A. Organização do trabalho, carga mental e sofrimento psíquico. In: **A inteligência do trabalho**. São Paulo: Fundacentro, 1994.

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

CODAGE - DIVISÃO DE SAÚDE OCUPACIONAL

Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho

SESMT

São Paulo, 01 de dezembro de 2015.

Ao

Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Saúde Pública

Prezada Coordenadora

O chefe técnico da Divisão de Saúde Ocupacional, vem por meio desta informar que está ciente e de acordo com a realização nesta divisão da pesquisa intitulada **“Cargas de trabalho e desgaste mental dos servidores públicos: desenvolvendo uma proposta de ação para o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho de uma Universidade Estadual”** sob responsabilidade da pesquisadora e servidora desta divisão Sra. Telma Cecília Coutinho Ventriglio, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Dionísia do Amaral Dias, a ser realizada no primeiro semestre de 2016.

Esta divisão está ciente da liberação da pesquisadora para coleta dos dados referentes à pesquisa, que será realizada dentro do horário habitual de trabalho da pesquisadora, uma vez que o tema de investigação é de interesse para a saúde ocupacional desta instituição. Estamos cientes da nossa co-responsabilidade nesse estudo e do compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar.

A pesquisadora responsável declara estar ciente das normas que envolvem as pesquisas com seres humanos, em especial a Resolução CNS nº 466/12, e no que diz respeito à coleta de dados, o início se dará após a APROVAÇÃO DO PROJETO por parte do Comitê de Ética.

Atenciosamente

Douglas Alexandre de A. Garcia

Chefe Técnico da Divisão de Saúde Ocupacional

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Universidade de São Paulo
Faculdade de Saúde Pública
Av. Dr. Arnaldo, 715 - CEP 01246-904 - São Paulo - Brasil

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa intitulada "**Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de Universidade Estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa**" sob responsabilidade da pesquisadora Telma Cecília Coutinho Ventriglio com orientação da Profa. Dra. Maria Dionísia do Amaral Dias.

Nesta pesquisa buscamos identificar as cargas de trabalho e o desgaste mental associado ao trabalho que interferem no processo saúde-doença dos servidores públicos e também pretendemos compreender como o servidor público percebe a sua saúde e o seu processo de desgaste mental no cotidiano de trabalho.

A participação do servidor público nesta pesquisa será por meio de uma entrevista e de um grupo focal, ambos mediados pela pesquisadora. Essas participações acontecerão em local reservado para garantir a privacidade e sigilo do sujeito participante.

Os resultados da pesquisa serão publicados; entretanto, em nenhum momento você será identificado.

Você não terá nenhum gasto e ganho financeiro por participar desta pesquisa.

Os riscos da sua participação nesta pesquisa são considerados como mínimos, podendo ocorrer alguma sensação de desconforto, ao ser abordado algum assunto ou tema que lhe cause mal-estar. Mas, você poderá interromper a entrevista a qualquer momento, se assim desejar.

O benefício da sua participação será a contribuição para que uma estratégia de atenção e cuidado preventivo à saúde mental possa ser introduzida nas ações do SESMT da instituição, beneficiando outros servidores públicos.

Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem nenhum prejuízo ou coação. Uma via original deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com você.

Qualquer dúvida a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com Telma Cecília Coutinho Ventriglio pelo telefone (11) XXXX-XXXX ou no endereço Rua Cipotânea, s/n - Cidade Universitária - São Paulo. Caso prefira poderá entrar em contato também com o Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, sito à Av. Dr. Arnaldo, 715, Cerqueira César – CEP 01246-904, São Paulo, SP – Telefone: (11) 3061-7779 – e-mail: coep@fsp.usp.br, em caso de dúvidas ou notificação de acontecimentos não previstos.

São Paulo, ____ de _____ de ____ .

Declaro que concordo em participar dessa pesquisa e que me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Nome do participante / Assinatura

Eu, Telma Cecília Coutinho Ventriglio, declaro que forneci todas as informações referentes à pesquisa ao participante.

Assinatura da pesquisadora

APÊNDICE C - ROTEIRO UTILIZADO PARA ENTREVISTA DE PESQUISA

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Caracterização do Entrevistado

Data da entrevista: ____/____/____

Idade: _____

- 1) Local de Trabalho: _____ 1.1) Há quanto tempo no local _____
2) Função: _____ 1.2) Há quanto tempo na função: _____
3) Horário de trabalho: _____
4) Já trabalhou em outra função ou local de trabalho na Universidade? Qual?

- 5) Local e função em que trabalhou antes de ingressar na Universidade?

- 6) Sexo: _____

- 7) Estado conjugal atual:

Solteiro (a)		Casado (a)	
Vive com companheiro (a)		Separado (a) / Divorciado (a)	
Viúvo (a)			

- 8) Escolaridade (assinalar o nível mais elevado)

Ensino fundamental		Ensino fundamental completo	
Ensino médio incompleto		Ensino médio completo	
Faculdade incompleta		Faculdade completa	
Pós-graduação incompleta		Pós-graduação completa	

- 9) Com que idade começou a trabalhar

Menos de 15 anos		De 16 a 20 anos	
De 21 a 25 anos		De 26 a 30 anos	
Acima de 31 anos			

Perguntas básicas para a entrevista

- 10) O que você faz no seu trabalho? (pedir que descreva em detalhes e não somente o nome da função/cargo ou explicação excessivamente genérica)
11) O que você mais gosta no seu trabalho?
12) Quais são as maiores exigências que o seu trabalho lhe apresenta?
13) Como você lida com essas exigências?
14) Quais os aspectos que o incomodam no local de trabalho?
15) Durante a realização das suas atividades de trabalho, quais partes do seu corpo você sente que são mais afetadas (as que você sente que há maior exigência de esforço físico)?
16) E quais são as exigências cognitivas e afetivas do seu trabalho?
17) Você tem algum problema de saúde que considera importante? Qual?

- 18) Você associa esse(s) problema de saúde com o seu trabalho?
- 19) Quais os impactos que isso acarreta no seu cotidiano?
- 20) Você classificaria as demandas do seu trabalho como sendo principalmente: cognitivas, emocionais, físicas ou algumas concomitantes?
- 21) Quais aspectos você considera importantes para um ambiente de trabalho saudável?
- 22) O que o deixa triste no trabalho?
- 23) Você tem controle sobre o seu trabalho?

APÊNDICE D - CARTA DEVOLUTIVA AOS PARTICIPANTES

São Paulo, 12 de setembro de 2017.

Ref.: Resultados da Pesquisa “Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de universidade estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa”.

Caro Participante,

Conforme compromisso estabelecido com você, apresento os principais elementos desta pesquisa, à qual a sua participação foi muito valiosa.

Essa síntese é o resultado compilado de todas as entrevistas, cujo conteúdo central foram as narrativas de todos os participantes. Cabe ressaltar que, quando tratamos de trabalho, cargas e desgaste, as apresentações estão baseadas apenas nos relatos, pois não realizamos uma análise in loco dos postos de trabalho.

Seguem as categorias extraídas das entrevistas.

Sobre o trabalho administrativo

Pode-se caracterizar que o trabalho administrativo é complexo, diversificado e com predomínio de atividades que envolvem o uso do pensamento cognitivo, do raciocínio, da memória e atenção cujas atividades possuem ação de elaborar, controlar, administrar, gerir, conferir, realizar entre outras mais. Essas ações são intensificadas pelo uso dos recursos tecnológicos através de computadores e sistemas informatizados que oferecem dinamismo e agilidade nas atividades, o que possibilita ao indivíduo realizar várias atividades ao mesmo tempo.

Notou-se que as pessoas gostam do trabalho que realizam e possuem uma preocupação de fazer um trabalho bem feito, de qualidade.

Destacou-se os aspectos da gestão organizacional, cujas decisões institucionais relacionadas à redução de gastos e despesas, bem como à instituição de normas que visam a trazer mais controle sobre a vida funcional, como a implantação do relógio de ponto e consequentemente os ajustes legais que essa prática requer, repercutem nas

tarefas e exigem que os trabalhadores “adaptem” o trabalho ao procedimento de controle do registro do ponto, ou seja, todas as variabilidades presentes no contexto de trabalho são desconsideradas, trazendo impactos para o desenvolvimento do trabalho.

Sobre os indicativos de cargas de trabalho

No trabalho administrativo é possível perceber com maior frequência alguns indicativos de cargas de trabalho psíquicas e fisiológicas.

Através das narrativas, percebeu-se nas atividades administrativas uma presença de indicativos de cargas cognitivas e psíquicas, pois são atividades que induzem a uma aceleração mental, existem em alguns momentos situações conflituosas a serem enfrentadas no trabalho, e com a diminuição do quadro de trabalhadores as atividades são frequentemente interrompidas, além da “pressão” que acontece em alguns momentos para o cumprimento de prazos e normas.

Sendo o trabalho administrativo uma atividade que geralmente acontece em posição sentada e com uso de computador, se o mobiliário não for adequado às características físicas do trabalhador pode desencadear desconforto devido a posições incômodas que, se estendido por longos períodos, geram desgaste. Já as cargas fisiológicas estão presentes nas atividades que exigem esforço físico, uso da fala e posições incômodas.

Os indicativos de cargas psíquicas estão presentes também nas situações que envolvem uma interação social e intersetorial, podendo desencadear momentos de tensão em decorrência dos conflitos, nas situações de sobrecarga de trabalho devido ao desligamento de trabalhadores em determinados setores. Essas cargas também estão presentes nas situações onde há uma preocupação com o trabalho humanizado e com afeto, porque o trabalho administrativo requer uma interação entre as pessoas.

Sobre os indicativos de desgaste mental no trabalho

As situações de trabalho são permeadas por aspectos da organização do trabalho que interferem na dinâmica das atividades emergindo elementos que podem se configurar como indicativos de processos de desgaste no trabalho.

As entrevistas forneceram uma visão qualitativa da problemática do desgaste nos trabalhadores administrativos expresso nas falas como: dores de cabeça frequentes, perturbações no sono, ansiedade, estresse, cansaço, e até processos de hipertensão desencadeados em momentos de maior estresse no trabalho. Notou-se também que nas áreas administrativas a presença de queixas de perturbações físicas como dores nas costas, dores nos pulsos e perturbações visuais que podem estar associada aos períodos de imobilidade durante o trabalho e com concentração mental.

Percebemos que o processo de desgaste pode ser sentido de várias formas, sendo que alguns participantes o entendem como sendo um processo natural próprio do

envelhecimento e outros ainda não se deram conta de que vivenciam esse processo, como se fosse uma naturalização do cotidiano.

Cabe destacar que as vivências de situações conflituosas decorridas das relações socioprofissionais, com pouca cooperação na realização do trabalho e incertezas em relação ao futuro do próprio trabalho também são aspectos que contribuem para os indicativos de desgaste no trabalho.

A preocupação com as mudanças administrativas provoca reações de preocupação nos trabalhadores que envolvem tanto aspectos relacionados com a produção e qualidade do trabalho a ser realizado, como também reações de conteúdo emocional, ansiedade em relação ao futuro do trabalho.

Indicativos de proteção no trabalho

São os aspectos saudáveis do processo de trabalho, aquilo que traz bem-estar, que faz com que o ambiente seja agradável e prazeroso. Nessa perspectiva surgiram elementos relacionados ao ambiente físico que abrange uma boa iluminação e ventilação, mobiliário adequado além de ser um ambiente organizado com condições dos objetos serem localizados, até aspectos ligados a organização do trabalho onde o volume de trabalho esteja adequado à capacidade do indivíduo em responder à demanda do trabalho, evitando que a divisão de tarefas entre as pessoas se torne desigual.

O primordial para os participantes em relação ao ambiente de trabalho saudável são as relações socioprofissionais, cuja dinâmica deve envolver atitudes respeitadas entre as pessoas para que a convivência possa ser amistosa e para além disso, que exista colaboração e união entre as equipes de trabalho.

Enfim, esses foram os principais aspectos apontados pelos participantes durante as entrevistas e não se constituem numa análise ou julgamento do conteúdo demonstrado.

Caso você deseje, estou à disposição para os esclarecimentos necessários. Aproveitando a oportunidade, mais uma vez agradeço a sua atenção e colaboração.

Atenciosamente

Telma Cecília Coutinho Ventriglio
Pesquisadora

APÊNDICE E - PROPOSTA DE INSTRUMENTO PARA ENTREVISTA QUALITATIVA COM TRABALHADORES

INVESTIGAÇÃO DE CARGAS E DESGASTE NO TRABALHO	
Caracterização do Entrevistado	
Idade: _____ Sexo: _____	Tempo médio gasto para vir/voltar do trabalho: _____ Meio de transporte: _____
Estado conjugal atual:	
Solteiro (a)	
Casado (a)	☐
Vive com companheiro (a)	☐
Separado (a)	☐
Viúvo (a)	☐
Escolaridade:	
fundamental completo	☐
fundamental incompleto	☐
ensino médio completo	☐
ensino médio incompleto	☐
superior completo	☐ Curso: _____
pós graduação	☐ Curso: _____
Observações: _____ _____ _____	
Caracterização do Trabalho	
Horário de trabalho: _____	
Trabalha na Universidade há quanto tempo? _____	
Local de trabalho: _____	
Setor: _____	
Função: _____	
Há quanto tempo na função? _____	
Já trabalhou em outra função, setor ou em outro local na Universidade?	
Sim	☐ Onde? _____
Não	☐
Sobre a experiência profissional anterior, antes de ingressar na Universidade?	
_____ _____ _____	
Observações: _____ _____ _____	

Roteiro de Entrevista

1. O que você faz no seu trabalho? (Pedir que descreva em detalhes e não somente o nome da função/cargo ou explicação excessivamente genérica)
2. O que você mais gosta no seu trabalho?
3. Quais são as maiores exigências que o seu trabalho lhe apresenta?
4. Como você lida com estas exigências?
5. Você tem autonomia na organização das suas atividades cotidianas?
6. Quais os aspectos que mais o incomodam no local de trabalho?
6. Durante a realização das suas atividades de trabalho, quais as partes do seu corpo você sente que mais são afetadas (as que você sente que há maior exigência de esforço físico)?
7. Você classificaria as demandas do seu trabalho como sendo principalmente: cognitivas, emocionais, físicas ou algumas concomitantes?
8. Você tem algum problema de saúde que considera importante? Qual?
9. Você associa este(s) problema de saúde com o seu trabalho?
10. Quais os impactos que isso acarreta no seu cotidiano?
11. O que você faz quando não está trabalhando?
12. Quais aspectos você considera importante para um ambiente de trabalho saudável?
13. O que o deixa triste no trabalho?

Análise das Dimensões

- * Trabalho real (Organização do trabalho)
- * Indicativo de cargas de trabalho
- * Indicativo de proteção no trabalho (alegrias / ambiente de trabalho saudável)
- * Indicativo de desgaste no trabalho (tristezas / comprometimento à saúde)

ANEXO A - DOCUMENTO DE APROVAÇÃO NO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Cargas de trabalho e desgaste mental de servidores públicos de Universidade Estadual: desenvolvendo uma proposta de ação qualitativa. **Pesquisador:** Telma Cecília Coutinho Ventriglio **Área Temática:**

Versão: 1

CAAE: 56056816.6.0000.5421

Instituição Proponente: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo - FSP/USP **Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.687.643

Apresentação do Projeto:

O projeto busca compreender a percepção do próprio estado de saúde pelos servidores públicos de uma universidade pública estadual, assim como processos de trabalho que conduzem ao desgaste mental, de forma a elaborar uma proposta de avaliação de desgaste mental no trabalho de servidores públicos técnicos e administrativos. Será aplicada metodologia qualitativa, a partir de levantamento de dados secundários sobre afastamentos do trabalho dos servidores, convite para participação em entrevista semiestruturada sobre carga de trabalho e, por fim, realização de dois encontros de grupo focal para avaliação de percepção da carga de trabalho dos servidores públicos.

Objetivo da Pesquisa:

O projeto tem como objetivo identificar carga de trabalho e desgaste mental associado ao trabalho que possa interferir no processo saúde-doença de servidores públicos técnicos e administrativos de uma universidade pública estadual.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Apresenta riscos mínimos de participação na pesquisa. Os benefícios apontados referem-se à busca de estratégias de prevenção e promoção da saúde mental potencialmente aplicáveis pelo SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho).

Continuação do Parecer: 1.687.643

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa de interesse ao campo da saúde pública, cujos resultados podem auxiliar no desenvolvimento de estratégias de promoção da saúde no ambiente de trabalho.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

O projeto apresenta termo de anuência de participação da pesquisa da instituição parceira na pesquisa (Universidade de São Paulo). O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido apresenta-se bem simplificado, no entanto, contém as informações do projeto e contato da pesquisadora, assim como esclarecimento sobre riscos e benefícios do projeto.

Recomendações:

Aprovação.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Nada a declarar.

Considerações Finais a critério do CEP:**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_663465.pdf	13/05/2016 11:03:26		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Termo.pdf	13/05/2016 10:59:52	Telma Cecilia Coutinho Ventriglio	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_DE_PESQUISA_OFICIAL_VERSAO_PDF.pdf	12/05/2016 18:40:21	Telma Cecilia Coutinho Ventriglio	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_Atual.pdf	12/05/2016 18:32:50	Telma Cecilia Coutinho Ventriglio	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Carta_de_anuencia.pdf	18/02/2016 15:12:22	Telma Cecilia Coutinho Ventriglio	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Continuação do Parecer: 1.687.643

SÃO PAULO, 20 de Agosto de 2016

Assinado por:
Maria Regina Alves Cardoso
(Coordenador)