

ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DO TRABALHO: DUALIDADES DAS VIVÊNCIAS DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS NA UNILA

Giuiano Derrosso¹
Jonatas Gerke¹

RESUMO

Prazer e sofrimento, uma dicotomia vivenciada nos ambientes de trabalho, não obstante em nossa vida pessoal. No exercício do labor essas experiências podem ser oriundas de fontes diversas e, terem dois destinos: Sofrimento Criativo ou Patológico. Contudo, para dirimir as consequências negativas, são confeccionadas no ambiente de trabalho maneiras de lidar com as pressões do meio, através da formulação das Estratégias Coletivas de Defesa. Esse estudo teve por objetivo apurar quais ações que induzem ao prazer e o sofrimento no trabalho dos técnico-administrativos da UNILA e, qual tipo de influência exerce no comportamento do indivíduo. A metodologia utilizada neste estudo, foi a pesquisa qualitativa, com abordagem exploratória, aplicando-se à análise de conteúdo, sendo apoiada pelo software Iramuteq. Com a análise dos dados, foi possível detectar fatores que provocam o prazer e o sofrimento nos ambientes estudados, sendo representados pelos indicadores: Relacionamento, Reconhecimento, Atividade, Ambiente etc, além de aspectos vinculados a questão de Gestão, Perfil de liderança e Resultados. As conclusões obtidas neste estudo, revela a multiplicidade e pulverização de fatores que incidem para a dualidade nas vivências no ambiente de trabalho, desde aspectos vinculados a maneiras de atribuição de tarefas até formas de gestão e planejamento.

PALAVRAS-CHAVE:

Trabalho. Prazer. Sofrimento.

ABSTRACT

Pleasure and suffering, a dichotomy experienced in the workplace, notwithstanding our personal life. In the exercise of labor these experiences may come from different sources and have two destinies: Creative or Pathological Suffering. However, to address the negative consequences, ways of dealing with environmental pressures are devised in the workplace through the formulation of Collective Defense Strategies. This study aimed to determine which actions induce pleasure and suffering in the work of UNILA's administrative technicians and what type of influence it exerts on the individual's behavior. The methodology used in this study was the qualitative research, with exploratory approach, applied to content analysis, supported by the Iramuteq software. With the data analysis, it was possible to detect factors that cause pleasure and suffering in the studied environments, being represented by the indicators: Relationship, Recognition, Activity, Environment etc., as well as aspects related to Management, Leadership Profile and Results. The conclusions obtained in this study reveal the multiplicity and dispersion of factors that affect the duality of experiences in the workplace, from aspects linked to ways of task assignment to forms of management and planning.

KEYWORDS:

Work. Pleasure. Suffering.

1 - UDC - Centro Universitário Dinâmica das Cataratas

O ser humano ontologicamente é um ser que sofre, conforme apontado por Dejours (1996), este sofrimento pode ocorrer de maneira interna ou externa, sendo motivados pelos mais variados fatores. O sofrimento faz parte de qualquer processo de construção, no entanto, no trabalho ele pode transcorrer oriundo de dois destinos, a saber: positivo (sofrimento criativo) e negativo (sofrimento patológico).

O sofrimento criativo, Dejours (2007) é proveniente de desafios, imposto ao sujeito no ambiente de labor, de maneira que exige do indivíduo a utilização de sua criatividade, inteligência, expertise, para que desta forma possa enfrentar, superar o desafio apresentado. “Quando o sofrimento pode ser transformado em criatividade, ele traz uma contribuição que beneficia a identidade” (p.137), ou seja, quando se encontra uma solução satisfatória para a resolução do conflito, alcança-se o prazer, a satisfação na superação do obstáculo. A partir desta perspectiva, o sofrimento criativo pode ser visto como um motor para o desenvolvimento e maturação do indivíduo.

O sofrimento patológico, Dejours (2007), é advindo de desafios apresentados e, nos quais, o trabalhador vê-se submergido, incapacitado de atingir sua superação, onde a pressão torna-se insuportável para o sujeito aguentar, “Aparece quando todas as margens de liberdade de transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho já foram utilizadas (...) quando não há nada além de pressões fixas, rígidas, incontornáveis”, (p.137). Trata-se de uma barreira que é observada aquém de sua capacidade de superação, onde, buscando variadas formas de solução, não a encontra. Neste molde, perpetua-se a causa de doenças psicológicas e somáticas ao trabalhador, derivando-se casos de transtornos mentais, tais como, depressão e ansiedade, oriundos do estresse, além do esgotamento profissional, (Pêgo e Pêgo, 2016; Oliveira, 2003).

O processo de sublimação – reconhecimento e identidade – (Dejours, 1996), é um aspecto que contribui para o prazer ou sofrimento no trabalho, estando intimamente ligado ao trabalho em grupo. A valorização, o reconhecimento das ações, é fundamental para que haja a manutenção da qualidade nas relações de trabalho, podendo a partir deste, transcorrer o sofrimento criativo, ou engendrando-se o sofrimento patológico.

Com intuito de combater as adversidades da estrutura e da organização do trabalho, os trabalhadores formam procedimentos defensivos ou, as Estratégias Coletivas de Defesas (Dejours, 1996); que atuam como uma rede de proteção às pressões da organização, na medida que de certa forma blindam o trabalhador contra tensões presentes na condição do trabalho, ou na organização do trabalho no interior da organização, todavia, também opera como um sistema de seleção psicológica, na medida que seleciona para o seio do coletivo os membros que trazem contribuição à defesa e, exclui os indivíduos reticentes (Dejours, 2007).

A Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), instituição foco nesta pesquisa, na sua constituição singular de formulação, no qual engloba variados tipos de nacionalidades e seus costumes, traz consigo um desafio a ser superado neste quadro de multiculturalidade. Além deste fator identitário, conflitos que nascem a partir do convívio social entre os indivíduos contribuem para atenuar as relações conflituosas entre seu quadro de pessoal. Além dos fatores de questão interpessoal e organização do trabalho, têm-se a condição das barreiras das políticas externas, no qual, a universidade se submete, e cujas restrições causam acirramento, competição e desgaste entre os trabalhadores.

Assim, ante o exposto, o estudo buscou investigar as vivências, as provocações de prazer e, o que causa o sofrimento no contexto

do trabalho e, como tais fatores interferem/ contribuem para a construção do trabalho e/ou indivíduo. Desta forma, o objetivo geral proposto para o estudo foi: Analisar as ações que induzem o prazer e o sofrimento no trabalho dos técnico-administrativos da UNILA, buscando responder a seguinte pergunta: Quais ações/fatores contribuem para a dicotomia prazer/sofrimento no ambiente de trabalho?

A importância desse estudo para a instituição, a UNILA, por ser uma entidade de serviço público; entender o que causa os sintomas de prazer e sofrimento no trabalho, ajudará a compreender melhor as formas de possíveis readequações, de maneira que se possa entregar aos usuários deste serviço, um melhor resultado, além de emergir aspectos latentes na vivência destes profissionais, buscando sanar ou dirimir tais fatos, além de contribuir para a exposição das nuances contidas no processo de trabalho da categoria.

Para a Administração, esta pesquisa será de valor, pois contribuirá para o aprofundamento do estudo voltado para a área do comportamento organizacional, por meio da exposição das nuances, contidas implicitamente no meio corporativo.

Da evolução e organização do sistema de trabalho, mudanças do processo produtivo e suas interfaces no Brasil, as relações de trabalho e seus desenvolvimentos na atualidade e, prazer e sofrimento no trabalho

Conforme aponta Bock et al (2009) várias vertentes do pensamento humano apontam que o conceito de humanidade surgiu com a concepção do trabalho. Aranha (1996, p.37), aduz que:

O trabalho – que é a ação transformadora do homem sobre a natureza – modifica também a maneira de pen-

sar, agir e sentir, de modo que nunca permanecemos os mesmos ao fim de uma atividade, qualquer que ela seja. É nesse sentido que dizemos que pelo trabalho, o homem se autoproduz, ao mesmo tempo em que produz sua própria cultura.

O processo de desenvolvimento do trabalho é um fenômeno humano que, ao verificarmos sua condição atual, apareceu com o surgimento do capitalismo, que, revolucionou a sua forma, transformando-o em mercadoria, tendo como integrantes do seu processo de produção, o trabalhador (ofertante da mão de obra) e o proprietário (detentor dos meios de produção). Conforme Moraes (2012, em Gaulejac, 2005):

No atual estágio do capitalismo, a guerra econômica serve de justificativa para o empoderamento empresarial frente a outras instituições e para os sacrifícios exigidos dos trabalhadores. O avanço das tecnologias informáticas e de telecomunicações instituiu uma “ditadura do tempo real” (p. 41); o lucro deve ser imediato e os prazos são cada vez mais curtos. A economia já não está a serviço do desenvolvimento da sociedade, torna-se um fim em si, para o qual toda a sociedade deve se direcionar (p. 27). O ritmo da vida individual, social e institucional passa a ser determinado pelo ritmo das corporações.

Impulsionado pela Revolução Francesa e seus ideais de Liberdade, Igualdade e Fraternidade, o capitalismo surgiu como uma forma de reorganização social, que prometia a inclusão dos desfavorecidos, (Comparato, 2011). No entanto, haveria, resultante desse processo de organização de trabalho, discussões que se perpetua até os dias atuais.

A alteração dos processos de produção do Brasil ocorreu de forma tardia. A abolição da escravidão, modelo social que imperava

no Brasil até 1888, teve seu fim tardiamente “O atraso do nosso país, a estrutura agrária oligárquica, a manutenção da política escravagista até o século XIX, (...) não ajudaram a construir uma classe operária preparada para os empregos que a nascente indústria passou a oferecer” (Bock et al, 2009, p.252). A inclusão de novos modelos produtivos, a inserção da tecnologia, fez com que a evolução ocorresse de forma desordenada e que ocasionou um acréscimo na desigualdade social, na medida que, o estado não detinha recursos, estrutura suficiente para alocar e prover educação, postos de trabalho, a crescente nova classe social. Com vistas a busca pela qualificação da mão de obra, o governo a partir da década de 1940 “(...) criou-se o conhecido “sistema S” –Senai, Senac, Sesc, Sesi, voltado para a qualificação específica dos trabalhadores e sua adequação às necessidades da indústria nacional e do nascente parque industrial” (p. 253).

Com o intuito de vencer a crise instalada e aproveitar o desenvolvimento tecnológico proporcionado pela revolução vigente, foi reorganizado o sistema de produção em série, conhecido como just-in-case, no qual consistia tecnicamente na fabricação em série, visando ganhos em escalas, através da ideia de gerenciamento por sistemas para planejar, controlar e supervisionar, (Junior et al, 1989). Contudo, para ser possível o manejo desses equipamentos, oriundos no atualizado modo operatório, era necessário que o trabalhador fosse qualificado, anteriormente não se exigia especialização formal do trabalhador, agora neste molde, o trabalhador necessitava deter conhecimentos em variadas áreas, levando assim a construção do conceito de flexibilidade do trabalhador e, a partir destas mudanças, acometendo novas formas de administrar, (Junior, 2005).

O sistema just-in-case, foi reformulado para o sistema just-in-time. Seu firmamento e modelo de desempenho até aos dias atuais, como referência enxuta de produção, o que, promove uma maior circulação de bens na

medida da redução de desperdícios, além de promover aproximação com o consumidor resultando na elevação da qualidade e personalização do produto, ofertando respostas rápidas às flutuações do mercado, (Junior et al, 1989); trouxe também para o âmbito do trabalho, mudanças na própria legislação (Lei Nº 6.019, de 03 de janeiro de 1974), possibilitando, em caso de necessidade temporária, a substituição da mão de obra permanente e, de acréscimo de serviço, sob o amparo de um contrato de trabalho.

Desta forma, a partir deste panorama, tendo como expoente a psicologia organizacional, a pressão subjetiva gerada pela cobrança e sentimentos de incerteza, entre outros, quanto ao pertencimento na organização, causou efeitos danosos a saúde do trabalhador, tais como Síndrome de Burnout, LER (Lesão por Esforço Repetitivo), assédio, podendo induzir em situações mais complexas a depressão, (Mandarini et al, 2016).

Com a maior competição no mercado de trabalho nacional e internacional, e a diminuição do papel do Estado nas relações trabalhistas, tornou-se cada vez mais diversificada as relações e formas de trabalho existentes. As qualificações exigidas para ocupação dos postos de trabalhos se tornaram mais rígidas, o conjunto de competências requeridas pelas empresas tornaram os contratos de trabalhos mais seletivos. A partir desta perspectiva, o desemprego e o trabalho informal ganharam maior proporção nesta dinâmica econômica, (Pereira et al, 2007).

A partir do século XIX, as formas de trabalhos sofreram grandes alterações. Inicialmente, o Estado atuava de forma mais incisiva nas relações do exercício do trabalho (estado de bem-estar social), indo ao longo do tempo cedendo espaço, especificamente, após o ano de 1970, a uma maior participação de organizações privadas e, do mercado em geral; como resultado dos processos de globalização e maior competição entre empresas interna-

cionais/nacionais, (Pereira et al, 2007).

No final do século XX, com a revitalização do liberalismo e a implantação de uma agenda de reformas de cunho econômico, foi realizado a reestruturação das relações de trabalho, que ecoou mudanças nas organizações e nas relações econômicas, sociais e políticas (Pereira et al, 2007, p.49):

No contexto organizacional, evidenciam-se as modificações nos processos de produção e gestão da força de trabalho. No âmbito social, as novas formas de relações de trabalho influenciam na oferta e na natureza contratual dos empregos, bem como nas qualificações requeridas dos trabalhadores.

“A tecnologia da automação patrocina o fenômeno do desemprego estrutural resultante e o conhecimento virtual impõe a reengenharia da empresa como condição vital de sobrevivência à competição” (Pinto, 2003, p.262). Com o advento progressivo do processo de globalização no início do século XXI, e as novas formas de trabalho advindo desse processo evolutivo, inserindo principalmente fenômenos tecnológicos, proporcionou o que se convencionou designar desemprego tecnológico.

Conforme Augusto et al (2014, p,31, em Dejours, 2008), aponta com relação aos avanços tecnológicos e as novas formas de labor que se originou a partir desta construção:

[...] constata que o avanço tecnológico e as novas organizações do trabalho não trouxeram o anunciado fim do trabalho penoso, ao contrário, acentuaram as desigualdades e a injustiça social, e trouxeram formas de sofrimento qualitativamente mais complexas e sutis, sobretudo do ponto de vista psíquico.

Acerca do prazer e sofrimento, oriundos do ambiente laboral, conforme aponta Dejours (1996); são fatores que vão

além das circunstâncias fomentadas no ambiente de trabalho:

De fato, ele se desdobra além do espaço, na medida em que o sofrimento não só implica processos construídos no interior do espaço da fábrica, da empresa ou da organização, mas convoca de acréscimo processos que se desenrolam fora da empresa, no espaço doméstico [...] do trabalhador.

As vivências de prazer e sofrimento no trabalho é articulada a fatores relativos em cada indivíduo, como, o expoente de sua própria história e singularidade, resultante do confronto do sujeito com o meio “Prazer-sofrimento são vivências subjetivas compartilhadas coletivamente e influenciada pela atividade de trabalho” (Ferreira e Mendes, 2001, p.2).

Desta forma, sentimentos de prazer e sofrimento podem ter relações ambíguas a depender do indivíduo que está sendo submetida às pressões. Para alguns, o prazer pode estar relacionado ao significado intrínseco do trabalho, como um fim em si mesmo; reconhecimento, sentimento de valor social na atividade realizada, oportunidade de crescimento intelectual (vinda na forma de desafios), aspectos de cunho social, como status que determinada ocupação proporciona ou valores econômicos resultantes da execução desta atividade, são alguns dos fatores ligados ao prazer no trabalho, como aduz Oletto et al (2013, p.3 em Dejours, 1999):

[...] o trabalho, além de ter um caráter de julgamento utilitário, significa, para o trabalhador, uma forma de afirmar sua identidade, a sua realização e o seu reconhecimento. Dessa forma, o sentido atribuído pelos indivíduos ao trabalho é composto pela utilidade para a organização e para a sociedade, relacionado com as ideias de finalidade e objetivo.

Conforme aduz Ferreira e Mendes (2001, p. 96, em Mendes 1999) “o prazer é definido a partir de dois fatores: valorização e reconhecimento do trabalho” e, “o sofrimento é definido a partir do desgaste, que é a sensação de cansaço, desânimo e descontentamento com relação ao trabalho”, (p.96).

Igarashi e Fernandes (2018), abordam o tema do sofrimento laborativo por meio do esgotamento mental. Fernandes indica a condição de estresse como sendo “um estado de tensão não específica em seres vivos, que se manifesta em resposta a uma situação que exige a adaptação do organismo para que seja restabelecida a homeostase”, (p.39), podendo o estresse ser dividido em fases de atuação tais como alerta, resistência e exaustão, que, quando não tratado e levando-se a casos extremos, conduz o indivíduo a quadros de depressão.

O sofrimento no trabalho (Dejours, 2007), inicia-se quando existe uma barreira entre a organização e o indivíduo, quando todas as margens de liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho foram tentadas, apesar dos seus esforços intelectuais, sociais, de aprendizagem, não se atinge o patamar exigido pela organização ou grupos, ao trabalhador “(...) quando não há nada além de pressões fixas, rígidas, incontornáveis, inaugurando a repetição e a frustração, o aborrecimento, o medo ou o sentimento de impotência”, (p.137). As pressões da carga de trabalho, as dificuldades nas relações interpessoais além das condições de organização do trabalho insuficientes, fomentam para que o sujeito esteja exposto a doenças de cunho mental e físico. Assim, o autor propõe o conceito de sofrimento patológico, (DEJOURS, 1992).

Para Oletto et al (2013), o sofrimento é uma experiência subjetiva mediadora entre doença mental e conforto psíquico, sendo o equilíbrio o resultado de uma regulação estratégica defensiva formada pelos próprios

trabalhadores, (Dejours, 1996). Assim, o sofrimento deixa de ser visto exclusivamente como algo negativo e passa a significar também algo positivo, apontado por Dejours como sofrimento criativo; uma forma pela qual o trabalhador encontra de criar maneiras defensivas, criativas para lidar com as pressões da organização do trabalho. Desta forma, corrobora Filho (1997, p.80, em Dejours, 1992):

[...] em sua luta contra o sofrimento, às vezes, o sujeito elabora soluções originais que são favoráveis tanto à produção quanto à saúde. Tal forma de sofrimento foi por ele denominada de sofrimento criativo. Quando, ao contrário, nessa luta contra o sofrimento, o sujeito chega a soluções desfavoráveis tanto à produção quanto à saúde, tal forma de sofrimento caracteriza-se como sofrimento patogênico.

Oletto et al (2013), afirma que a conversão do sofrimento em criatividade requer que a organização forneça uma estrutura de trabalho flexível que permita o desenvolvimento das habilidades dos trabalhadores, de modo a lhe possibilitar uma maior liberdade para reorganizar seu modo operatório e utilizar-se de ações capazes de lhe proporcionar prazer, modificando um trabalho angustiante em um trabalho equilibrante.

Gaulejac (2007), aborda a gestão como doença social, apontando que o sofrimento é sobreposto pelo prazer dentro das organizações, na medida em que o conceito de qualidade e excelência é vinculado a fatores de sucesso e, por conseguinte, um caminho para o prazer. Gaulejac evidencia, paradoxos formados pela forma de gestão do trabalho das organizações, ao acobertamento da violência simbólica pelas novas regras do trabalho flexível.

Ademais, Gaulejac expõe a qualidade, enquanto excelência buscada pelos indivíduos dentro das organizações, onde, é proclamada de forma a um aperfeiçoamento

incessante e um gerenciamento racional de si mesmo, com vistas a atingir certo grau de desempenho de maneira que possa ser alcançado o sucesso, realização pessoal. Contudo, com essa pressão para a busca da excelência, traz para os indivíduos consequências psicopatológicas e somáticas, “o indivíduo não fica satisfeito em ser bom e fazer bem o seu trabalho. É preciso fazer melhor, (...) deixando a sombra as consequências da exigência do sempre” (p. 84, adaptado); nesse contexto, o paradoxo residiria no fato da busca infinita pela qualidade. Conforme aduz Moraes (2012, p.287): “A qualidade, enfim, aparece sempre como melhoria, como progresso e não como pressão. Entretanto, essa noção de qualidade é uma utopia de perfeição que remete a um paraíso perdido (...)”.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho foi delineado tendo em vista a tipologia de pesquisa qualitativa. Tal modelo se justifica com o alinhamento dos objetivos da pesquisa, que visa a estudar as relações socioprofissionais, os fatores e consequências que influenciam no ambiente de trabalho, as ações que trazem sofrimento e prazer aos sujeitos, entender as singularidades dos indivíduos nas suas percepções acerca do prazer-sofrimento na atividade laboral, apurando os fatores que propiciam tais sentimentos, onde conforme alguns autores (Dejours, 1992, 1996; Gaulejac, 2007) essa percepção é tida variando da construção do meio seja ele físico ou social, reconhecimento (sublimação), importância no seu desenvolvimento, dentre outros aspectos.

Conforme expõe Creswell (2007), a pesquisa qualitativa é fundamentalmente interpretativa, ou seja, significa que o pesquisador faz uma interpretação dos dados. Tal interpretação partiu do desenvolvimento da descrição do ambiente, do convívio entre os indivíduos,

da análise de dados, identificando categorias/temas para que ao final possibilite inferir conclusões sobre seu significado. Creswell (2007, p.187) aduz: “O pesquisador qualitativo usa um raciocínio complexo multifacetado, interativo e simultâneo”, apesar de o raciocínio ser em grande parte indutivo, têm-se a fusão de processos indutivo com os dedutivos, na medida em que a observação acalenta na sua elaboração prévia, métodos de formulação constitutivas da problemática.

O pesquisador qualitativo vê os fenômenos sociais holisticamente. Isso explica porque estudos de pesquisa qualitativa aparecem como visões amplas em vez de microanálises. Quanto mais complexa, interativa e abrangente a narrativa, melhor o estudo qualitativo. Os modelos gráficos multifacetados de um processo ou de um fenômeno central ajudam a estabelecer esse quadro holístico. (Creswell, 2007, p.187)

Ademais, a pesquisa qualitativa conforme Fachin (2006, p.81) “a variável qualitativa é caracterizada pelos seus atributos e relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também definidos descritivamente”. Os atributos devem ser aplicáveis a todas as variáveis, sendo passível a inclusão de categorias dentro do objeto do pesquisador, entretanto obedecendo o critério central do atributo.

A abordagem da pesquisa consiste no estudo exploratório, onde, conforme Cervo; Bervian (1996, p. 68) “(...) tem-se que reunir instrumentos, aparelhos, materiais diversos ou documentos”. Neste trabalho foi realizado um levantamento utilizado fontes como Dejours, Gaulejac, Chanlat, além de estudos científicos elaborados (artigos de revista) na área.

Segundo Oliveira (2002, p.134), a pesquisa exploratória é tida como “Ênfase dada à descoberta de práticas ou diretrizes que precisam modificar-se e na elaboração de alternativas que possam ser substituídas”. Como elenca o autor, em uma das metáforas existentes da pesquisa exploratória, faz-se neste trabalho, estudos de dados secundários com intuito de descobrir hipóteses possíveis e, tirar proveito de estudos já realizados nesta temática. Além “os estudos exploratórios têm como objetivo a formulação de um problema para efeito de uma pesquisa mais precisa (...)”, (p.135).

Os instrumentos de coleta de dados utilizados na pesquisa, consistiu em entrevistas semiestruturadas e, observação participativa, conforme Creswell (2007). A entrevista semiestruturada, foi auxiliada por meio de um questionário em que se buscou levantar os fatores que influenciam no ambiente de trabalho, descrever o ambiente organizacional e, como estes inferem no sujeito, buscando assim, identificar as nuances do prazer e sofrimento. A Observação Participativa teve por finalidade obter informações acerca da realidade vivenciada pelas pessoas em seus próprios contextos, suas rotinas, interações, estrutura socioprofissional, identificando ações não mencionadas nas entrevistas.

A fim de analisar os dados levantados, as entrevistas foram gravadas, com prévia autorização dos entrevistados e, posteriormente transcritas, para aplicar a Análise de Conteúdo (Bardin, 2016), sendo apoiado pelo software Iramuteq (Santos et al, 2017). Através do programa, procedeu-se com a análise dos corpus textuais das entrevistas coletadas, por meio das ferramentas de Nuvem de Palavras e Análise de Similitude (Kami, 2016), no qual, as funcionalidades atuam expondo as palavras mais ditas nas entrevistas e, determina as ramificações/extensões das mesmas, respectivamente,

fazendo relação assim as perspectivas das vivências singulares dos entrevistados, suas complexidades e interações, gerando gráficos multifacetados de um fenômeno central, conforme proposto por Creswell (2007) e Fachin (2006).

Foram submetidas no software, para posterior análise, cinco entrevistas, de duas Pró-Reitorias (Pró-Reitoria de Graduação e Pró-Reitoria de Extensão) escolhidas aleatoriamente, o que correspondeu a 549 recortes de segmentos dos textos, de maneira que, cada texto é recortado em segmento de texto de aproximadamente três linhas, de onde foram retirados os trechos para corroborar com a construção da análise do conteúdo.

ANÁLISE DOS FATORES

A construção da análise dos resultados divide-se em três seções, nos quais abordaremos de forma separada, contudo, interdependentes, onde estas abordarão a problemática delineada para pesquisa.

Na primeira seção, o Relacionamento e o Reconhecimento como Fatores de Formação na Dicotomia Prazer e Sofrimento, traz as nuances que contribuem para a qualidade do ambiente de trabalho, tendo em vista a relação de convivência profissional e/ou pessoal.

Conforme aduz Ferreira; Mendes (2001, p. 2) “Prazer-Sofrimento é uma vivência subjetiva do próprio trabalhador, compartilhada coletivamente e influenciada pela atividade de trabalho”. Desta forma, nas entrevistas foi possível a verificação singular acerca da percepção da temática. Para alguns a questão do relacionamento é um fator chave para a manutenção e permanência no grupo de trabalho, um relacionamento saudável entre colegas age como um elo forte contra as adversidades da estrutura organizacional, agindo, como proposto por Dejours (1996) como uma forma de Estratégia Coletiva de

Defesa, onde, as relações de amizade/companheirismo, atuam como um laço de proteção às pressões da organização, na medida que blinda o trabalhador contra as tensões da condição do trabalho, a qual o grupo é exposto no interior da estrutura. A seguir, um trecho da fala do indivíduo 2:

Indivíduo 2: “assim são duas coisas, eu gosto muito da equipe que eu trabalho, [...], eu gosto muito, relação interpessoal é muito bom, mais as atividades e a gestão assim que é ruim entendeu [...].

Além da importância dos relacionamentos nestas questões, é relevante também, a comunicação entre os indivíduos, uma vez fundamental para a criação de um convívio e, por conseguinte o atendimento às demandas no ambiente de labor. Segue um trecho abaixo que contempla essa perspectiva:

Indivíduo 3: Mais já tive problemas antes, tipo mais por essa dificuldade de comunicação ou pela pessoa não ser presente, por exemplo, teve uma chefia que anteriormente, que vinha sei lá, uma vez por semana, uma vez a cada duas semanas...

[...]

Então, mas daí a pessoa não vinha ou ela não se importava com o trabalho ou quando vinha fazia as coxas, aí isso me incomodava um pouco, óbvio, porque se eu estou trabalhando eu quero que eu seja guiado em algum momento e também seja valorizado o que eu faço...

Observa-se a partir do relato acima que a questão da comunicação/relacionamento não está apenas vinculada a fatores de convívio, mas, interage com elementos do reconhecimento.

Conforme apresenta Oletto et al (2013, p.3): “(...) o trabalho, além de ter um caráter de julgamento utilitário, significa, para o trabalhador, uma forma de afirmar sua identidade, a sua realização e o seu reconhecimento”. Ademais, conforme aponta Bendassolli e Andrade (2011), há seis fatores ligados ao Prazer-Sofrimento no trabalho, entre esses, o relacionamento e reconhecimento: “O sujeito que submetendo seu trabalho a crítica, solicita o julgamento dos pares, pode esperar, em troca, ser reconhecido. O reconhecimento é a retribuição fundamental da sublimação” (p.158).

Vale salientar que, o não reconhecimento do trabalho provoca o desestímulo e o trabalho passa a ser visto como algo desinteressante.

Indivíduo 3: No nosso trabalho a galeira não valoriza muito, principalmente quem tem nível maior ou docente, tipo porque o nosso trabalho é visual, é criação, identidade visual, do que eu já falei antes, mas acontece que as vezes a gente faz um trabalho bem legal, bem estruturado, bem bom na verdade, não posso falar que não, e aí o docente pega e simplesmente ignora tudo que a gente fez, a gente passou um mês trabalhando naquilo, podia estar fazendo outras coisas, [...], não sei o que acontece, acho que não sabe dar valor...

Foi ainda detectado essas características em outro discurso, todavia com entonação similar com a supracitada, porém, com causalidades distintas.

Indivíduo 5: então, tipo...falando do relacionamento ali, o trabalho flui bem, e flui tão bem que quando a gente estava antes lá em baixo e...o negócio simplesmente andava é...às vezes o pessoal meio que esquecia da gente mesmo e, e...isso era bem ruim, bem complicado, porque, como a gente agi-

lizou o trabalho e o pessoal esquecia da gente...o pessoal falava tipo assim: ah esses cara não faz nada, o que eles tão fazendo lá embaixo, a gente escuta que o pessoal fala...eles saem no horário e a gente fica até mais tarde, não sei o que lá, então é, é, essa...hoje isso melhorou estando junto com outras pessoas porque, porque estando junto com outras pessoas diminui esse tratamento...antes era diminuído, por que como a gente antes tinha uns processos que levavam muito tempo pra pouquíssimo tempo é, é...as vezes o pessoal olhava e falava: ah isso não era tão difícil...mas isso foi graças a, basicamente treze anos de experiência no outro trabalho, na outra área né que eu tinha, que me ajudava a resolver, que me ajuda a resolver bastante, bastante problema, só que o pessoal, eles, eles não viam o processo, só viam o resultado, (grifo meu)

O distanciamento das relações de trabalho, quer seja por motivos de infraestrutura ou pela especificidade do trabalho, corrobora para que haja a deterioração das questões da psique. O isolamento por período contínuo, acaba por solapar o aparelho mental e o equilíbrio psíquico do sujeito, o que, por conseguinte, conforme apresentado por Dejours (1992), acarreta o sofrimento patológico. Assim, Dario (2017, p.53) aponta: “o sofrimento patológico é visto como uma consequência da falta de reconhecimento, das precárias condições de trabalho, e do distanciamento entre a organização prescrita e a sua organização real”.

Na citação do indivíduo 5, aponta que, por motivos infraestruturais e layout, não era possível a convivência com os demais colegas da macro unidade, sendo reservado a sua unidade, um convívio mais isolado. Além desta questão, como apresentado, os demais colegas por motivos de desconhecimento dos procedimentos de realização das suas atividades, realizavam prejuízos,

o que contribuía para sua sensação de mal-estar. Contudo, ao ocorrer a aproximação com seus pares, houve uma diminuição da incidência destes julgamentos, em virtude de maior entendimento na construção e entrega das atividades e diálogo entre as partes, afirmando o conceito de relacionamento e reconhecimento apresentado por Bendassolli e Andrade (2011).

Como corrobora Dejours (2007), o isolamento social desenvolvido ao longo do tempo, contribui para a fragilidade, o adoecimento e o sentimento de inutilidade e de não pertencimento a organização.

Outra questão evidenciada, que contribui para esta seção, diz respeito às atividades, o perfil do servidor e as consequências que estão imbricadas a partir disso. Conforme aponta na entrevista que segue, esse fator também é refletido nos relacionamentos entre os indivíduos:

Indivíduo 1: [...] as vezes é uma questão de perfil. Muitas vezes o perfil do servidor ele não encaixa bem com a atividade, então se você, se você tá na chefia, você precisa da cooperação dele, fica um pouco complicado... né...

[...]

[...] se o servidor tá ali, ele foi concursado, tá ali, e, e às vezes você se, se depara com isso, não quer dizer que seja uma má pessoa não, não, muitas vezes o perfil dele pra atividade ou pro hum... ah, pra unidade que ele tá lotado, acaba não se encaixando bem.

Como expõe o indivíduo 1, a incompatibilidade entre o cargo a ser exercido pelo indivíduo e a sua habilidade para exercer determinada função, é um dos fatores que

contribui para acentuar as dificuldades nos relacionamentos no ambiente de trabalho. Assim, como expressado pelo entrevistado, algumas das vezes o sujeito tem a iniciativa e o know how para exercer determinada função, contudo, a alocação de forma equivocada do servidor admitido em concurso, acaba não apenas por frustrá-lo, mas também, a longo prazo, tornar o ambiente e as relações de trabalho tóxicas a coletividade.

Nesse quesito, Dejours (2007, p.137), nos aponta que a longo prazo instala-se o sofrimento patológico “Aparece quando todas as margens de liberdade de transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho já foram utilizadas (...) quando não há nada além de pressões fixas, rígidas, incontornáveis”, vista assim, de uma dificuldade aquém da capacidade de superação do sujeito, onde, buscando formas de resolução, não as encontra.

A segunda seção, tratará a respeito da Gestão e a Incidência do Prazer e Sofrimento no Ambiente de Trabalho, manifestando a influência/impacto da gestão no desenvolvimento das atividades, além de demonstrar como esses fatores interferem nos Resultados organizacionais, das duas Pró-Reitorias estudadas: Pró-Reitoria de Graduação e Pró-Reitoria de Extensão.

Conforme demonstrado na observação participativa, as queixas de alguns servidores quanto a aspectos da gestão, propícia para que haja alguns conflitos e formação de grupos informais dentro da unidade. A seguir serão apresentados trechos de uma série de entrevistas para melhor alusão dos fatos, suas causas e consequências:

Indivíduo 2: Acho que em toda, em todo o setor bastante politicagem...as pessoas é...elas não...o que me frustrou muito no serviço público, [...] é que não, não existe a questão de vamos fazer a universidade anda, isso não existe, é utopia...

[...]

Não, mas assim, no geral, no geral, geral, a equipe sempre foi muito unida, [...], era um sonho trabalhar aqui, a gente fazia tudo junto, era muito legal...só que quando veio essa gestão nova, [...], meu, é muito complicada, então acabou com a nossa equipe, mas nós éramos uma equipe, que eu, eu acordava motivada para vir trabalhar [...]

Indivíduo 3: É então exatamente, pensar isso, desse modo de atuar, e eu acho que é aí que ela não é, nem líder nem chefe...parece que (gestão) não está em grau nenhum sabe, esse era o problema...eu acho que (gestão) entrou ali com boa vontade, mais não deu certo, acabou fazendo do jeito que [...] achou o certo e acabou dando tudo errado, sei lá, tanto que hoje a PROEX está desse tamanho assim e falta de gente, as pessoas ficam de intriga umas com as outras e eu não via isso antes, não sei se eu era cego pra situação ou se simplesmente não existia mesmo, agora eu acho que a (gestão) não fez bem pra PROEX, não que (gestor) seja ruim...

Indivíduo 1: [...] a experiência que nós tivemos é que é... mas isso... isso, não é, não serve para todos, dos docentes é o seguinte: muitas vezes tem docentes que ele tem boa experiência na carreira dele, ele não teve uma experiência de gestão ou até de...habilidade pessoal de lidar com pessoas, você as chefiando, é, é...um pouquinho diferente de você lecionar e...isso, e por conta disso é que tem havido certos problemas em outras unidades, mas é isso...é, são todos? Não. Tem docentes que têm esse perfil e que não tem esse perfil, assim como servidores. Mas do modo geral normalmente alguns deles têm trabalhado mais tempo às vezes na inicia-

tiva privada e em outros lugares, ou talvez em outros órgãos que ele lidou ou pouco mais com esse negócio de chefia, de serviço, de pegar uma atividade administrativa e... e..., questão de planejamento e, é...uma coisa que às vezes nem todos os docentes passaram por essa experiência, e na hora de eles serem, de estarem uma chefia, isso acaba em...causa um certo atrito né...talvez essa falta de experiência nessa, nessa área, não serve para todos, tem docentes que são muito bons gestores.

Indivíduo 5: [...] a minha experiência com chefe que eu trabalhava antes, foi bem complicado, porque justamente, eu vim da iniciativa privada, que exige resultados, que exige muita metas né, e resultados nesse sentido, exige metas, pressionam pra produzir mais e mais e agiliza o tempo e, e...enfim sempre estar correndo, a gente nunca tem tempo, [...] e, essa minha antiga chefe viu isso como uma ameaça, porque, eu cheguei e, esses trabalhos que queira ou não era só ela quem fazia, assim, tinha outras pessoas no setor antes, mas eram elas quem faziam e, ela viu como um perigo, quando começou a agilizar o negócio ela viu um perigo e me isolou num canto, então assim, eu não tinha demandas eu não tinha nada pra fazer e...daí eu ficava na internet o dia inteiro... quase morrendo de tédio...e daí, na primeira avaliação de estágio probatório, ela me deu um monte de nota baixa, porque eu era ocioso, [...] isso me frustrou bastante [...] aí isso me levou por um tempo a trabalhar num formato que, ela passava as coisas pra mim e eu demora de propósito pra passar pra ela, então é...é, isso não é saudável, eu tava enrolando no trabalho, e eu não posso fazer isso, e eu não gostava [...]

A partir da exposição das entrevistas e

os temas abordados, conforme aduz Chanlat (1996, p.153):

as pressões do trabalho que põem particularmente em causa o equilíbrio psíquico e a saúde mental derivam da organização do trabalho. [...]. Por organização do trabalho é preciso entender, de uma parte, a divisão das tarefas ([...] definição de modo operativo) que atinge diretamente a questão do interesse e do tédio no trabalho de outra parte, a divisão de homens (hierarquia, comando e submissão) que atinge diretamente as relações que os trabalhadores estabelecem entre si no próprio local de trabalho. (grifo meu)

Questões do desenho da gestão, como demonstrado, influenciam diretamente na execução das atividades e motivação do trabalhador. Não somente isso, mas também incide na polarização e formação de grupos informais dentro da estrutura organizacional, podendo estes ser benéficos, construtivos, atendendo os objetivos da organização, ou atuar minando os seus interesses. A falta de conectividade entre o planejamento das atividades da organização e a execução destas, causa o desgaste aos funcionários responsáveis pela realização das tarefas.

Gestores sensíveis que conseguem pensar numa forma de ter uma prática de gestão mais aberta, colaborativa preserva os indivíduos. Contudo, vale salientar que por se tratar do ambiente público, onde, na grande maioria das vezes fatores meritocráticos, de percepção do desenvolvimento individual, não são levados em consideração quando da nomeação para cargos de alta gestão e, funções de confiança em geral, levam a maior incidência de resultados negativos na relação da gestão, quer seja para equipes ou mesmo para a organização, como reflexo do desempenho do primeiro.

Como posto em evidência, gestores que abrem espaço para o diálogo, para a troca de experiências e percepções para resolução de determinadas questões, além de contribuir para unificação e sensação de participação e pertencimento da unidade (Dejours, 2007), ajuda no fortalecimento das redes de proteção e cooperação entre a equipe, contribuindo, por conseguinte, por manter os sujeitos mais saudáveis e equilibrados (DEJOURS, 1996) e por fim, desenvolverem atividades de forma satisfatória e comprometida.

A questão da formação de redes de cooperação, devem ser encaradas como uma forma dos sujeitos poderem entregar um atendimento/serviço de qualidade para os agentes as quais se destinam o trabalho da unidade, não somente viabilizar o fim da execução interna das atividades na organização.

Outro fato que corrobora para a dicotomia aqui apresentada, é como a chefia imediata, encara a questão da proatividade do servidor subordinado. O indivíduo 5 aponta que, como detinha uma certa experiência advinda do seu emprego anterior, na rede privada, onde, há “uma maior cobrança de resultados” e “alcance de metas”, “pressionando-se para produtividade constante” e “agilizar o tempo”, sua chefia viu tal demonstração de iniciativa como um fator negativo para sua gestão, o que em contrapartida, o marginalizou, isolando-o, proporcionado assim sentimentos de subutilização e inutilidade. Não obstante, utilizou da punição negativa, na avaliação do servidor, causando um sentimento de frustração e posterior retração. Como resultado, a qualidade e desempenho do indivíduo na execução das suas atividades foram minadas, adequando-se deste modo, ao estilo de gestão da chefia imediata, visando dirimir as consequências empregadas, engendrando uma ineficiência induzida. A partir dessa perspectiva Oletto et al (2013, p.62), apresenta:

[...] o prazer é um dos objetivos do trabalhar. Ele emana de sentir-se útil, produtivo, e aparece inseparável dos sentimentos de valorização e de reconhecimento. [...] quando ele sente que é aceito e admirado pelo o que faz, quando o trabalho constitui um modo de imprimir sua marca pessoal, não sendo visto como mero objeto.

Desta forma, conforme os relatos das perspectivas, a gestão interfere diretamente no desenvolvimento das atividades dos servidores TAE's das Pró-Reitorias pesquisadas, incidindo nos resultados e nos relacionamentos interpessoais, com influência no clima organizacional. A presença do estresse como um sintoma da tensão entre diferentes níveis da hierarquia, entre o coletivo e o indivíduo, entre as demandas e os desejos individuais, fomenta a geração do mal-estar e concebe a apresentação do sofrimento psíquico.

A terceira seção, alude ao Perfil do Indivíduo e Ambiente de Trabalho como Fator Gerador de Prazer e Sofrimento no Trabalho, traz a luz do entendimento questões que diz respeito ao perfil dos trabalhadores para realização das atividades, no que se refere a identificação e/ou afinidade para realização das tarefas, questões do ambiente físico (estrutura e layout) e, como esses fatores resultam no relacionamento dos grupos em que estão nele inseridos.

Indivíduo 1: [...] mas quando a gente, se for olhar pro lado da estrutura, [...] senão me engano, eu já mudei de sala umas sete vezes, salve o engano sete vezes, seis ou sete vezes... então algumas vezes estava, estava bem instalado se mudava pra um outro lugar enfrentava problemas e com relação a estrutura [...]

[...]

A sala não comporta tantas pessoas...e...ainda o barulho, o layout não é adequado e isso sim, a nossa sala atual, aham...eh...e influência um pouco no trabalho né, e as coisas que você tem que fazer, você acaba por fazer mais influência.

A ausência de infraestrutura adequada para alocação do trabalhador, o deslocamento excessivo em curto período de tempo, gera transtornos aos servidores, não apenas pela questão das mudanças, mas pela infraestrutura inadequada do novo local onde está se instalando, além de questões próprias dos ambientes, tal como ruídos, o que impossibilita a concentração e o desenvolvimento pleno das atividades.

A manutenção de um ambiente físico de trabalho sadio é tão relevante para o desempenho das atividades, como a preservação de um clima organizacional amistoso. Quando as questões de estrutura, de fornecimento de equipamentos necessário para execução das tarefas são insuficientes para realização das tarefas, ou limita o desempenho das atividades, o trabalhador tende a desmotivação na medida que se defronta com frustração da organização do trabalho (Dario, 2017).

Na sequência o relato do indivíduo 2, na continuação da temática:

Indivíduo 2: A sala é muito apertada é...não tem espaço suficiente, o ar condicionado está estragado, então ele é muito forte [...] e as pessoas adoecem por conta dele né, não tem um controle de temperatura

[...]

É...nesse momento inclusive a gente tá aqui conversando com cheiro de maconha, então esse é um problema diário que a gente enfrenta aqui né, que pra mim é muito ruim, o barulho é bastante também pra trabalhar, então assim acaba prejudicando bastante [...]

Conforme exposto, além de questões da infraestrutura, fatores subjacentes como ventilação, contribui para o adoecimento dos trabalhadores. Insere-se ainda neste cenário o mau odor como fator adicional.

Indivíduo 3: Eu gosto do meu ambiente de trabalho, no caso, eu gosto hoje por ta aqui no JU, no Jardim Universitário, porque antigamente a gente ficava na vila A, na vila A eu acabo achando que ela ficava muito monótona, querendo ou não, aquele espaço todo branco, todo branco, e extremamente quieto, o que aqui não tem né, aqui é corrido, bagunçado, você vê um monte de gente toda hora passando pra lá e pra cá, tem essa convivência maior...

[...]

Eu acho isso legal, na verdade gosto bastante dessa diversidade toda...

O indivíduo 3, tem uma visão destoante dos anteriores, conforme apresenta Ferreira e Mendes (2001, p.2), onde, "Prazer-sofrimento é uma vivência subjetiva do próprio trabalhador". No caso, por sua função ser uma atividade que exige criatividade, conforme apontado por ele ao longo da entrevista, o mesmo prefere ambientes que fomentam a criação de insights, e a interação maior com as pessoas, características próprias das atividades que requer criatividade, onde, na acomodação anterior não ocorria.

No que se refere às atividades e a desenvoltura/afinidade para sua execução, seguem alguns trechos das entrevistas com as seguintes percepções:

Indivíduo 1: Bom...as atividades aqui...com relação às minhas...elas são predominantemente administrativas

[...]

[...] aqui você, ao mesmo tempo que você faz uma atividade administrativo, mas tem uma pessoa recomendada então você vai ter que orientá-la, que... ela tem interesse em algum projeto em algum curso, uma extensão, então você vai, você acaba fazendo atendimento também, então e é bom ter essa variação e não ficar sempre focado em um tipo de trabalho

[...] essa variação de atividade ajuda, [...] diminuir...a carga do trabalho né, da rotina assim né...

A possibilidade de oscilar entre a execução de uma atividade e outra, é um fator positivo, pois possibilita dirimir pressões e o estresse no ambiente de trabalho, evitando o serviço repetitivo e monótono, causador de desgaste e gerador de efeitos patológicos somáticos e psicossomáticos aos indivíduos.

Indivíduo 2: [...] as atividades que eu realizo nesse momento eu gosto, são bastante burocráticas [...]

[...]

[...] eu vou mudar agora, eu vou assumir uma divisão que eu não queria assumir, mas infelizmente a gente não tem muita opção né, então, a atividade que eu vou realizar lá, eu já percebi que eu não vou gostar, por isso eu tentei não, não ir pra lá...

Acima, o indivíduo 2 expõe sua insatisfação acerca da nova atividade de trabalho para onde será direcionada, pois como relatado ao longo da entrevista, não possui afinidade e/ou conhecimentos para ocupar o cargo ofertado, conforme aponta Bendassolli e Andrade (2011), nos seis fatores de signi-

ficado do trabalho, em específico o terceiro fator, autonomia no trabalho, onde, aglutina itens que avaliam o quanto o profissional percebe controlar seu trabalho, no sentido de exercer sobre ele seu próprio discernimento e controlar seus meios.

Tendo em vista a satisfação e, o desenvolvimento satisfatório do servidor em questões relacionadas a atividades burocráticas, e a expressão da mesma da não afinidade para a realização das atividades a serem prescritas pelo novo cargo; retoma as questões do sofrimento patológico, que traz consigo aspectos da dificuldade do atingimento de resultados pelo indivíduo, onde, não conseguindo atingi-los, curva-se a uma série de sintomas de cunho físico e mental, (Dejours, 2007).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dicotomia prazer e sofrimento é uma experiência vivenciada nas diversas áreas da vida. Entretanto, é no trabalho que essas relações tendem a assumir aspectos gradativos na vida do indivíduo, seja somático ou psicossomático, uma vez que, é nessas relações que se passa uma quantidade significativa dos dias e da vida de um indivíduo. As relações humanas são permeadas por questões sofríveis, desta forma, o intuito não é eliminar o sofrimento, e sim como trabalhar com elas. Deste modo, a partir do momento que se conhece as questões que incidem no sofrimento, tem-se uma maior condição de trabalhar com as circunstâncias.

A formação de paradoxos, como a sobreposição do sofrimento (Gaulejac, 2007), o pensamento que, com a posse em um concurso público os problemas advindos da atividade do trabalho irão ser consumidos, todavia, encontra-se entaves burocráticos

para a realização das tarefas, que acabam por preceder outras modalidades de dificuldades encontradas no exercício do labor; a busca pela excelência, e as formas dessa visão no serviço público seja pelos pares, ou a forma de gestão engessada, que em algumas das vezes está aquém do controle dos dirigentes; a indução de processos para padronização, que resultam em um modelo moroso para consumação das tarefas e processos, uma vez que, a coisa pública deve respeitar determinados trâmites para assim garantir a isonomia, impessoalidade, universalidade, transparência, entre outros aspectos. Essas causas espelham lados de uma dualidade, onde, quando exercidos de forma estritamente funcional, degradam a saúde do indivíduo e solapam sua psique.

Propõe-se para a continuação desta pesquisa o estudo da influência do prazer/sofrimento nas questões de desenvolvimento de doenças psíquicas e/ou físicas em gestores. As pressões próprias das atividades de gestão (tomada de decisão, estabelecimento de planejamento e formas de controle eficientes, liderar recursos humanos, dentre outros), tendem a desencadear problemas que estavam antes latentes aos indivíduos. O estudo do colapso emocional, as variações de humor em virtude da constante administração das crises, podem quebrar sob pressão constante.

Esta pesquisa teve como foco, o estudo do prazer e sofrimento dos técnico-administrativos em educação do nível médio, onde, em sua grande maioria ocupam cargos operacionais. Assim, a proposta para continuação da pesquisa é investigar as ocorrências vivenciadas com os gestores das macros unidades e cargos que tomam decisões estratégicas e táticas cruciais para a instituição, dessas Pró-Reitorias, verificando as semelhanças e diferenças nos resultados encontrados com esta pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **História da Educação**. 2ª ed. rev. atual. São Paulo: Moderna, 1996.
- AUGUSTO, Magda Maria; FREITAS, Lêda Gonçalves de; MENDES, Ana Magnolia. 2014 Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Revista de Psicologia** (Belo Horizonte), v. 20, n. 1, p. 34-55, 2014.
- BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi. 2009. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. 14 ed. São Paulo: Saraiva.
- BENDASSOLLI, Pedro F.; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. **Significado do trabalho nas indústrias criativas**. R.A.C, São Paulo, v. 51, n. 2, p. 143-159, 2011.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 4 ed. São Paulo: Makron books, 1996.
- COMPARATO, Fábio Konder. Aug. 2011. Capitalismo: civilização e poder. *Estud. av.*, v. 25, n. 72, p. 251-276, 2011.
- CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 1992.
- DEJOURS, Christophe. 1v.. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: Jean François. CHANLAT (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- DEJOURS, Christophe. A psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In A. M. Mendes, S. C. Cruz, E. P. Facas (Org.). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007.
- DARIO, Vanusa Cristina. **Cultura organizacional e vivências de prazer e sofrimento no trabalho: Um estudo de professores de graduação, em Instituições Federais de Ensino Superior**. Curitiba-Paraná. Dissertação de Mestrado. UFPR, 211 p., 2017.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 5 ed. São Paulo, Saraiva, 2006.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. **“Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”**: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estud. psicol.*, (Natal), v. 6, n. 1, p. 93-104, 2011.

FERNANDES, Fernando Roberto Varnier; IGARASHI, Deisy Cristina Correa. **Gestão do conhecimento e qualidade de vida no trabalho: Estudo Exploratório com professores de uma escola pública paranaense**. *Revista Ciências do Trabalho*, n. 10, p. 37-48, Abr. 2018.

FILHO, Wilson Danilo Lunardi. **Prazer e Sofrimento no Trabalho: Contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem**. *Rev. Bras. Enferm.*, Brasília, v. 50, n. 1, p. 77-92, Jan./mar. 1997.

GAULEJAC, Vicente de. **Gestão como doença social: Ideologia, Poder gerencialista e Fragmentação Social**. 3º ed: Ideias Letras, São Paulo, 2007.

JUNIOR, Amadeu José. **Marketing Internacional: Uma Estratégia Empresarial**. Ed. Thomson Learning, 2005.

JUNIOR, José Antonio Valle Antunes; NETO, Francisco José Kleimann; FENSTERSEIFER, Jaime Evaldo. **Considerações críticas sobre a evolução das filosofias de administração da produção: do “just-in-case” ao “just-in-time”**. *R.A.C.*, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 49-64, Set. 1989.

KAMI, Maria Terumi Maruyama; LAROCCA, Liliana Muller; CHAVES, Maria Marta Nolasco; LOWEN, Ingrid Margareth Voth; SOUZA, Viviam Mara Pereira de; GOTO, Dora Yoko Nozaki. **Trabalho no consultório na rua: uso do software IRAMUTEQ no apoio à pesquisa qualitativa**. *Escola Anna Nery*. *Rev. Enferm.*, v.20, n.3. e-20160069, Jul./Set. 2016.

MANDARINI, Marina Bernardo; ALVES, Amanda Martins; STICCA, Marina Gregghi. **Terceirização e impactos para a saúde e trabalho: uma revisão**

sistemática da literatura. *POT*, Brasília, v. 16, n. 2, p. 143-152, Jun. 2016.

MORAES, Maria Regina Cariello. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. *RBSO*, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 287-289, Dez. 2012.

OLETO, Aline de Freitas; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes; LOPES, Ana Lúcia Magri. **Análise bibliométrica da produção sobre prazer e sofrimento no trabalho nos encontros da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração (2000-2010)**. *Psicol. Cienc. prof.*, (Brasília), v. 33, n. 1, p. 60-73, 2013.

OLIVEIRA, Nildete Terezinha de. **Somatização e Sofrimento no Trabalho**. *Textos & Contextos*. n. 2, ano II, p. 01-14, Dez. 2003.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica**. São Paulo: Pioneira. 2002.

PÊGO, Francinara Pereira Lopes; PÊGO, Delcir Rodrigues. **Síndrome de Bounout**. *Rev. Bras. Med. Trab.*, v.14, nº2, p.171-176, 2016.

PINTO, José Augusto Rodrigues. **Curso de Direito Individual do Trabalho**. 5ºed. São Paulo: Biblioteca LTr. Digital, 2003.

PEREIRA, Maria Cecília; PEREIRA, José Roberto; BRITO, Mozar José de. **Cidadania e desemprego no Brasil contemporâneo: uma reflexão a partir das categorias de subjetividade indivíduo, mero-indivíduo e pessoa**. *Organ. Soc.*, (Salvador), v. 14, n. 41, p. 45-57, Jun. 2007.

SANTOS, Viviane Euzébia Pereira; SALVADOR, Pétala Tuani Candido de Oliveira; GOMES, Andréa Tayse de Lima; RODRIGUES, Cláudia Cristiane Filgueira Martins; CHIAVONE, Flávia Barreto Tavares; ALVES, Kisna Yasmim Andrade; BEZERRIL, Manacés dos Santos. **IRAMUTEQ nas pesquisas qualitativas brasileiras da área da saúde: scoping review**. In: **Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa, VI**, Salamanca, 2017, CIAIQ v.2, p.392-401, 2017.