



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE HUMANIDADES
UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE RH DE UMA EMPRESA PÚBLICA EM
CAMPINA GRANDE/PB

DIEGO PRAZERES DOS SANTOS CASTRO

CAMPINA GRANDE – PB

2015

DIEGO PRAZERES DOS SANTOS CASTRO

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE RH DE UMA EMPRESA PÚBLICA EM
CAMPINA GRANDE/PB**

Relatório de Estágio apresentado à Universidade Federal de Campina Grande como um dos pré-requisitos para a obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientadora: Ma. Sheyla Suzanday Barreto Siebra

CAMPINA GRANDE – PB

2015

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Diego Prazeres dos Santos Castro

Aluno

Sheyla Suzanday Barreto Siebra.

Professora Orientadora

Patrícia Trindade Caldas.

Coordenadora de Estágio Supervisionado

CAMPINA GRANDE – PB

2015

DIEGO PRAZERES DOS SANTOS CASTRO

**PRAZER, SOFRIMENTO E SAÚDE MENTAL NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE RH DE UMA EMPRESA PÚBLICA EM
CAMPINA GRANDE/PB**

Relatório de Estágio aprovado em 19/03/2015.

Sheyla Suzanday Barreto Siebra, Mestre.

Orientadora

Hildegardes Santos de Oliveira, Mestre.

Examinadora

Elmano Pontes Cavalcanti, Doutor.

Examinador

CAMPINA GRANDE – PB

2015

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus. Por muitas vezes o caminho foi difícil e escuro, mas ele me deu discernimento, sabedoria e muita clareza para tomar sempre as decisões certas, por mais que não fossem as mais fáceis, e por mais que eu não merecesse.

Agradeço a minha família. Mas não necessariamente aquela que divide comigo laços biológicos, mas aquela o qual formei laços de amor, que foram firmados pelo tempo e pelo zelo e que é constituída tanto por parentes como não. Obrigado pelo apoio!

Agradeço também aos meus poucos e verdadeiros amigos por estarem sempre ao meu lado. Poucos porque sempre tive em mente que qualidade vale mais que quantidade. Obrigado por tudo.

Agradeço aos professores que sempre acreditaram em mim e a minha orientadora Sheyla pela paciência e pela confiança.

E agradeço a mim mesmo, pela força de vontade e por não desistir quando tudo caminhava para isso.

“Se algo não é obviamente impossível, então deve haver uma maneira de fazer”.

Nicholas Winton

CASTRO, Diego Prazeres dos Santos. **Prazer e sofrimento no trabalho:** um estudo de caso no RH de uma empresa pública de Campina Grande/PB. Relatório de estágio (Curso de Bacharelado em Administração). Universidade Federal de Campina Grande – PB, 2015.

RESUMO

O presente estudo de caso buscou como objetivo conhecer as repercussões que a organização do trabalho tem para a saúde do trabalhador nas vivências de prazer e sofrimento dos indivíduos no setor de recursos humanos de uma empresa prestadora de serviço público na cidade de Campina Grande/PB. A perspectiva teórica relacionada à administração buscou fazer um adendo acerca da contribuição histórica das pesquisas humanísticas nas empresas, enquanto em relação à psicologia, essa foi fundamentada na Psicodinâmica do Trabalho do francês Dejours, uma das correntes teóricas sobre saúde mental no trabalho, pertencente a terceira face da psicologia do trabalho, face essa que dá foco a temas relacionados à saúde e ao bem-estar do indivíduo. Esta pesquisa encontra-se no grupo das pesquisas exploratórias e caracteriza-se como qualitativa. Os dados coletados foram realizados na própria empresa durante uma semana com seleção dos sujeitos realizada pela organização, seguindo critérios próprios, utilizando como instrumento, a entrevista semi-estruturada, complementada por observação simples. Os resultados obtidos indicaram que o sofrimento vivido pelos sujeitos pesquisados é proveniente de um indício de negligência da empresa com as necessidades de seus funcionários e pela falta de reconhecimento, que por essa razão faz o mesmo vivenciar o prazer em fatores ligados a vivências do cotidiano, na figura da realização pessoal e da sua valorização por parte dos colegas.

Palavras-chave: Prazer-Sufrimento, Recursos Humanos.

CASTRO, Diego Prazeres dos Santos. **Pleasure and pain at work**: a case study in HR a public company Campina Grande / PB. Probation report (Administration Bachelor Degree Course). Federal University of Campina Grande - PB, 2015.

ABSTRACT

This case study sought intended to acknowledge the impact that the organization of work has to worker health in the experiences of pleasure and suffering of individuals in the human resources department of a company providing public service in the city of Campina Grande / PB. The theoretical perspective related to the administration sought to make an addendum on the historical contribution of humanistic research in companies, while in relation to psychology, this was based on the psychodynamics of the French Labour Dejours, one of the theoretical perspectives on mental health at work, belonging to third face of occupational psychology, this face that focus on issues relating to health and individual well-being. This research is in the group of exploratory research and is characterized as qualitative. The collected data were carried out in-house for a week with selection of subjects held by the organization, following its own criteria, using as a tool, the semi-structured interview, complemented by simple observation. The results indicated that the suffering experienced by the subjects studied is from a company negligence whatsoever with the needs of its employees and the lack of recognition, which therefore makes the same experience pleasure in factors related to everyday experiences, in the figure of personal fulfillment and its recovery from colleagues.

Keywords: Pleasure-suffering, Human Resources.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Objetivos	11
1.1.1 Geral.....	11
1.1.2 Específicos.....	12
1.2 Justificativa.....	12
1.3 Estrutura do trabalho.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	14
2.1 Administrando pessoas.....	14
2.1.1 Resumo histórico.....	14
2.1.2 Do Departamento de Pessoal à Gestão de Pessoas.....	18
2.2 A Psicologia nas organizações de trabalho.....	21
2.2.1 A Psicologia do trabalho e suas faces.....	22
2.2.2 Saúde e a Psicodinâmica do trabalho.....	23
2.2.3 Prazer e reconhecimento, sofrimento e suas estratégias defensivas.....	28
3 METODOLOGIA.....	33
3.1 Tipo de pesquisa.....	33
3.2 Universo e Amostra.....	33
3.3 Procedimento de Coleta de Dados.....	34
3.4 Procedimento de Análise de Dados.....	35
3.5 Considerações éticas.....	36
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS.....	37
4.1 Características dos sujeitos.....	37
4.2 Análise das entrevistas	38
4.2.1 Categoria atividade e carreira	39
4.2.2 Categoria saúde e trabalho	47
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
REFERÊNCIAS.....	56
APENDICE.....	60

1. INTRODUÇÃO

A administração, com o passar dos anos, sofreu inúmeras mudanças na sua estrutura e em suas teorias como forma de adaptar-se aos novos ambientes e mercados que surgiam com suas novas tendências, tecnologias, abordagens e estudos. Essa mudança, especificamente, se deu da antiga abordagem clássica da administração idealizada por Taylor (1856-1915), voltada para a racionalização do trabalho, para uma abordagem tida como mais humanizada que, segundo Silva (2013), iniciou-se a partir da década de 30 com a colaboração dos estudos de Mary Parker Follet (1868-1933), Chester Irving Barnard (1886-1961) e Elton Mayo (1880-1949), introduzindo termos como a psicologia e a sociologia que hoje ganharam espaço a partir do momento que o trabalhador deixou de ser recurso e tornou-se um colaborador.

Com a introdução desses estudos, como o das interações sociais para a sociologia e do comportamento para a psicologia, foi possível o aumento de pesquisas e abordagens relacionadas a termos como motivação, equipes de trabalho, saúde do trabalhador e aumento do rendimento nos processos produtivos e nos serviços. Assim como as inovações tecnológicas, os novos insumos e as novas tendências de mercado, as pessoas, atualmente, se tornaram um diferencial competitivo de grande importância para o mercado e para as empresas em si, tornando-se fator de fidelização, seja por parte de clientes, seja de parceiros comerciais.

Com a conscientização dessa importância, o primeiro estudo do comportamento humano voltado para a Administração deu-se dentro da escola das relações humanas a partir do estudo de Elton Mayo com o experimento de Hawthorne, já os estudos da Psicologia tiveram como seu precursor Hugo Münsterberg (1863-1916), com a Psicologia Industrial, a primeira face da Psicologia do trabalho. A qual procurou combinar as habilidades dos empregados com as demandas da organização, assim, entendendo o impacto das condições psicológicas sobre a produtividade (SILVA, 2013).

Dentro dos estudos da Psicologia do trabalho, encontram-se os estudos da psicodinâmica do trabalho estudando as relações entre a organização e o sentido do trabalho com a saúde no trabalho. Mendes (2007) entende a psicodinâmica como o estudo relacionado entre organização do trabalho e processos de subjetivação, essa subjetivação que se manifesta na figura do prazer e do sofrimento, nas estratégias de medição das contradições do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento do trabalhador. O estudo da saúde no trabalho se baseia nas condições do indivíduo, uma vez que pessoas com suas capacidades físicas e mentais favorecidas são mais produtivas e mais valiosas para as organizações, pois

trabalham de maneira melhor, sendo mais motivadas e mais criativas e, dessa forma, a organização ganha mais mantendo as melhores condições possíveis para que essas pessoas permaneçam com essa alta capacidade, desenvolvendo-a e gerando seu objetivo maior, o lucro.

Ao compreender essa importante relação entre o trabalho e o trabalhador, o termo saúde mental ocupacional surgiu em 1952, usado pelo psiquiatra Paul Sivadon no artigo *Les conditions historiques et sociales de l'apparition de La psychopathologie Du travail en France*, e possuindo área ainda restrita e três abordagens, a primeira enfatizando o conceito de stress, a segunda com foco na subjetividade e na dinâmica subjetiva e a terceira enfatizando a dinâmica da dominação integrando o referencial psicanalítico à análise da vivência humana no trabalho (HELOANI, 2011).

Dessa forma, a presente pesquisa visou conhecer a repercussão que a organização do trabalho teve para as relações de prazer e sofrimento em trabalhadores de uma empresa do setor público da cidade de Campina Grande/PB. Para o estudo, foram escolhidos os funcionários do setor de recursos humanos, tal escolha se deveu para saber como esses fatores são repercutidos em uma área funcional que tem como objetivo principal gerir as pessoas, em especial no caso, pois há uma considerável pressão nesses funcionários, uma vez que o RH da empresa serve como suporte para as unidades das cidades que formam a região Campina Grande correspondendo a 60 localidades além de servir como ponte para a unidade central do estado localizada na capital João Pessoa.

1.1. Objetivos

1.1.1. Geral

O trabalho em questão teve como objetivo principal analisar a repercussão que a organização do trabalho tem para as relações de prazer e sofrimento em trabalhadores do setor de recursos humanos de uma empresa pública da cidade de Campina Grande/PB. Identificando as estratégias de defesa utilizadas pelos sujeitos, suas formas de lidar com a problemática do sofrimento, suas consequências na saúde do trabalhador e a dinâmica do reconhecimento.

1.1.2. Específicos

- Conhecer a organização do trabalho e suas características;
- Identificar as condições de trabalho a que estão submetidos os trabalhadores;
- Identificar as relações de prazer, sofrimento e a dinâmica do reconhecimento no trabalho;
- Verificar quais estratégias de enfrentamento os sujeitos utilizam para lidar com o sofrimento.

1.2. Justificativa

As pesquisas de natureza comportamental e psicológica na administração se fazem necessárias em uma maior gama, já que em cada tipo de setor interno das empresas, setor econômico e de forma geral, nos diferentes mercados e regiões geográficas, existem inúmeras respostas que os indivíduos dão às situações influenciadoras da sua saúde e conseqüentemente no seu rendimento dentro da organização. Diferentes respostas essas que se dão sejam por fatores culturais da própria região que se encontram, ou até mesmo pela cultura interna que se forma na empresa, apresentando assim inúmeras possibilidades de pesquisa e resultados a serem explorados.

Dessa forma, a realização dessa pesquisa é a possibilidade de identificar tais respostas, pondo em prática as teorias estudadas na academia, gerando experiência de campo e maturidade em relação ao futuro profissional na figura do pesquisador que precisa convencer a empresa da importância de seu trabalho, posteriormente, adentrando no ambiente organizacional para obter as informações a fim de analisá-las permitindo um contato maior com o dia a dia e a vivência das pessoas e dos processos de uma empresa. Para administradores que pretendem atuar gerindo pessoas, entender suas necessidades, características e seu cotidiano são de suma importância e um grande diferencial no mercado.

Assim, desenvolver maneiras de auxiliar e de buscar formas de melhorar a saúde do trabalhador, seu bom rendimento e sua disposição é de grande importância para as empresas, pois funcionários bem desenvolvidos ajudam no seu crescimento, reduzem a rotatividade e aquecem a economia, retendo e até atraindo novos talentos por meio das boas condições e da boa imagem que essa passa ao se preocupar com o fator capital humano dentro das suas

estratégias organizacionais. Trabalhadores felizes e em boas condições de saúde são agentes de transformação social dentro e fora das empresas além de serem excelentes colaboradores.

1.3. Estrutura do trabalho

- Introdução, consistindo de explanação ao tema, objetivos e a justificativa.
- Fundamentação teórica constando de duas partes, a humanização da administração e a evolução da psicologia do trabalho.
- Metodologia utilizada na pesquisa.
- Apresentação e Análise dos Resultados abordando os achados e as análises a respeito do caso.
- Considerações finais com as principais conclusões da pesquisa.
- Referências e anexos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica da presente pesquisa foi idealizada em duas partes com o objetivo de enxergar o tema de dois ângulos diferentes. A primeira parte se refere a humanização da administração, o qual começa a agregar gradativamente áreas como Sociologia e a Psicologia. A segunda parte é a inserção da psicologia nas empresas, tornando a peça chave para resolução de inúmeros impasses dentro das organizações.

2.1. Administrando pessoas

De um pertence da empresa, a um componente humano indispensável, a importância das pessoas na administração se iniciou com pequenos estudos, se tornando uma escola até sofrer as grandes transformações da modernização e ser o que é hoje, uma área funcional. Logo essa primeira parte irá mostrar de forma resumida essa evolução.

2.1.1. Primeiras contribuições teóricas.

A administração surgiu da necessidade de racionalizar e conduzir as atividades das organizações, uma vez que, chegando a determinado tamanho e complexidade, essas precisam de planejamento, organização, direção e controle, tornando assim a administração uma área vital das atividades humanas. Posteriormente, as organizações cresceram e se tornaram complexas, fazendo necessário o surgimento de modelos teóricos e estudos que permitissem a consulta a modelos e estratégias que se adequassem a suas necessidades e características, solucionando seus impasses. Com esses modelos, conforme muda o foco dos estudos, as teorias também se modificam. As teorias em administração, por exemplo, foram iniciadas com o foco para as tarefas e na estrutura, na figura das escolas científica e clássica de Frederick Winslow Taylor (1856-1915) e Henri Fayol (1841-1925), com o objetivo de manter a eficiência e de aumentá-la organizando e aplicando princípios científicos. Tais escolas tiveram como fatores originários as consequências geradas pela Revolução Industrial, e o alto crescimento das empresas nessa época, necessitando do aumento da eficiência e da competência dessas (CHIAVENATO, 2003).

Após esse período da abordagem clássica, se faz necessário acompanhar as novas tendências, uma dessas, foi o foco que passou a ser maior nas pessoas e em seus

comportamentos tanto individuais quanto coletivos, iniciando um ensaio do que será a perspectiva humanística da administração, na figura das teorias de transição.

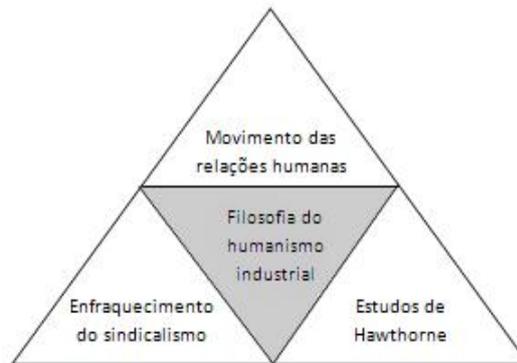
As primeiras dessas teorias de transição se encontram nos trabalhos de Marry Parker Follett (1868 - 1933). O primeiro de seus estudos foi o princípio do grupo, levantando a tese de que, sozinhos não mostramos o verdadeiro potencial, esse é apenas feito quando há interação com outras pessoas. O seu segundo trabalho foi intitulado lei da situação, onde as ordens e a atenção das pessoas são delimitadas por situações concretas, assim os fatores pessoais deveriam ser desconsiderados. O segundo personagem de importância para essa transição foi Chester Irving Barnard (1886 - 1961), cujo mais importante de seus trabalhos foi o livro “As funções do executivo” de 1938 que tinha como objetivo formular uma teoria de organização e cooperação, onde para ele o desejo de cooperar e o propósito comum são elementos universais para o objetivo da organização, e para que esses elementos se tornem dinâmicos é preciso que passem pelo processo de comunicação. Dessa forma, Barnard chegou a conclusão de que uma organização não existe sem pessoas assim como não existe sem a lealdade dessas (SILVA, 2013).

A contribuição desses pioneiros colocou a prova alguns estudos da escola anterior. Dessa forma, surge nos Estados Unidos, como um movimento opositivo à teoria clássica a escola das relações humanas tirando o foco das tarefas e da autoridade, transferindo-o para as pessoas, humanizando e democratizando as organizações.

Com o desenvolvimento das ciências humanas, aspectos técnicos e formais deram lugar aos psicológicos e sociais, estabelecendo uma filosofia humanista aonde a produtividade dos indivíduos dependia do tratamento que a eles era imposto.

Segundo Silva (2013), o advento das relações humanas é visto como um esforço para sensibilizar os gestores às necessidades dos empregados, podendo ser comparado a uma pirâmide composta por três influências.

Figura 1 – A pirâmide do movimento das relações humanas.



Fonte: SILVA (2013, p. 187)

A escola das relações humanas, para fixar esses ideais, precisava de estudos e colaborações, assim como nas teorias de transição, para comprovar suas hipóteses levantadas. Dessa forma, surge a figura de Elton Mayo (1880 – 1949), fundador e responsável pelos estudos em Hawthorne, idealizador também de outros três estudos, obtendo como resultado uma série de colaborações e descobertas para a análise do comportamento humano.

Em 1924 deu início o segundo de seus estudos, o de maior contribuição até então, realizado na fábrica da Western Electric Company no bairro de Hawthorne em Chicago tendo por objetivo verificar a relação entre a iluminação e a produtividade. Chiavenato (2003), explica que durante os estudos de Mayo, variáveis psicológicas prejudicavam os resultados, já que até então ainda eram variáveis estranhas e impertinentes.

Esse estudo subdividiu-se em quatro fases, descritas a seguir.

- *Primeira fase: Os estudos da iluminação*

Seu objetivo foi verificar a relação entre o nível de iluminação e o da produtividade. Houve nessa fase três experimentos, o primeiro que levou a descoberta de que a produtividade crescia com o aumento da iluminação, mas não de forma direta, pois a eficiência não caía com a diminuição. No segundo, dois grupos foram separados, o primeiro submetido à iluminação variável enquanto o outro constante, se verificando uma variável extra, o fator psicológico (CHIAVENATO, 2003). O terceiro foi realizado com um grupo de trabalhadores sob constante nível de iluminação e outro apresentando mudanças controladas. Em ambos os

casos com o aumento da iluminação o nível de produtividade em ambos cresceram até se tornarem constantes, entretanto o grupo de teste continuou com a produtividade constante mesmo com a diminuição da iluminação a um nível quase impossível de se enxergar (SILVA, 2013). Com os experimentos falhando em seu propósito iniciou-se a segunda fase.

- *Segunda fase: Salas de montagem de relés.*

Iniciada em 1927 com a criação de um grupo experimental constituído de seis funcionárias, separadas em uma sala de provas. O grupo além de ter a figura do supervisor passou a ter um observador com a finalidade de avaliar a interação e as relações interpessoais entre as moças (SILVA, 2013). A pesquisa foi dividida em doze períodos. No primeiro, estabeleceu-se a capacidade produtiva padrão do grupo para comparação, no seguinte o mesmo foi alocado na sala de provas nas mesmas condições dos demais funcionários para verificar qualquer efeito dessa mudança geográfica. No terceiro em diante modificaram o sistema de pagamento, os intervalos de descanso, a jornada de trabalho, os horários, inseriram benefícios entre outras mudanças havendo sempre crescimento produtivo. No último período do teste voltam-se as mesmas condições iniciais, sem nenhum dos benefícios ou mudanças e inesperadamente a produção alcançou índices nunca antes vistos (CHIAVENATO, 2003).

Os pesquisadores perceberam, então, que o fator psicológico se fazia presente novamente na figura de um relacionamento interpessoal forte influenciando no comportamento dos indivíduos. Fato esse explicado com base em cinco hipóteses. A melhoria nas condições e na metodologia do trabalho, a redução da fadiga e da monotonia, um novo plano de salário e mudanças na forma de supervisão (SILVA, 2013). Tirando por conclusões: Houve liberdade e redução de ansiedade quando o trabalho tornou-se divertido, a supervisão branda e a satisfação cresceu por conta da ausência de pressão com o clima amistoso. A figura comum do supervisor deu lugar ao orientador e o grupo agora se desenvolve socialmente com auxílio das relações de amizade formadas se tornando uma equipe com objetivos comuns (CHIAVENATO, 2003). Se baseando nesses resultados iniciou em setembro de 1928 a terceira fase.

- *Terceira fase: Programa de entrevistas.*

Nessa etapa fatores físicos deram lugar ao estudo das relações. Segundo Silva (2013) eram necessárias mais informações relativas ao tema. Assim um grupo de empregados foi

escolhido a fim de obter tais informações, o que segundo Chiavenato (2003) buscava conhecer as atitudes e sentimentos dos colaboradores, ouvindo opiniões e sugestões. O programa foi bem sucedido e seus resultados animadores, sendo estendido e então adotadas as entrevistas não diretivas dando maior liberdade para os empregados.

A grande descoberta desta fase foi a existência dos grupos informais com organização e padrão próprio de produção, práticas de punições sociais, liderança informal com o objetivo de manter o grupo unido (CHIAVENATO, 2003). Com essas constatações, foi observado um conflito interno do funcionário entre a lealdade grupal e a da empresa que considerando que esses aspectos precisavam de maior verificação, com maior aprofundamento, assim surgindo a quarta e última fase.

- *Quarta fase: Sala de montagem de terminais.*

Seu objetivo foi analisar a organização informal e seus processos, separando um grupo experimental. Segundo Silva (2013) foi logo identificado que independente das ordens dos superiores o grupo apresentava opinião própria, assim as ordens do grupo deviam ser aceita por todos os integrantes, que eram sujeitos a punições sociais pelo descumprimento. Segundo Chiavenato (2003), para assegurar tais normas grupais usava-se, por exemplo, delatar membros que prejudicavam o grupo ou pressionar os mais rápidos a diminuir seu ritmo. Essa fase permitiu estudar as relações entre as organizações formais e informais.

A experiência de Hawthorne em 1932 foi suspensa por motivos financeiros, porém delineou os princípios básicos da escola das relações humanas, apresentando como conclusões que o nível de produção independe puramente de fatores físicos, mas também das interações sociais e grupais, no qual o comportamento do indivíduo se apoia. Foi importante para as empresas dar ênfase aos grupos e as organizações informais, iniciando uma maior compreensão e atenção às relações humanas e aos elementos emocionais não planejados do comportamento humano (CHIAVENATO, 2003).

2.1.2. Do Departamento de Pessoal à Gestão de Pessoas

Com a contribuição da escola das relações humanas e as pesquisas das escolas comportamentalista e estruturalista, estava aberta a possibilidade de explorar o fator humano no ambiente organizacional. O que de fato tornou isso possível foi a Revolução Industrial e o pós-guerra com suas consequências, uma vez que com seu término, fez-se a presença maciça

dos sindicatos que unidos das mudanças ocorridas em decorrência da industrialização consolida como área autônoma a administração de pessoas (CHIAVENATO, 1999).

A área dos recursos humanos passou por três etapas distintas até se tornar autônoma, os quais foram sendo ajustadas com base nos padrões, na mentalidade e nas necessidades da época em que foram surgindo. O que diferenciou cada uma dessas etapas foi a incorporação de atividades mais complexas no setor (CHIAVENATO, 1999). Segundo Soboll e Ferraz (2014), essas etapas podem ser ainda divididas em quatro, seguindo o mesmo critério anterior de desenvolvimento e enriquecimento das tarefas do RH conforme é mostrado no quadro abaixo desenvolvido pelos autores. Entretanto tais fases explanadas em mais detalhes posteriormente serão apenas três, uma vez que essas quatro podem ser sintetizadas.

Figura 2 – Fases históricas e atividades do profissional de RH

“Capataz” (Antes de 1918)	Chefe de Pessoal - DP (1918 a 1950)	Gerente de RH (1950 a 1980)	Gestor de Pessoas (a partir de 1980)
Selecionar trabalhadores	Selecionar trabalhadores	Subsistemas tradicionais de RH	Subsistemas tradicionais de RH
Controlar o trabalho	Controlar o trabalho	Controlar o trabalho	Controlar o trabalho
Controlar faltas e efetuar pagamentos	Controlar faltas e pagamentos	Cumprimento das leis trabalhistas	Cumprimento das leis trabalhistas
_____	Cumprimento das leis trabalhistas	Relações Sindicais	Relações Sindicais
_____	_____	_____	Desenvolvimento Organizacional

Fonte: Adaptado de SOBOLL e FERRAZ (2014, p. 06)

A primeira dessas etapas é formada por duas diferentes abordagens que segundo Gil (2009) proporcionou o refinamento da ideologia da harmonização capital e trabalho dos teóricos científicos. Essa etapa é composta por aqueles que serão os departamentos de pessoal e posteriormente, os departamentos de relações industriais.

No contexto da industrialização, surge a administração de pessoal se preocupando com as condições de trabalho e com benefícios disponíveis aos funcionários (GIL, 2009), cumprindo exigências legais como contrato individual registrado em carteira, contagem de horas e férias, medidas disciplinares, etc. (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Fischer (2002), o surgimento desse departamento se deu pelo fato das empresas passarem a visualizar que o fator humano deve ser administrado como os demais existentes, como por exemplo, o fator produtivo. Nesta etapa o departamento de pessoal apenas recrutava, selecionava, controlava e quando necessário, demitia. Na década de 50 em decorrência do poder dos sindicatos, foram acrescentadas mudanças nos departamentos de pessoal que agora, além das convencionais rotinas existentes, começaram a oferecer benefícios e melhores condições aos empregados além da iminente necessidade de negociar com os sindicatos (GIL, 2001). Esses foram denominados os departamentos de relações industriais.

Substituindo, assim, as denominações anteriormente utilizadas como a administração de pessoal e as relações industriais, começa a ser utilizado a partir da década de 60 o termo Recursos Humanos como denominação para o setor que será o responsável por gerir as pessoas das organizações, o qual, segundo Pieper (1990), se dá pela propagação de uma visão diferenciada da força-trabalho pelos humanistas. Os departamentos de recursos humanos, segundo Gil (2010), surgem devido a introdução de conceitos da teoria geral dos sistemas que ao adotar esse enfoque apresenta como algumas de suas características, por exemplo, a multidisciplinaridade buscando a contribuição de outros campos de estudo e a participação atuantes dos envolvidos nos subsistemas do setor na tomada de decisão. Chiavenato (1999) define ainda esse novo setor como órgão prestador de serviço especializado cuidando desde o recrutamento até fatores como higiene e segurança no trabalho.

Outra função desse setor, segundo Snell e Sherman (2003), é a de analisar e descrever os cargos e avaliar o desempenho dos indivíduos. Porém nesse período a função do RH além de situar os indivíduos na organização, ajuda esses a se adaptarem às mudanças que possam surgir. O RH também tem agora função motivacional.

O que estreitou a relação entre empresa e funcionários, conforme Fisher (2002), se dava agora por intermédio da figura dos gerentes de recursos humanos, dessa forma se fazendo necessário observar a importância que havia acerca das interações sociais, outro tema agora abordado e de importância para o setor.

A partir da década de 70 estendendo-se para o início dos anos 80, o setor de RH passou a ser visto agora como uma área operacional das empresas assim como as demais, por exemplo, as finanças, o marketing, e a produção (PIEPER, 1990). Dessa forma, abriu a oportunidade para novos estudos recebendo influências e contribuições maciças de outras áreas do conhecimento como a psicologia e a sociologia.

Nesse contexto, as empresas sofreram vários desafios, no período conhecido como era da informação, partindo da década de 80 até hoje, desafios esses, por exemplo, a globalização, a competitividade e o desenvolvimento tecnológico. Entretanto não foram todas as que conseguiram se adaptar. Aquelas que se ariscaram tiveram de passar por mudanças, se reinventar e iniciaram o experimento de novas abordagens (GIL, 2010).

Com esse novo ambiente, na agora área da administração de recursos humanos não foi diferente, de fechada, centralizadora e burocrática passou a ter um formato mais aberto, amistoso e descentralizado se transformando na Gestão de Pessoas, onde as pessoas agora deixavam de ser o problema e se tornaram a solução, que geravam desafios e agora são tidas como vantagem competitiva. Nesse novo Recursos Humanos, as atividades operacionais e burocráticas são terceirizadas e o foco está nas atividades táticas delegadas agora na figura não dos gerentes, mas dos gestores de pessoas. Assim as pessoas que antes eram tidas como agentes passivos agora se tornaram agentes ativos e de grande importância para a organização (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Gil (2010), essa mudança na terminologia se deu pelo fato de que ao tratar os indivíduos como recursos, de forma figurada esses acabam por ser considerados apenas uma mera parte do patrimônio da empresa, e que agora com a colaboração dos críticos da fase dos recursos humanos, as pessoas são vistas como parceiras que fornecem além de suas habilidades e capacidades, seus conhecimentos e sua inteligência.

Essas pessoas, que a muito tempo foram tidas como apenas um apêndice das máquinas, agora constituem o capital intelectual, o que é de grande importância que elas sejam valorizadas e que nelas sejam investidos recursos para que venham a desenvolver as organizações. Graças a esses fatores, segundo Gil (2010), a gestão de pessoas vem ganhando adeptos, e muitas empresas se mostram dispostas a adotar suas práticas buscando ao máximo o talento das pessoas.

2.2. A Psicologia nas organizações de trabalho

Com a administração cada vez mais humanizada, fazia-se necessário um maciço envolvimento de outras ciências humanas dentro das empresas. A partir desse pressuposto, enquanto a sociologia estudava as interações entre as pessoas, a psicologia, abaixo retratada em mais detalhes, se encarregava das particularidades individuais e grupais dos trabalhadores e das vivências subjetivas.

2.2.1. A Psicologia do trabalho e suas faces

De uma pequena especialidade para uma de suas grandes áreas, a psicologia das organizações, também conhecida como psicologia do trabalho, iniciou-se nos Estados Unidos, no início do século XX, nas figuras de Hugo Münsterberg (1863 – 1916) e Dill Scott (1869 – 1955) como principais precursores, obtendo como fatores de seu surgimento a consolidação das mudanças sofridas pela Revolução Industrial e a subsequente ideologia Taylorista que amplia as atividades da psicologia dentro das empresas. Essa área da psicologia era tida então como uma das poucas a corresponder a teoria com a prática, dedicando-se ao local de trabalho e desenvolvendo formas de ajudar as organizações a ter uma força de trabalho mais eficiente. Dessa forma, dois acontecimentos ajudaram a delinear esse campo de estudo, os estudos em Hawthorne e a aprovação das leis dos Direitos Civis em 1964 nos Estados Unidos, causando impacto na forma como as empresas lidavam com seus funcionários, solucionando impasses como a eliminação da discriminação no ambiente de trabalho (SPECTOR, 2006).

Nesse ambiente, surge, então, a primeira face da psicologia do trabalho, denominada psicologia industrial, instrumentalizada no Taylorismo e resumida de forma geral a seleção de pessoal e a colocação profissional, abordando temas como avaliação de desempenho, classificação de pessoal, treinamento, condições de trabalho e liderança (GIL, 1985).

Nessa etapa, suas técnicas eram voltadas para o controle e execução do trabalho em nome da elevação da produtividade com a finalidade de selecionar as melhores pessoas para os trabalhos e cargos certos. Só a partir da década de 20 por conta da repercussão do estudo em Hawthorne, as abordagens da psicologia industrial passaram da simples seleção e colocação para temas agora mais complexos como motivação, comportamento grupal e a moral dos indivíduos, envolvendo assim mais as relações humanas e expandindo sua atuação, porém ainda enxergando as pessoas como mero recurso que gera lucro (SCHULTZ; SCHULTZ, 1981).

A psicologia industrial limitava sua atuação apenas para o posto de trabalho não se envolvendo com a estrutura organizacional, dessa forma ampliou-se o objeto do estudo com o objetivo de flexibilizar as relações de trabalho reduzindo conflitos, aumentando a satisfação e desenvolvendo pessoas. Surge assim a psicologia organizacional ampliando a atuação para o mercado de trabalho não rompendo totalmente a ligação com sua face antecessora. Nesta segunda face, a psicologia organizacional se encarregou de introduzir abordagens e temáticas

de autores da administração estruturalista e sistêmica. Outra característica foi a supervalorização de teorias comportamentalistas que maximizavam a influência do ambiente no comportamento. O foco dos psicólogos, assim, passou a centrar-se em incentivos não financeiros e a temas relacionados à motivação surgindo preocupações com as relações interpessoais e atitudes dos empregados trazendo transformações e práticas ao ambiente organizacional como, por exemplo, estudos sobre comunicação e comportamento em grupo, técnicas de psicodrama, dinâmica de grupo, a consolidação da ergonomia e a construção de uma cultura organizacional (SAMPAIO, 1998).

Mesmo apresentando importantes contribuições, o caráter ainda instrumental da psicologia industrial e organizacional foi tido como o pontapé inicial para o surgimento da terceira e última face da psicologia do trabalho, iniciada a partir dos anos 70 cujo estudo visualizava de forma generalizada o trabalho, compreendendo todo o seu significado, diferenciando das demais, pois agora há lugar de fato para enxergar o indivíduo como único e dotado de desejos e peculiaridades. Nessa face, a obsessão pela produtividade e pelo lucro dá lugar a esforços relacionados à saúde e ao bem-estar, independentemente se há aumento ou não dos fatores técnicos citados acima, no caso o lucro, dessa forma aumentando o campo de visão do pesquisador que agora realiza pesquisas menos instrumentais, ampliando os temas a serem abordados e agregando o que até então era deixado de lado, tornando essa face mais próxima da psicanálise. Esse período pode ainda ser subdividido, tomando como fator divisionário suas teorias e atividades, em duas grandes escolas, a escola latina influenciada pela psicossociologia e pela psicanálise e a escola anglo-saxã, essa que tem por influência, a psicofisiologia. A escola latina foi responsável por introduzir na psicologia do trabalho temas relacionados ao bem estar do indivíduo como a saúde mental na figura do francês Christophe Dejours, e vem até hoje multiplicando suas abordagens, indo desde estudos como o do sofrimento no trabalho até as neuroses do trabalho (SAMPAIO, 1998).

2.2.2. Saúde e a Psicodinâmica do Trabalho

Da busca por agentes causadores de danos a saúde com o objetivo de aumento produtivo na Revolução Industrial até se tornar nos dias atuais uma preocupação estratégica, a saúde mental no trabalho não é um tema novo, porém é bastante atual e tem seu grau de importância cada vez mais elevado. Segundo Fiorelli (2004), o gestor deve ter ciência que promover a saúde no ambiente organizacional é economicamente mais rentável do que ter de neutralizar ou remediar os efeitos de sua ausência que acaba por afetar toda a organização,

fazendo então necessário a figura do gestor ser capaz de identificar e antecipar tais consequências dessas condições adversas.

Dessa forma, a saúde mental no trabalho visa compreender as agressões dirigidas ao aparelho psíquico, lugar onde são expressos os efeitos da organização do trabalho, em decorrência das atividades laborais. Os distúrbios desse processo de agressão apresenta alta prevalência entre a população. Segundo dados de 2001 (Ministério da Saúde do Brasil, 2001), 30% dos trabalhadores apresentam transtornos mentais leves, enquanto de 5% a 10%, os tipos mais graves. Essa situação poderia ser pior, pois muitos desses diagnósticos deixam de ser reconhecidos no momento da avaliação clínica, uma vez que alguns distúrbios são mascarados por sintomas físicos, e também pela complexidade de associar esses distúrbios com o trabalho do indivíduo (SOUZA, 1992).

Alem desses percalços práticos, outra dificuldade encontrada para a exploração dessa temática é a carência de estudos que aprofundem a discussão teórica e que auxiliariam nas aplicações práticas. Tais estudos são ainda escassos, entretanto são bem delineados. Heloani (2011) separa, por exemplo, a repercussão do trabalho sobre a saúde mental em três correntes teóricas. A primeira enfatiza o conceito de estresse, a segunda foca no estudo da subjetividade e da dinâmica intersubjetiva, onde são desenvolvidos os conceitos da psicodinâmica e a terceira corrente enfatiza a dinâmica da dominação o qual se encontram os conceitos do desgaste.

Heloani (2011) ainda enfatiza a importância dessas correntes:

Tais modelos possuem metodologias e técnicas diferentes e fazem um recorte epistemológico-teórico-metodológico peculiar na relação indivíduos, sociedade e organização. São modelos clássicos (HELOANI, 2011, p.162).

- *Corrente teórica: Abordagem do Estresse*

O termo estresse emprestado da física, utilizado para caracterizar o desgaste físico sofrido pelos materiais, no contexto da psicologia compreende segundo Souza (1992) como um conjunto de reações desenvolvidas por um organismo com a finalidade de se adaptar a situações de desequilíbrio. Um exemplo de situações provocadoras de tais reações que podem ser observadas no contexto atual é a velocidade e voracidade de estímulos ao qual somos submetidos diariamente e o sentido de urgência no atendimento de demandas, que acaba gerando pressão. Dessa forma não se pode denominar o estresse como simplesmente uma doença, mas de certa forma pode ser caracterizado como um mecanismo de defesa do corpo para superar ou barrar essas adversidades que por sua vez geram doenças. As fontes

causadoras do estresse e conseqüentemente dos seus efeitos na saúde ou adoecimento mental e até físico são estudados através de categorias. A primeira delas, a categoria denominada processo de trabalho, envolve características ergonômicas desfavoráveis e um trabalho carente de estímulos. Nessa categoria se encontra, por exemplo, o problema do trabalho por turno que dependendo do horário pode alterar o ciclo de sono, o trabalho quantitativamente excessivo e as tarefas monótonas e repetitivas (SOUZA, 1992).

Já na categoria função do indivíduo na organização, o que causa o estresse é a geração de preocupações adicionais para o trabalhador, por exemplo, a responsabilidade sobre a segurança e a vida de outro, o conflito entre funções, ou seja, quando o cumprimento de uma implica na parcial negligência de outra e a falta de clareza na explicação da função ou da demanda que de forma desnecessária pede uma maior atenção do indivíduo que gera de certa forma tensão. Na categoria relações do trabalho, variável de grande importância para a saúde mental, e que envolve o apoio social dos colegas de trabalho como um todo indo desde a chefia até os subordinados, aponta a rede de relações como importante estratégia para a manutenção e até recuperação da saúde mental quando essa já não “anda bem”. Por fim, a categoria estrutura e atmosfera da instituição remete a política interna, a orientação para a participação ou exclusão nos processos de decisão, a forma como se organizam as relações pessoais, as pressões sofridas por parte dos superiores e o controle do ritmo e do processo de trabalho (SOUZA, 1992).

- *Corrente teórica: Teoria do Desgaste*

A temática do desgaste, segundo Heloani (2011), é de grande importância, pois correlaciona fatores do trabalho que levam a tal condição com fatores da vida integral da pessoa. Isso uma vez que o desgaste mental se associa diretamente ao desgaste psico-orgânico.

Quando o trabalho se converte em mera atividade, onde os componentes que colaboram para o desgaste se sobressaem ao desenvolvimento das potencialidades, faz-se presente então um indivíduo desgastado. Termo esse entendido como a perda da capacidade biológica ou psíquica, que no caso desse desgaste psíquico se associa a imagem de mente consumida. Tal imagem reúne três abrangências, a primeira se relaciona ao desgaste orgânico da mente, ocasionando acidentes de trabalho pelos sintomas que apresenta, a segunda corresponde às variações do “mal-estar”, fazendo parte desse a fadiga, e a terceira

abrangência que afeta a identidade, os valores e as crenças do trabalhador, ferindo sua dignidade (LAURELL; NORIEGA, 1989).

A síndrome do esgotamento profissional correspondente à estafa tem por características a fadiga constante, tanto física quanto mental, podendo vir com cansaço e distúrbios do sono. A neurose pós-traumática se apresenta com um quadro de irritabilidade, angústia e reações emocionais exageradas onde o indivíduo revive uma cena traumática internamente chegando até a desenvolver sintomas fisiológicos como taquicardia. A síndrome paranoica surge quando se formam barreiras na comunicação e quando há o isolamento do trabalhador tornando-o neurótico e inseguro perturbando as relações interpessoais e seu próprio desempenho. Por fim, as síndromes depressivas, que podem ser desencadeadas por situações do trabalho, o que comumente não são, podendo se apresentar com um quadro sutil ou até mesmo ocorrer de forma mais grave se manifestando em um desânimo constante perante a vida e o futuro (SELIGMANN-SILVA, 1995).

- *Corrente teórica: Psicodinâmica do Trabalho*

A segunda dessas correntes, e de maior importância para a presente pesquisa a cerca da saúde mental no trabalho são os estudos da psicodinâmica em especial os trabalhos realizados pelo médico francês Christophe Dejours na década de 80 o qual pesquisou a vida psíquica no trabalho com foco no sofrimento e em como os trabalhadores superavam tal barreira além das estratégias utilizadas por esses trabalhadores para transformar o sofrimento em fonte de prazer (DEJOURS, 2004).

Atualmente o conjunto teórico da psicodinâmica tem por objetivo Segundo Mendes (2007), estudar as relações dinâmicas entre a organização do trabalho e o processo de subjetivação o qual são manifestadas na relação prazer e sofrimento, nas estratégias defensivas, nas patologias sociais e na saúde e adoecimento, acarretando na mobilização e engajamento da organização do trabalho para com o trabalhador.

Mendes (2007) enfatiza tal importância:

(...) é um modo de fazer análise crítica e reconstrução da organização do trabalho, que é inexoravelmente o provocador de sofrimento, dadas as características da pós-modernidade, da acumulação flexível de capital e de todas as suas consequências para o mundo do trabalho (MENDES, 2007, p. 32).

Antes de aprofundar os estudos do prazer e do sofrimento, as bases do trabalho de Dejours e que é o foco da pesquisa é preciso que seja delimitada a evolução histórica de tal corrente teórica.

A trajetória da psicodinâmica é marcada por três fases, a saber:

- *1ª Fase da Psicodinâmica do trabalho*

Associa-se à publicação da obra *A loucura do trabalho: Estudos de psicopatologia do trabalho* em 1980. Nessa fase a ainda psicopatologia do trabalho estudava a origem do sofrimento no confronto indivíduo e organização, buscando compreender tal fenômeno e as estratégias defensivas individuais e coletivas que eram utilizadas para lidar com esse sofrimento (MENDES, 2007).

- *2ª Fase da Psicodinâmica do trabalho*

Teve início em meados dos anos 90 e corresponde ao momento de criação de uma abordagem particular e pioneira, onde se destacam duas obras, uma de 1993, intitulada *Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* e a publicação de 1995, *O fator humano*. Nessa fase o foco volta-se para as vivências de prazer e sofrimento, bem como as estratégias usadas pelos trabalhadores para manter a saúde, evitar o adoecimento e assegurar a produtividade, dando enfoque a análise do trabalho real e concreto. O desafio nessa fase era definir ações sensíveis para favorecer a transformação do sofrimento em criatividade, aumentando a resistência e promovendo a saúde (MENDES, 2007).

- *3ª Fase da Psicodinâmica do trabalho*

Por fim, iniciada no final dos anos 90 se estendendo até os dias atuais, tal fase consolidou a psicodinâmica como abordagem científica explicando o efeito do trabalho sobre o processo de subjetivação, as patologias sociopsíquicas e a saúde do trabalhador, onde o foco está no modo como ele subjetiva essas vivências. São estudadas as patologias sociais como a banalização do sofrimento, a exaustão no trabalho, a violência moral, os distúrbios osteomusculares, a depressão, o alcoolismo e o suicídio. Dessa forma observa-se que há uma inversão, já que o ponto de partida agora é a compreensão da psicodinâmica das situações de trabalho para o entendimento das psicopatologias do trabalho (MENDES, 2007).

2.2.3. Prazer e reconhecimento, sofrimento e suas estratégias defensivas

Deixamos de ver o trabalhador como uma ferramenta e agora o temos com um indivíduo pensante que apresenta espaço próprio dentro da empresa e seus próprios estudos voltados para seu bem estar. Dentre esses estudos, realizados na corrente teórica da psicodinâmica do trabalho, mais precisamente em sua terceira fase, estão os estudos das relações de prazer e sofrimento perante a organização do trabalho.

Tais estudos possuem considerável pertinência com o contexto social da atualidade, uma vez que houve mudanças na forma como as pessoas se relacionam, surgiram inovações tecnológicas que permitiram uma maior e mais intensa conectividade entre as pessoas, o nascimento da própria globalização em si, além de que de forma análoga, as pessoas passaram a se encontrar na pirâmide das necessidades de Maslow (1908 – 1970) no degrau das necessidades de estima e autorrealização uma vez que antes a preocupação girava em subsistir e agora o foco está em existir.

Esse contexto colabora para que as doenças mentais e os transtornos psicológicos superem em números estatísticos as doenças fisiológicas. Prova disso é a fala de estudiosos que afirmam nos meios de comunicação, por exemplo, que a depressão é o mal do século e que a mesma pode ser considerada uma pandemia.

Dessa forma, no ambiente de trabalho um fator desencadeador para o aparecimento ou não de tais transtornos e até mesmo do próprio adoecimento fisiológico, está na vivência do prazer e do sofrimento resultantes do conjunto subjetividade do trabalhador, contexto do trabalho, a coletividade e as relações interpessoais entre os indivíduos.

O sofrimento no ambiente de trabalho caracteriza-se pela vivência de experiências dolorosas ou da falta do significado desse trabalho por parte do indivíduo que provem de conflitos e contradições originadas do confronto de seus desejos e necessidades com as características do trabalho, gerando insatisfação e ansiedade. Tais sentimentos geradores de sofrimento se instalam quando a realidade não oferece possibilidade de gratificar suas expectativas, possibilitando o desencadeamento de perturbações psíquicas podendo levar a doenças psicossomáticas (DEJOURS, 1992; 1999).

Dejours (1999) elenca algumas situações que podem desencadear sentimentos causadores do sofrimento. São eles, os obstáculos criados pelos colegas com a finalidade de parar a realização do trabalho, um mal ambiente social, o trabalho demasiadamente individualizado, a subsequente falta de cooperação e a sonegação de informações.

A organização do trabalho o qual é compreendida como a divisão das tarefas, as prescrições do que deve ou não ser feito, a forma como funciona e se divide a hierarquia, o controle, os comandos e as relações de poder, é um fator de grande importância para o aparecimento ou não dos sentimentos causadores de doenças psicossomáticas, uma vez que a organização do trabalho de forma geral diz respeito à essência da empresa em si, é o conjunto das características culturais e burocráticas que a definem.

Para Moraes (2010), a organização do trabalho representa a base do desenvolvimento do trabalho uma vez que estrutura as vivências do prazer e do sofrimento, os conflitos e o enfrentamento atuando como mediadora de processos favoráveis ou não à saúde. Dessa forma Mendes (2011), exalta a influência desse fator para o aparecimento do sofrimento, uma vez que apresentada de forma rígida a organização do trabalho dificulta o equilíbrio entre os objetivos da empresa e os do trabalhador, afetando negativamente o reconhecimento e o prazer, intensificando o sofrer.

Tal sofrimento pode ainda ser intensificado caso a organização do trabalho barre o trabalhador do uso de sua inteligência prática, não permitindo que o mesmo seja criativo, explore sua subjetividade e varie a sua maneira de realizar suas tarefas (MENDES, 2007).

Se assim for feito e esse sofrimento for faticamente comprovado, ele tem duas possíveis formas de encaminhamento o qual o indivíduo pode seguir. Tais tipos de sofrimento ocorrerão mediante a forma como a organização e o próprio indivíduo agirão para enfrentá-lo.

- *Sofrimento Criativo*

A partir do momento que o indivíduo aprende a lidar com essas situações, elaborando soluções que favoreçam a transformação do sofrimento restituindo a saúde, o sofrimento o qual o mesmo está submetido é denominado sofrimento criativo.

O sofrimento criativo caracteriza-se como o resultado positivo das pressões sofridas pelo indivíduo possibilitando a elaboração de soluções originais e criativas em prol de gerenciá-lo prolongando a boa saúde e possibilitando assim o surgimento de estratégias defensivas que aliviarão e combaterão o sofrimento, que passará a se tornar vivências de prazer, um dos elementos centrais para a saúde (DEJOURS, 1992; 1996).

Entretanto, o sofrimento criativo não é sinônimo de prazer. Segundo Dejours (1996), o prazer no trabalho é uma vivência individual focada nas experiências gratificantes provenientes da satisfação dos desejos e necessidades. O prazer é um dos caminhos para a

saúde, possibilitando a criação da identidade social e pessoal, o qual também tem por caminho o reconhecimento.

No contexto da busca pelo prazer no trabalho, o reconhecimento é compreendido como uma forma de auxiliar a superação e a transformação do sofrer. Brun e Dugas (2002) conceituam reconhecimento como um julgamento sobre a contribuição do trabalhador, avaliando os resultados deste o qual podem se manifestar regularmente ou não, de maneira formal ou informalmente, a nível individual ou coletivo e por valor simbólico, afetivo ou financeiro.

A prática do reconhecimento pode se manifestar em diferentes níveis. Esses níveis vão indo de cima para baixo e de dentro para fora da empresa, desde o nível macroinstitucional por meio de políticas e programas formalizados implementados pela própria organização, passando pelo nível hierárquico na figura do reconhecimento vindo de chefia para o subordinado e vice versa, onde o subordinado reconhece o trabalho do chefe, passando para o nível horizontal com o exercício entre os colegas. Quando o reconhecimento não vem de dentro da empresa, ele pode vir de fora, em nível externo, por parte das boas relações interpessoais com clientes e fornecedores, por exemplo, e em nível social com o reconhecimento nascido da relação entre o trabalhador e a comunidade, proveniente do valor social que o trabalho do indivíduo desempenha ou das práticas de trabalho voluntário (FERREIRA, 2011).

O reconhecimento ainda pode vir por quatro tipos distintos, cada qual apresentando traços específicos. O primeiro tipo de reconhecimento é o existencial, o qual o trabalhador sente verdadeiramente sua existência no trabalho, onde suas opiniões são consideradas, suas ideias ouvidas e sua presença necessária em determinadas ocasiões por ser tratado como referência. Essa forma de reconhecimento é caracterizada por ser de caráter informal e ser feita de maneira privada, individualmente. O segundo é o reconhecimento dos resultados do trabalho manifestado na gratidão dos dirigentes pelo bom desempenho realizado e que pode vir de forma individual ou em grupo, sendo uma forma de reconhecimento formal, pois se manifesta em reuniões, cerimônias de congratulações, cartas personalizadas de felicitações e prêmios. O terceiro tipo de reconhecimento é o da prática de trabalho, caracteriza-se por manifestações condizentes com a execução da tarefa, o qual o indivíduo se mostra eficiente, competente e com bom desempenho e por conta disso o reconhecimento vem de elogios e comentários positivos, prêmio de desempenho e programas de reconhecimento, assim sendo caracterizado como formal e individual. Por fim, o reconhecimento do investimento pessoal no trabalho, caracteriza-se por manifestações em relação a qualidade e esforços empregados

pelo indivíduo na tarefa. O foco desse tipo de reconhecimento reside no grau de envolvimento aplicado para a realização de determinada tarefa. O reconhecimento será proporcional ao esforço. O reconhecimento aqui é informal e individual manifestando-se por agradecimentos verbais, aplausos em reuniões e gratidão pelo tempo de serviço (FERREIRA, 2011)

A falta do reconhecimento agrava o sentido do sofrer, pois o indivíduo se esforça para fazer seu melhor, dispondo de criatividade e investimento pessoal não apresentando retorno, o que gera frustração uma vez que o reconhecer exerce papel fundamental na destinação do sofrimento e na transformação em prazer. Dessa maneira quando há uma barreira nessa criatividade e a pressão continua, o sofrimento torna-se fonte de doença e desequilíbrio, fazendo-se presente o sofrimento patogênico (DEJOURS, 1999).

- *Sufrimento patogênico*

O sofrimento patogênico emerge do fracasso, quando todas as margens de transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho já foram utilizadas, sobrando apenas as pressões, a frustração, o aborrecimento e o sentimento de impotência (DEJOURS, 2011).

Nesse sofrimento, culminado da pressão psíquica e proveniente das organizações de trabalho nos moldes tayloristas, há a separação entre concepção e execução das atividades onde o corpo fica submetido a diretivas elaboradas por uma vontade exterior ao sujeito o que acaba promovendo a fadiga e a paralisação do funcionamento psíquico, denominado “repressão pulsional”, o qual o indivíduo não pensa mais, anestesiando por completo seu estado psíquico associado ao surgimento de doenças somáticas e ao agravamento das preexistentes (DEJOURS, 1996).

Quando essa situação se instaura, o indivíduo pode ainda recorrer às estratégias defensivas que atuam como uma espécie de proteção ou barreira contra a doença psíquica. Tais estratégias são como regras de conduta que variam conforme as situações de trabalho, assim fazendo o trabalhador suportar o sofrimento por mais tempo sem adoecer (MENDES, 2007).

Dejours caracterizou essas estratégias de defesa em três grupos. As estratégias de proteção, as de adaptação e as de exploração. As estratégias de proteção são formas de pensamento compensatórias o qual são utilizados para suportar o sofrimento. Nessa estratégia o trabalhador evita o adoecimento se alienando das causas do sofrimento, fazendo “vista grossa” e não agindo sobre a organização do trabalho, o que faz com que essa forma de

proteção possa esgotar-se retratando a falha desse processo. A estratégia de adaptação tem sua base na negação do sofrimento, o indivíduo escolhe usar uma visão de normalidade, onde o sofrimento não existe, enquanto as defesas de exploração relacionam-se com o mecanismo de submissão, e o indivíduo passa a aceitar tal situação por motivos de força maior, o que no caso em ambas acabam por se esgotarem mais rapidamente, pois o investimento físico e psíquico exigidos para mantê-las é muito grande (MENDES, 2007).

Dessa maneira o sofrimento e suas defesas tem o papel de assegurar a saúde o maior tempo possível, uma vez que as defesas permitem que ocorra um início de convivência com o sofrimento, entretanto para que essa convivência e até a sua transformação de fato ocorram e sejam eficazes, é preciso que haja a participação de todos os interessados no controle e solução desse impasse do sofrimento laboral.

Até aqui, as referências buscaram contextualizar como os estudos da psicologia auxiliaram nos processos organizacionais e em paralelo como a psicologia foi tornando-se íntima da administração. Tal relação se deve, pelo fato das organizações se tornarem parte da vida e do cotidiano das pessoas, afinal passamos um terço do dia no trabalho e na companhia das pessoas que fazem parte dele. Dessa forma o trabalho pode ser fator positivo ou não em nossas vidas, gerando satisfação e saúde ou desgostos e doenças.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizada e tipificada a seguir, visou à obtenção de dados científicos com a mínima interferência aos processos e ao expediente da empresa. Sua coleta e realização dos procedimentos foram realizadas em início de expediente, mais precisamente, no horário de descanso da manhã no próprio ambiente organizacional em dias distintos, analisando nas respostas e por meio de observação a organização do trabalho e as relações intersubjetivas, as fontes de prazer, sofrimento e reconhecimento, além das formas de enfrentamento desse sofrimento.

3.1. Tipo de pesquisa

A pesquisa realizada é caracterizada como qualitativa com posicionamento epistemológico interpretativista, pois possui a interpretação como foco, tem ênfase na subjetividade e interesse no processo, seu estudo é flexível e o contexto é ligado ao comportamento, além de haver uma inter-relação entre o pesquisador e as situações que a pesquisa proporciona (MOREIRA, 2002).

O estudo pode ser classificado no grupo das pesquisas exploratórias, com a finalidade de proporcionar uma visão geral de determinado tema pouco explorado, constituindo do primeiro passo para uma investigação mais profunda. Dentro das pesquisas exploratórias, essa se encaixa como um estudo de caso por conta dos objetivos que pretende explorar. O estudo de caso investiga um fenômeno dentro de sua realidade com um número pequeno de sujeitos, permitindo seu conhecimento amplo (GIL, 2008).

3.2. Universo e Amostra

O universo, também chamado por população, é definido, segundo Gil (2008), pelo conjunto de elementos com determinada característica ou mais em comum. Na presente pesquisa, o universo foi constituído por funcionários de uma empresa prestadora de serviço público de Campina Grande/PB. A amostra utilizada, definida por Gil (2008) como um subconjunto o qual estabelece ou estimam as características desse universo, foi constituída por funcionários do setor de Recursos Humanos da referida empresa com número inicial de sujeitos em cinco pessoas, posteriormente passando para três tal número, pela característica

incompatível de dois deles, os quais são jovens aprendizes e não funcionários efetivos, tal redução se deu para tornar a amostra mais homogênea.

A amostra pode ainda ser classificada no grupo das não probabilísticas, por não apresentar fundamentação matemática, e do tipo por acessibilidade ou conveniência, (GIL, 2008).

3.3. Procedimento de Coleta de Dados

Os dados obtidos foram coletados por meio de observação e entrevista.

Foi importante a observação nessa pesquisa, pois se pode adquirir informações adicionais que não foram captadas nas entrevistas. O tipo de observação realizada é a classificada como simples, o qual o pesquisador permanece alheio à comunidade observando os fatos de maneira espontânea e informal, colocando-se em plano científico, podendo constatar ou confrontar dados colhidos em outros instrumentos (GIL, 2008).

O instrumento utilizado para a coleta propriamente dita foi a entrevista. Essa forma de diálogo busca a obtenção dos dados de uma fonte de informação, sendo caracterizada como a mais utilizada técnica de coleta de dados, diagnóstico e orientação em pesquisa das ciências sociais. Esse instrumento é bastante adequado neste tipo de pesquisa, pois se mostra eficiente em obter dados a respeito do comportamento humano, ainda suscetíveis a classificação e quantificação não exigindo escolaridade dos participantes o que torna o método flexível. Outro ponto desse instrumento que acaba por ser complementado pela observação é a possibilidade da captação de expressões corporais, tonalidade de voz e ênfase nas respostas, contribuindo para uma melhor compreensão dos fatos (GIL, 2008).

O contato inicial com os envolvidos foi receptivo e a adesão à pesquisa foi praticamente imediata, não havendo problema por parte dos sujeitos e da organização em participar de pesquisas e de expor suas opiniões e visões, estabelecendo quase que de imediato uma relação de camaradagem entre a figura do entrevistador e a empresa, esta que afirmou estar de portas abertas para pesquisas.

A duração do processo de coleta de dados, desde o contato inicial até o término das entrevistas durou um período de cinco dias úteis, com duração diária das visitas entre uma hora e meia a duas horas e duração das entrevistas de vinte a vinte e cinco minutos cada. As entrevistas foram realizadas com o auxílio de um roteiro pré-determinado contendo os pontos principais a serem explorados. Por essa razão a entrevista é classificada como estruturada, pois segundo Gil (2008), desenvolve-se através de uma relação de perguntas de ordem

invariável para todos os objetos do estudo frequentemente denominado questionário ou formulário, o qual tem por vantagens a sua rapidez e os custos relativamente baixos.

3.4. Procedimento de Análise de Dados

Uma vez caracterizada e classificada a pesquisa, o instrumento utilizado que mais se identificou com os objetivos é a análise de conteúdo. Tal instrumento tem como finalidade ultrapassar a incerteza observando se a visão buscada é compartilhada e o enriquecimento da leitura. A análise de conteúdo é tida como um método empírico, que depende do tipo da fala do sujeito e do tipo de interpretação a qual é submetida essa fala, assim se fazendo necessário um conjunto de técnicas de análise das comunicações, caracterizando assim como instrumento adaptável, no que diz respeito ao tratamento de informações contidas em mensagens (BARDIN, 1977).

O procedimento de análise de conteúdo possui algumas aplicabilidades, dentre elas a que foi utilizada na pesquisa é a análise de respostas a questões abertas. Tal procedimento se inicia com a leitura flutuante o qual tem por intuito formular hipóteses que posteriormente serão classificadas segundo critérios baseados em um objeto de referência, passando por classificação de elementos significativos contidos nas respostas que indica a maneira como o simbolismo é vivido pelos indivíduos face ao objeto de estudo (BARDIN 1977).

A sequência de aplicação do procedimento se inicia com a pré-análise, a fase da organização propriamente dita, com o objetivo de operacionalizar e sistematizar as ideias iniciais e conduzir um esquema do desenvolvimento das operações. Esta fase possui três missões, a escolha dos documentos, a subsequente leitura flutuante dos mesmos e finalizando com a formulação das hipóteses e dos objetivos (BARDIN, 1997).

A seguinte fase é a exploração do material, fase essa longa o qual consiste essencialmente da codificação, desconto ou enumeração dos dados tendo como base as regras previamente formuladas, para finalmente na última fase do procedimento realizar o tratamento dos resultados obtidos, o qual os mesmos são transformados de informações brutas para dados significativos e válidos, por meio de operações estatísticas simples ou complexas, gerando quadros de resultados que por sua vez passarão por interpretação (BARDIN, 1977).

3.5. Considerações éticas

Tanto a empresa na figura dos gerentes, quanto os funcionários participantes da pesquisa estavam cientes da participação conforme resolução nº 466, de 12 de Dezembro de 2012, o qual considera o respeito pela dignidade, autonomia e liberdade humana, o desenvolvimento e engajamento ético e o progresso científico e tecnológico que implica em benefícios potenciais e atuais para o homem e a comunidade.

Tal termo aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos no que diz respeito a disposições preliminares, termos e definições, aspectos éticos da pesquisa, processo de consentimento livre e esclarecido, riscos e benefícios da pesquisa, do protocolo de pesquisa e do sistema CEP/CONEP.

Segue na sessão anexos, o modelo dos termos de consentimento e o modelo da entrevista.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Os dados obtidos na pesquisa foram separados em três partes, para melhor compreensão das informações. A categoria caracterização dos participantes, apresentando as informações pessoais de cada um deles, seguida da categoria atividade e carreira onde foram analisados os fatores relacionados ao cargo, a organização do trabalho e sua afinidade com a carreira e por fim a categoria saúde e trabalho buscando identificar e observar de que forma são apresentadas pelos sujeitos as relações de prazer e sofrimento e sua influência na saúde deste.

4.1. Características dos sujeitos

Quadro 01 – Caracterização dos participantes

Participantes	Sexo	Idade	Escolaridade	Função	Tempo na função atual	Renda pessoal
E1	M	52	Superior Completo	Agente Administrativo	30	4.500,00
E2	F	57	Superior Completo Especialista	Agente Administrativo	38	6.000,00
E3	M	61	Superior Incompleto	Oficial Administrativo	36	8.000,00

Fonte: Pesquisa de campo, 2015.

Conforme mostra o quadro acima, foi possível traçar um perfil dos funcionários participantes da pesquisa delineando suas características.

Os sujeitos são dois do sexo masculino e um do sexo feminino, totalizando três entrevistados, todos possuindo idade acima de 50 anos, o que pode contribuir para uma resistência ao sofrimento por conta de certa maturidade. Todos possuem mais de 30 anos na função, apontando uma experiência profissional considerável e indicando estabilidade na empresa. O quesito renda é relativo, pois ambos ingressaram na função e no setor de maneira

distinta e alguns fatores podem ser abordados, por exemplo, se observa diferença considerável de salário entre dois deles com tempo na função semelhante, entretanto o indivíduo E3 veio transferido de outros setores e possui maior experiência profissional.

Todos os entrevistados possuem ensino superior cursando ou completo, dois em Administração e um em Biologia com especialização também nessa área, uma vez que ingressou na empresa como agente de campo e não como administrativo, tendo havido a transferência por falta de pessoal e por conta de um curso técnico realizado pelo mesmo.

4.2. Análise das entrevistas

As entrevistas foram separadas em duas categorias, a primeira categoria atividade e carreira buscou abordar as características do ambiente no geral e as condições no qual se encontram os sujeitos, com a finalidade de buscar fatores que possam contribuir para o aparecimento e/ou enfrentamento das vivências do sofrimento no ambiente de trabalho.

A segunda categoria, saúde e trabalho, buscou explorar e definir as vivências do prazer e sofrimento dos sujeitos da pesquisa, e de que forma essas vivências influenciam na vida e na saúde dos mesmos confirmando os fatores encontrados na categoria anterior.

4.2.1. Categoria atividade e carreira

O quadro abaixo mostra as subcategorias, os tópicos analisados, e dentro desses tópicos, os temas recorrentes nas verbalizações, devidamente explorados mais a frente.

Quadro 02 – Atividade e carreira

Subcategorias	Tópicos abordados	Temas Recorrentes nas verbalizações
Inserção e trajetória profissional	Inserção; Trajetória/Formação.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de forma indireta. • Pouca experiência na função. • Ausência de treinamento.
Condições de trabalho	Infraestrutura; Salário; Jornada.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação em relação às condições.
Organização do trabalho	Divisão do trabalho; Hierarquia.	<ul style="list-style-type: none"> • Bom relacionamento com colegas. • Divisão de trabalho confusa.
Atividade	Cargas do trabalho (dia intenso/dia tranquilo); Imprevistos.	<ul style="list-style-type: none"> • Dias atípicos identificados. • Imprevistos de natureza humana.
Expectativa profissional	Identificação com a função; Expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Afinidade com a carreira. • Sem perspectiva dentro da empresa.

Fonte: Pesquisa de campo, 2015.

- **Inserção e trajetória profissional.**

A categoria inserção e trajetória profissional teve por finalidade buscar compreender de que forma foi realizada a entrada dos sujeitos pesquisados na organização, e seu histórico profissional. Tal questionamento se deve para compreender se os sujeitos da pesquisa possuíam experiências anteriores, se ingressaram de maneira convencional e outros fatores

que podem determinar a forma que eles trabalham e a maneira que isso impacta na organização do trabalho.

O primeiro ponto observado foi a forma indireta de entrada na função. Em ambos os casos os sujeitos assumiram seus cargos por portas adjacentes, quer dizer, por intermédio de terceiros ou por recolocação. Dessa maneira pode se criar sentimentos de injustiça e/ou inveja por parte de outros funcionários ingressos por concurso, ou seja, de maneira convencional, o que se mostrou inexistente no estudo.

E1: (...)quando assumiu a Gerente Regional (...) ,ela procurou pessoas que tivessem noções de administração (...). Comprei a ideia de colaborar (...).

E2: (...)me designaram pra trabalhar em escritório, até que pudessem resolver a situação da falta de pessoal. (...) daí fui ficando, sem reclamar de nada, gostando do trabalho e esquecendo de mim, até que percebi o quanto estava sendo explorada profissionalmente. (...) fiquei de “burro de carga”, e nada faziam para me promover.

E3: (...)A minha vinda para o RH se deu (...) após desentendimentos em funções anteriores por conta de gratificações não pagas.

Pode-se identificar de imediato nas verbalizações que apenas um ingressou por vontade própria no setor. Os demais foram alocados compulsoriamente, ficando evidente que em um dos casos a falta do reconhecimento por parte da empresa já ocorreu, e em outro, o forte indício de sofrimento decorrente da falta de reconhecimento, o qual segundo Dejours (1999) agrava o sentido do sofrer, pois o indivíduo se esforça para fazer seu melhor, não apresentando retorno, gerando frustração.

O segundo tema observado, foi a pouca experiência apresentada pelos indivíduos e a ausência total de experiência específica da área que atuam.

E1: (...)Anteriormente trabalhei em duas empresas. A 1ª (...) como cobrador, e a 2ª (...) como vendedor.

E2: Aos meus 18 anos, iniciei na (...) (empresa), com a promessa de que iria continuar treinando como atleta, para representar a empresa nas Olimpíadas operárias. (...).

E3: Iniciei profissionalmente como Recadastrador geral do INCRA, depois fui chefe do posto dos correios e secretário da prefeitura de Puxinanã (...).

Ingressei na (...) (empresa) e exerci os cargos de operador de mesa cadastral, agente administrativo e agora oficial administrativo. Também exerci cargo de chefia no setor de leitura e faturamento, além de coordenar agências locais.

Apenas um deles apresenta boa experiência, tendo passado por diversos setores, podendo ser considerado entre eles o mais preparado profissionalmente. Entretanto em recursos humanos, a área de atuação específica da função atual, nenhum deles nunca atuou.

O último ponto observado, diz respeito a ausência de treinamento que é unânime em todos os sujeitos, podendo ser um ponto agravante para o aparecimento de transtornos psíquicos, pois além de terem ingressado de maneiras não convencionais, e não possuírem experiências profissionais específicas da função, a empresa não se preocupou em preencher essa lacuna com treinamento, sendo considerado assim uma espécie de não preocupação com esse funcionário, que posteriormente sentirá o peso desse descaso, na não eficiência, na execução de erros e na pressão proveniente da organização do trabalho.

E1: *“Não (obteve treinamento). Fazer falta fez, mas por gostar de administração (...) aprendi o que eu faço estudando o setor sozinho e analisando o programa (...) que utilizo aqui e buscando na internet o suporte da CLT.”*

E2: *“Não (obteve treinamento). Aprendi estudando sozinha e observando o certo e o errado das pessoas mais experientes do setor que me cercavam (...)”*

E3: *“Não (obteve treinamento). Também não (fez falta). As atividades eu aprendi com a experiência em muitos setores e com a colaboração dos colegas mais antigos da função.”*

Em um dos casos, o sujeito preencheu tal lacuna desse descaso da organização do trabalho desenvolvendo uma realização pessoal ao trabalhar com o que gosta, apresentando forte indício de transformação do sofrimento e de vivência do prazer, na figura da mobilização subjetiva, o qual o indivíduo, segundo Mendes (2007), se engaja no trabalho lançando mão da subjetividade, inteligência prática e coletividade com a finalidade de transformar essa situação causadora de sofrimento.

- **Condições de trabalho.**

Tal categoria buscou compreender em que condições físicas, ambiente organizacional e características do trabalho são submetidos os funcionários na empresa, além dos benefícios que lhe são concedidos, uma vez que os funcionários tendem a uma maior eficiência quando a empresa dá condições para tal. Dessa forma com os sujeitos do estudo, foi constatado que todos estão relativamente satisfeitos com as condições no geral, havendo apenas pontos isolados que podem ser justificados pela individualidade de cada um, ou seja, a opinião pessoal que cada sujeito tem em relação ao assunto e que terá peso relativamente baixo para o aparecimento e/ou gestão do sofrimento.

E1: No geral as condições são boas, tem boas instalações, os horário mas, o salário deixa muito a desejar, pois assumo o setor sem receber gratificação, trabalhando com poucos recursos humanos (pessoal) e com poucos equipamentos de informática.

E3: São boas. (...) o salário eu considero bom, as instalações são bem adequadas e as 40 horas semanais de trabalho é a jornada ideal.

E2: Regular. As condições no geral não são ruins, mas sempre há o que melhorar. O que não fazem, deixam do jeito que tá e não nos escutam.

- **Organização do trabalho.**

Composta pelas abordagens acerca da divisão do trabalho e hierarquia, tall categoria teve por objetivo saber como se organizam as funções no setor e como se dão as relações entre os indivíduos que ali trabalham, o que segundo Dejours (1992), compreende a divisão das tarefas, as prescrições e a hierarquia, entre outros fatores o qual atua como mediadora na construção de processos favoráveis a saúde ou ao adoecimento.

Nas verbalizações, foi observado um ponto positivo para a temática do sofrimento no trabalho que diz respeito a figura das relações interpessoais entre os indivíduos do setor, no qual apresenta clima amistoso, e conforme foi observado por meio da observação, nos dias de realização das entrevistas, o que prevalece é o respeito e a calma, pois, segundo os próprios funcionários, o fato de lidar diretamente com gente e principalmente com pessoas menos instruídas, o controle emocional é um fator importante no bom desempenho.

Um deles enfatiza ainda o respeito pela hierarquia, mostrando compreender a separação entre o pessoal e o profissional, enquanto outro faz um parêntese a nível horizontal,

uma vez que em sua verbalização ele expõe a dificuldade de lidar com os colegas quando o assunto são as atribuições da função.

E1: *No pessoal é bom, com todos (...) alguns colegas que trabalham direto comigo, só em relação ao serviço é difícil, pois tudo que aparece de errado querem que seja resolvido por mim e de imediato.*

E2: *Na minha visão é muito bom. Nunca tive nenhum tipo de problema com ninguém.*

E3: *É o melhor possível, sempre procuro aprender mais e ensinar também (...) respeito a hierarquia dos chefes e subgerentes.*

Em relação à divisão do trabalho, dois sujeitos foram bastante diretos e souberam explicar com exatidão como são divididas as tarefas, entretanto um enfatiza a confusão dessa divisão o qual foi observado, onde os cargos são definidos, porém todos realizam todas as funções, conforme a necessidade. Isso ainda não foi empecilho, pois não prejudica a execução das tarefas, entretanto esse sujeito ainda expõe o não interesse dos demais, que pode no futuro ser fator prejudicial ao sobrecarregar aqueles que realizam normalmente suas funções.

E2: *Alguns trabalham muito, (...), outros muito pouco e outros nada fazem. (...) eu mesma não sei nem a função certa de cada um, todo mundo faz tudo.*

A organização do trabalho só não se tornou ainda fonte de sofrimento porque essa confusão relatada pelo sujeito pode ser entendida como uma organização flexível. Segundo Mendes (2010) quando a organização do trabalho se apresenta de forma rígida, dificulta a execução das atividades não permitindo um equilíbrio entre os objetivos da empresa e do funcionário, afetando a dinâmica do reconhecimento e do prazer, intensificando o sofrimento.

- **Atividade.**

Essa categoria teve por objetivo identificar as cargas de trabalho, especificando a rotina em um dia considerado normal e em dias que a intensidade aumenta como forma de observar o que ocorre, caso ocorra, com esse sujeito e seu aparelho físico e mental, para poder lidar com essa demanda alterada. Outro ponto abordado é a figura dos imprevistos, que ao contrário dos dias intensos, que podem ser identificados, como no caso em questão, esses

aparecem sem aviso prévio necessitando de um esforço maior para a sua resolução, podendo gerar uma carga de sofrimento psíquico.

O primeiro ponto observado nas verbalizações foi a presença da identificação dos dias intensos, o que pode ser interpretado como ponto positivo, uma vez que os indivíduos tem a possibilidade de se programarem antecipadamente para tais ocorrências, evitando surpresas geradoras de stress e de outros problemas, provenientes do sofrimento. Por ser o setor que executa as rotinas de departamento de pessoal, não só da unidade na cidade de Campina Grande, mas das demais localidades que fazem parte da região Campina Grande, os dias referentes às prestações de contas dessas unidades foram caracterizados como os dias intensos.

E1: (...) *Já em dias intensos que são os das prestações de contas das cidades, além dos processos normais diários, é um grande alvoroço de pessoas e documentos para serem resolvidos, mas é gratificante.*

E2: *Num dia intenso de trabalho faço lançamento de vales transportes no sistema do SITRANS, atendendo aos funcionários das agências locais (em número de 69), funcionários reclamando dos tickets alimentação que não entraram ou que não estão sendo aceitos nos supermercados, reclamando dos pontos cortados entre outros.*

E3: (...) *Em dias mais intensos são os das prestações de contas mensais, aonde atendemos a demanda dos coordenadores das 60 cidades e distritos ligados ao compartimento da Borborema.*

Ficou evidente a respeito de tais dias intensos um ponto em comum que remete ao subsequente tema recorrente, as pessoas, pois os imprevistos que costumam ocorrer são relacionados a elas, e que demandam de um maior controle emocional. Dois dos sujeitos em sua verbalização deixam subentendido ser algo desgastante o trato com essas, enquanto um é o único que deixa claro que lida bem com isso pela identificação com o trabalho ao expressar “(...)mas é gratificante.”.

Nas verbalizações a cerca dos imprevistos, todos os sujeitos utilizam alguma forma de mecanismo para contornar essas situações, que tendem a serem bastante complicadas uma vez que lidar com pessoas é naturalmente difícil, pois temos de nos confrontar com a individualidade e a subjetividade de cada um.

E1: (...) *O mais comum e que praticamente é o único que acontece são de pessoas que chegam querendo resolver problemas com os nervos alterados, então a forma que tenho de lidar com isso é conversando (...).*

E2: *Funcionários nervosos, querendo agredir nossos companheiros. Eu procuro contornar a situação, passando alguma informação para ele se acalmar.*

E3: (...) *quase sempre com a equipe, quando há problema com um dos funcionários em relação aos direitos e com o trabalho, que é a pressão dos usuários a algum problema. Então como não podem ser resolvidos de imediato consultamos a subgerencia central em João Pessoa e aguardamos até que sejam resolvidos.*

Todos os sujeitos nesse aspecto estão no caminho certo para a busca da saúde no trabalho uma vez que segundo Mendes (2007):

(...) a saúde no trabalho é vista como expressão de um estado disposicional caracterizado pelo equilíbrio marcado pela vivência de prazer e sofrimento, pela utilização de mecanismos capazes de mobilizar os trabalhadores em busca de uma relação mais gratificante no trabalho, (...). (MENDES, 2007, p.46).

- **Expectativa profissional.**

A categoria busca analisar a identificação com a função e as expectativas profissionais futuras que o mesmo tem. Essa categoria é uma forma de observar se o indivíduo ainda se vê futuramente na empresa e independente da resposta, se ao menos houve uma afinidade, uma identificação com a carreira e a função ao qual se encontra nesta organização. Tal categoria busca comprovar o que foi observado nas anteriores, uma vez que a permanência ou não em uma instituição está intimamente ligada às experiências, relações construídas, a organização do trabalho e as vivências do prazer e do sofrimento que o mesmo obteve.

O primeiro tema recorrente é a afinidade, o qual dois dos sujeitos apresentaram em relação ao seu trabalho e sua carreira, podendo ser comprovada por diversas vezes em suas respostas ao longo da entrevista. Dessa forma a identificação é outro ponto importante para a transformação do sofrer em prazer.

E1: (...)por gostar de administração assumi este desafio.” “Sem sombra de dúvida é fazer o que eu gosto.” “(...)gosto muito do meu trabalho.

E2: (...)como tenho o curso técnico em Administração, sem me promover como profissional que era, me colocaram no RH, sempre gostei de trabalhar (...) como profissional todos reconhecem a minha capacidade, empenho, dedicação, satisfação.

Um deles, entretanto em momento nenhum obteve tal atitude, além de seu comportamento frio e indiferente, foi observado que o sujeito vê sua ocupação simplesmente como um trabalho e em momento nenhum como uma carreira. O que pode agravar o fator sofrimento, pois o mesmo barra a própria criatividade.

A identificação com a carreira, entretanto não é sinônimo de amor à empresa, uma vez que foi unânime para todos que nenhum vê perspectiva futura dentro da organização. Um fator que explica isso é a empresa que limita o crescimento profissional, e mesmo pública, essa pode oferecer formas de o funcionário desenvolver suas capacidades, o que não ocorre nesta instituição. Outro ponto é de que todos então em fim de carreira por conta do tempo de serviço e da idade, porém o que não pode ser contado como limitador, uma vez que um deles ainda possui planos profissionais ao sair da instituição aposentado.

E1: Não vejo futuro nesta empresa por se tratar de empresa estatal, e os governantes não se preocupam com a administração (...), costumo até dizer que os superiores administram como se fosse o quintal da casa deles, todo desarrumado. Vejo sim quando me aposentar, pois montarei uma empresa de consultoria o que já está perto de acontecer.

E2: Nenhuma. Hoje sou aposentada (...) estamos trabalhando por força de uma liminar judicial, porque, de forma maldosa e pretensiosa, a empresa quis nos demitir em massa, alegando que éramos causadores dos desmandos da empresa, éramos improdutivos, em outras palavras, fomos tidos como o “caixa vermelho” da empresa.

E3: Para mim já não são muitas. Já atingi o cargo “na última letra” (o máximo que pode chegar atualmente). Já incorporei as gratificações e remuneração que poderia ter (...)no mais, é “tocar o barco pra frente” e seguir trabalhando aqui até o dia de sair da empresa.

4.2.2. Categoria saúde e trabalho

O quadro abaixo mostra as subcategorias, os tópicos analisados, e dentro desses tópicos, os temas recorrentes. Os tópicos abordados na subcategoria relação psíquica dão conta das relações de prazer e sofrimento.

Quadro 03 – Saúde e trabalho

Subcategorias	Tópicos abordados	Temas
		Recorrentes nas verbalizações
Relação psíquica com o trabalho	Fontes de prazer	Prazer na satisfação pessoal; Prazer na valorização; Prazer em sentir-se eficiente.
	Dinâmica do reconhecimento	Reconhecimento existencial; Reconhecimento do investimento pessoal no trabalho.
	Fontes de sofrimento	Sufrimento criativo; Sufrimento patogênico.
	Estratégias defensivas	Estratégia de exploração; Estratégia de proteção.
Trabalho x vida pessoal	Saúde; Família; Lazer.	Interferência no convívio familiar; Interferência na saúde.

Fonte: Pesquisa de campo, 2015.

- **Relação psíquica com o trabalho**

- **Fontes de prazer**

Segundo Mendes (2007) as oportunidades oferecidas pela organização do trabalho no que diz respeito a liberdade de expressão são fundamentais para o prazer e a emancipação do sujeito, o que se faz presente na organização pesquisada na figura da já constatada organização do trabalho pouco rígida, dando liberdade a essas vivências.

Dejours (1996) explica que tais vivências podem ser individuais ou coletivas, dessa forma no caso dos sujeitos em questão, pode-se dizer que as vivências do prazer são de caráter individual, pois o prazer vivido por eles é tipificado em três, ou seja, cada um experimenta essa vivência de maneira diferente. O prazer vivenciado por eles são focados na satisfação pessoal, na satisfação no trabalho na figura do sentimento de eficiência e no sentimento de valorização por parte dos colegas. Em contrapartida, no trabalho de Nunes e Lins (2009) com sujeitos também servidores, foi observado o contrário, uma organização do trabalho rígida e burocratizada e o prazer presente de forma coletiva, na figura da estabilidade financeira.

E1: *Sem sombra de dúvida é fazer o que eu gosto.*

E2: *Poder ajudar meus companheiros nas dificuldades. Ensinar àqueles que não sabem, ou seja, poder repassar o que aprendi durante minha vida profissional aos novos contratados.*

E3: *Fazer com dedicação e carinho as tarefas que me passam e a confiança dos colegas na nossa maneira de agir e trabalhar.*

Entendido como indicador de positividade, o prazer e suas vivências constituem um dos sentidos do trabalho possibilitando a criação de uma identidade social e permitindo a expressão da subjetividade construída (FERREIRA; MENDES, 2003). Dessa forma, na presente pesquisa, pode ser observado que independente das situações ruins, do desgaste e até da não identificação com a carreira, todos conseguem sentir prazer em trabalhar, o que é um ponto positivo para a transformação do sofrimento, pois, segundo Ferreira e Mendes (2003), o prazer surge das experiências de gratificação e satisfação dos desejos e necessidades provenientes de uma medição bem sucedida dos conflitos gerados no trabalho. Nos estudos de Castro (2008) o mesmo ocorrido é relatado nos funcionários do RH de sua empresa pesquisada, a vivência do prazer se encontra na identificação e realização com a tarefa.

- **Dinâmica do reconhecimento**

Definida por Dejours (1997) como uma forma de retribuição simbólica dada ao sujeito para compensar sua contribuição aos processos da organização do trabalho quando esse se engaja e contribui para a mesma com seu esforço e inteligência, a dinâmica do reconhecimento na organização pesquisada não segue esse conceito, uma vez que nenhum dos sujeitos verbaliza o reconhecimento provindo por parte da empresa, seja pela hierarquia, ou por superiores diretos, mas de fontes secundárias e de maneira informal, no caso dos próprios colegas e de fontes externas, como família e a comunidade.

Dejours (2008) ainda aponta o reconhecimento a partir de duas dimensões, a primeira no sentido de constatação de uma contribuição à organização do trabalho e a segunda na forma de gratidão da mesma por essa contribuição. Foi possível identificar nas verbalizações que ambas as dimensões são supridas.

E1: (...) *De forma nenhuma pela empresa, mas sim pela minha esposa que diz que aprendeu muita coisa comigo, (...) e no caso de Jovem Aprendiz, como eu sou o responsável (...), já coloquei no projeto as minhas filhas, as de outros funcionários, e pessoas da comunidade carente. Satisfação pessoal.*

E2: (...) *Forma de elogios. Vem do respeito dos meus companheiros pela profissional que sou, pelo ser humano e por minha dedicação ao trabalho, apesar de financeiramente não ser reconhecida, em relação aos meus companheiros, como profissional todos reconhecem a minha capacidade, empenho, dedicação, satisfação.*

E3: *De certa forma sim. Por recebermos sempre dos usuários e dos colegas que nos procuram palavras de incentivos e elogios.*

O fator individualidade se faz presente, uma vez que as situações cotidianas e suas particularidades fizeram um dos indivíduos divergir dos demais no tipo de reconhecimento mesmo trabalhando no mesmo setor e no mesmo espaço físico.

Nesse caso, o reconhecimento que o mesmo percebe é o reconhecimento existencial por ser de natureza informal e de caráter individual, aonde o mesmo se sente verdadeiramente parte da empresa e não apenas uma ferramenta, essa caracterização se faz presente quando o mesmo relata a sua importância para os colegas e a para a comunidade ao dispor de oportunidades de trabalho na empresa aos filhos dos colegas e a pessoas carentes da comunidade, aonde se realiza.

Nos demais, o reconhecimento vem do investimento pessoal no trabalho caracterizado por ser de maneira informal e individual, onde o que está em jogo é o grau de implicação e envolvimento do indivíduo, o que pode ser confirmado na categoria expectativa profissional e atividade, o qual um deles verbaliza buscar aprender e ensinar sempre com todos, assim adquirindo o respeito desses o que pode ser confirmado acima quando o mesmo expõe o não reconhecimento financeiro, mas afetivo em agradecimentos verbais.

Um ponto positivo do não reconhecimento por parte da empresa que pode gerar sofrimento futuro está na captura dos trabalhadores nas armadilhas da dominação, o qual segundo Mendes (2007), o reconhecimento é usado pela organização para fazer o trabalhador engajar-se na produção muitas vezes de forma exaustiva em nome de uma forçada auto-realização.

○ Fontes de sofrimento

O sofrimento raramente será nulo no ambiente de trabalho, uma vez que a todo o momento estamos sujeitos a situações que abalem nosso aparelho psíquico. Na empresa pesquisada e nos sujeitos não seria diferente, a forma como esse sofrimento foi gerido dependeu unicamente das vivências e particularidades de cada um.

Dois dos sujeitos apresentaram indícios de sofrimento criativo, definido por Dejours (1994) como o resultado positivo das pressões sofridas pelo indivíduo possibilitando a elaboração de soluções originais favorecendo ou restituindo a saúde. O fator determinante para essa característica se deu na ausência de patologias psicossomáticas e na presença do reconhecimento que gera o prazer e a presença do próprio prazer em si. O que não ausenta a existência de sofrimento, uma vez que eles verbalizaram sentir tal vivência, entretanto por motivos bastante distintos.

E1: (...) não reconhecimento por parte da gerencia de capital humano e por parte da subgerencia do mesmo setor. O que não deveria acontecer pela característica do setor (...).

E3: (...) o que desgasta é talvez o fato de já estarmos a muito tempo na empresa o que de certa forma deixa as tarefas (...) um pouco cansativas e repetitivas.

O sofrimento de ambos apenas reflete o que já foi explanado anteriormente. Um vive o sofrimento no não reconhecimento, entretanto esse não deixa de existir, apenas mudando a fonte, ainda gerando prazer e satisfação, justificando o sofrimento criativo, enquanto o outro sujeito enxerga essa vivência do sofrer na monotonia e no cansaço de sempre fazer as mesmas coisas, o que pode ser justificado uma vez que o mesmo possui elevado tempo de trabalho e a empresa permanece estagnada nesse sentido, e que mesmo assim não contribuiu para o aparecimento de patologias.

O terceiro, entretanto, não conseguiu elaborar soluções para a restituição da saúde, desenvolvendo transtornos psicossomáticos explanados na categoria trabalho e vida pessoal, caracterizando então o sofrimento como patológico, o qual segundo Dejours (2011) aparece quando não há nada além das pressões o qual gera frustração, aborrecimento e sentimento de impotência empurrando o indivíduo para uma descompensação mental e consequente doença.

E2: *“O modelo administrativo atual. A incompetência dos superiores. A falta de interesse dos meus colegas de executar suas tarefas e ajudar ao próximo.”.*

O sofrimento desse sujeito pode ser explicado como o complemento de verbalizações de categorias analisadas anteriormente o qual apontam que ele não só precisa lidar com o seu sofrimento laboral e desgosto pela organização, mas também tenta como forma de compensação e fonte de reconhecimento lidar com os problemas e os sofrimentos dos demais colegas se sobrecarregando e não conseguindo fazer a devida transformação dessa vivência gerando tais doenças físicas. Um ponto em comum das vivências de sofrimento em funcionários do setor de RH é visto no estudo de Castro (2008), onde os sujeitos também apresentaram como fatores geradores de sofrimento a falta de reconhecimento e o esgotamento profissional.

○ **Estratégias defensivas**

Identificado a presença do sofrimento e da vivência do prazer e do reconhecimento, fica evidente que de alguma forma os sujeitos estão transformando essas vivências negativas em positivas, ou ao menos as amenizando. Dessa forma faz-se a presença das estratégias defensivas que segundo Mendes (2007) atuam como uma espécie de proteção ou barreira contra a doença psíquica. Tais estratégias são, segundo Dejours (1994), regras de condutas

que variam conforme a situação do sujeito havendo como principal objetivo minimizar a percepção do sofrimento.

As estratégias defensivas podem ser divididas em três grupos, proteção, adaptação e exploração. No estudo em questão, os sujeitos apresentaram em suas verbalizações características de dois desses três grupos.

Dois sujeitos utilizam estratégias defensivas do tipo proteção, uma vez que desenvolveram modos de agir compensatórios, se alienando das causas do sofrimento, mantendo inalterada a situação causadora do sofrer, podendo essa esgotar-se com o tempo, o que ocorre no sujeito com sofrimento patológico que mesmo utilizando de estratégias defensivas desenvolveu doenças psicossomáticas.

E2: Na maioria das vezes, dentro do trabalho tomo para mim as atribuições alheias, para evitar maiores problemas no setor. Já fora faço atividades físicas, tento tocar violão, ouço uma boa música, saio sempre que posso pra tentar não me sobrecarregar.

E3: Procuo aprender coisas novas e me aprimorar sempre no que faço para saber o que fazer quando acontecer algo de natureza desgastante... “sofrível”.

Vale ressaltar que no discurso do sujeito que mais bem se adaptou à empresa o que pode se observar em suas verbalizações e em suas características, o mesmo contraditoriamente, utiliza-se de uma estratégia de defesa que não condiz com seu comportamento coerente e criativo, o qual lhe garante fonte de prazer e reconhecimento. A estratégia utilizada pelo sujeito é do tipo exploração no qual o mesmo passa a aceitar tal situação por motivos de força maior, no caso possivelmente por enxergar que a empresa não dá a atenção necessária aos funcionários e dessa forma o jeito é aceitar esse sofrimento em prol do trabalho.

E1: ”O que eu posso fazer é continuar trabalhando, só que com mais afinco já que gosto muito do meu trabalho.”.

- **Trabalho x vida pessoal**

Com base nas vivências do prazer e do sofrimento, na dinâmica do reconhecimento e nas estratégias defensivas dos sujeitos, a categorias em questão tem por finalidade concluir de

que forma esses fatores influenciam na vida fora da empresa desses sujeitos, seja na sua saúde, seja no convívio familiar ou no convívio social.

Casando as informações contidas nas verbalizações com categorias anteriores foi possível constatar que os sujeitos que apresentavam sofrimento criativo, não expressaram a presença de problemas de saúde em sua vida, o contrário do indivíduo diagnosticado com sofrimento patológico que afirmou já sofrer de doenças psicossomáticas relacionadas ao trabalho comprovando as demais categorias que mostram seu excesso de trabalho e de esforço em compensar o não reconhecimento por parte da empresa adquirindo para si o sofrimento alheio.

E1: *Não vejo que interfere na saúde ou com meus outros afazeres, só mesmo a família que reclama muito às vezes, eles dizem que eu só vejo o meu trabalho.*

E2: *Sim. Sobrecarrego-me a ponto de alterar minha pressão arterial, sou hipertensa, diabética, mesmo assim levo uma vida social e familiar normal.*

E3: *De forma alguma. O meu lazer, minha vida social e a relação com minha família estão sempre a minha disposição, principalmente nos finais de semana, nas folgas e nos feriados.*

Um dos indivíduos ainda verbaliza uma interferência no convívio familiar, o qual o mesmo expõe que sua família se vê incomodada com a exagerada disposição deste com a empresa e a organização do trabalho, apenas confirmando o prazer na satisfação pessoal, o reconhecimento existencial e a identificação com o trabalho e a carreira, pontos abordados em outras categorias que mostram que esse é aquele que mais se adaptou a organização a ponto de vê-la em primeiro plano. Nunes e Lins (2009) identificaram nos funcionários públicos de seu estudo casos de doenças e transtornos gerados pelo trabalho, como rinites e tipos leves de estafa, o que pode ser uma questão para pesquisas futuras, uma vez que também foi identificado na presente pesquisa um desses casos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa temática é de grande importância para as organizações, pois as relações de prazer e sofrimento perante a organização do trabalho afeta diretamente na saúde do trabalhador, que por sua vez interfere no desempenho da empresa. Trabalhadores que gozam de boa saúde e sentem prazer no que fazem e onde trabalham, são mais produtivos, mais eficientes, geram menos conflitos e dessa forma acabam tendo uma permanência maior na empresa, em contrapartida aqueles que não apresentam essa boa saúde ou sentem a presença do sofrimento na empresa são menos produtivos, geram conflitos, adoecem com mais facilidade e frequência gerando absenteísmo e consequentemente uma maior rotatividade na aumentando despesas.

Dessa forma com o objetivo da pesquisa em analisar as relações de prazer e sofrimento perante a organização do trabalho, foi possível constatar um indício de ausência da empresa para com as necessidades dos sujeitos, que da mesma forma que prejudicava, foi favorável para o ajuste do sofrimento dando ao mesmo certo grau de liberdade, tanto que foi observado que dos três sujeitos, dois apresentam sofrimento do tipo criativo e mesmo o que apresentou sofrimento patológico, vivencia o prazer. A liberdade proveniente dessa ausência deu aos sujeitos a possibilidade de explorar diferentes maneiras de buscar o reconhecimento, pois esse reconhecimento encontra-se por parte dos colegas e da comunidade, na figura do reconhecimento do tipo existencial e de investimento pessoal no trabalho.

Fazendo-se presente o reconhecimento, todos os sujeitos também vivenciam o prazer, esse que é expresso por fatores pessoais, na figura do prazer vivido na satisfação pessoal, na valorização e no sentimento de eficiência. Essas vivências de prazer, reconhecimento e de transformação do sofrimento, só foram possíveis pela utilização das estratégias defensivas utilizadas pelos sujeitos para enfrentar tais situações geradoras de sofrimento, essas estratégias foram identificadas como do tipo exploração e proteção.

A pesquisa conseguiu identificar essas vivências, delineando como os sujeitos se portam em frente a essas situações no setor de recursos humanos, o qual tem uma especial importância, pois esse setor é o responsável por gerir o capital humano e suas relações, fazendo assim necessária uma maior capacitação de seus funcionários em lidar com questões psicossociais tanto daqueles a quem prestam seus serviços quanto suas próprias, o que foi visualizado não ser prioridade da organização tal preocupação.

Com base nos dados, esse indício de uma falta de preocupação da empresa pode ser explicado por verbalizações dos sujeitos, nas quais eles expressam que a mesma não os escuta, não os beneficia e não os promove em sua carreira. Dessa forma, empresas com esse

tipo de atitude comumente não apresentam fiscalização por parte de superiores e dirigentes, o que dá aos funcionários certo grau de liberdade, o que pode ser prejudicial caso esse não esteja preparado, treinado e habituado para tal, uma vez que com metas estipuladas, a gestão do trabalho, o planejamento das tarefas e o sistema de controle necessário para a realização do trabalho pode não ser cobrado desses superiores, mas vem dos demais colegas que por sua vez já vem dos usuários do serviço.

Há também um não controle e conseqüente feedback dos problemas ocorrentes, assim os usuários e/ou subordinados que aparecem com queixas, ao não encontrarem na organização o responsável para a realização de tal solução, responsabilizam a figura do funcionário mais próximo e deposita neste a culpa pelos ocorridos, o que muitas vezes, esses nem são os responsáveis por tal problema. Assim esse funcionário vê a necessidade de um maior esforço para dar conta dessas situações podendo ocasionar um desgaste mental, tendo conseqüências para a sua saúde e para sua produtividade, ao dar conta de transtornos desnecessários que aparecem por falhas de gestão.

As limitações encontradas na presente pesquisa dão conta da quantidade reduzida de sujeitos pesquisados, inicialmente em número de cinco, escolhidos por parte da empresa o que, entretanto, tal número foi reduzido a três pelo pesquisador, por se tratarem de jovens aprendizes que apresentavam discurso que não ia de acordo com os demais participantes, assim tornando a pesquisa mais homogênea, a outra limitação se encontra na mudança de ambiente no meio da pesquisa. Inicialmente tal pesquisa apresentaria a mesma temática em uma empresa privada e em outro setor que não o RH, porém abordar assuntos que expõem a opinião dos funcionários e a organização do trabalho em uma empresa privada gera medo por parte desses, limitando sua abertura na busca das informações.

Para futuras pesquisas é de grande importância o aumento do número de sujeitos com características semelhantes assim tendo a possibilidade de poder caracterizar a categoria, por exemplo, identificar as relações de prazer e sofrimento em funcionários do RH, das empresas prestadoras de serviço público da cidade de Campina Grande/PB.

REFERENCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Edições 70, 1977.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

BRUN, J. P.; DUGAS, N. **Reconhecimento do empregado**: uma prática significativa. Quebec: Secretaria do Tesouro: Centro de Especialização em Gestão de Recursos Humanos, 2002.

CASTRO, Patrícia Maciel de. **Prazer e sofrimento no trabalho**: a vivência de profissionais de recursos humanos. Belo Horizonte: FNH, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações 7. Ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DEJOURS. Christophe. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. 5. Ed. São Paulo: Editora Cortez-Oboré, 1992.

_____. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. *In*: CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 3. Ed. São Paulo: Atlas, v.1, 1996.

_____. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

_____. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, São Paulo, V.14, n.3, 2004.

_____. Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: a psicodinâmica do trabalho. *In*: LANCMAN, Selma; SZNELWAR, Laerte Idal. **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2008.

_____. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**/ Christophe Dejours, Elisabeth Abdoucheli, Christian

Jayet, coordenação Maria Irene Stocco Betiol; | tradutores Maria Irene Stocco Betiol ... et AL. São Paulo: Atlas, 2011.

FERREIRA, Mário César. Chegar feliz e sair feliz do trabalho. *In*: MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Trabalho & saúde: O sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2011.

_____; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira**. Brasília: FENAFISP, 2003.

FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores: Integrando Teoria e Prática**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FISCHER, André L. **Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas**. São Paulo: Gente, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **O psicólogo e sua ideologia**. *Picol. Cienc. Prof.*, 5(1), 12-17. 1985

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo, 2009.

HELOANI, José Roberto. Saúde mental no trabalho: algumas reflexões. *In*: MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Trabalho & saúde: O sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2011.

LAURELL A.C.; NORIEGA M. **Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Mucitec; 1989.

MENDES, Ana Magnólia. Da psicodinâmica á psicopatologia do trabalho. *In*: MENDES A. M. (Org.). **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo®, 2007.

_____. Prazer, reconhecimento e transformação do sofrimento no trabalho. *In*: MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Trabalho & saúde: O sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho, manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: MS, 2001.

MORAES, Rosângela Dutra de. **Prazer-Sofrimento no trabalho com automação: estudo em empresas japonesas no polo industrial de Manaus**. Manaus: Editora da Universidade federal do Amazonas, 2010.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

NUNES, Aline Vieira de Lima; LINS, Samuel Lincoln Bezerra. Servidores Públicos Federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. **rPOT**, V. 1, 2009.

PIEPER, Rudiger. **Gestão de Recursos Humanos: uma comparação internacional**. NovaYork: de Gruyter, 1990.

SAMPAIO, J. dos R. Psicologia do trabalho em três faces. *In*: GOULART, I. B. & SAMPAIO, J. dos R. (Org.) **Psicologia do trabalho e Gestão de Recursos Humanos: Estudos Contemporâneos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

SELIGMANN-SILVA E. **Psicopatologia e psicodinâmica no trabalho**. Rio de Janeiro: Ed. Atheneu, 1995.

SCHULTZ, Duane P.; SCHULTZ, Sidney Ellen. **História da Psicologia Moderna**. 9. Ed., São Paulo: Cultrix, 1981.

SILVA, Reinaldo Oliveira. **Teorias da Administração**. 3 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil. 2013.

SOBOLL, L. A.; FERRAZ, D. L. S. **Gestão de pessoas: armadilhas da organização do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2014.

SOUZA A. L. de. Saúde mental e trabalho: dois enfoques. **Rev. Bras. Saúde Ocupacional**. 1992.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. 2. Ed.. Tradução de Cid Knipel Moreira, Célio Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva 2006

APENDICE

CARTA DE ANUÊNCIA

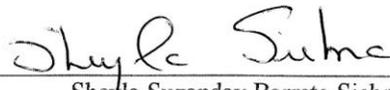
Prezado Sr. Marco Antonio Alves, Subgerente de Suporte Administrativo e Financeiro da empresa Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - CAGEPA.

Eu, Profª. Ma. Sheyla Suzanday Barreto Siebra, orientadora do trabalho de conclusão de curso do aluno, Diego Prazeres dos Santos Castro, que irá desenvolver um estudo de caso com o tema: *PRAZER, SOFRIMENTO E SAÚDE MENTAL NO TRABALHO*: um estudo de caso no setor de RH de uma empresa pública de Campina Grande/PB. Venho por meio de esta solicitar autorização para que possamos realizar a coleta de dados com os colaboradores desta instituição.

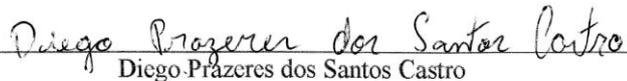
Desde já informamos que não haverá custo algum para a instituição, nem para os pesquisados. Também não haverá por nossa parte interferência na operacionalização e/ou nas atividades diárias da empresa. Esclarecemos que tal autorização é uma das condições éticas para a realização de qualquer estudo envolvendo seres humanos, sob qualquer forma ou dimensão, em concordância com a resolução nº466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

Desde já agradecemos a atenção dispensada.

Atenciosamente,



Sheyla Suzanday Barreto Siebra
Profª Ma. Orientadora - Universidade Federal de Campina Grande – UFCG



Diego Prazeres dos Santos Castro
Graduando do curso de Administração de empresas da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG



Marco Antonio Alves
Subgerente de Suporte Administrativo e Financeiro. Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - CAGEPA

Campina Grande, 19 de Janeiro de 2015.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) participante,

Sou estudante do curso de Administração de empresas da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG. Estou realizando uma pesquisa sob supervisão da professora Ma. Sheyla Siebra, cujo objetivo é conhecer a repercussão que a organização do trabalho tem para as relações de prazer e sofrimento em uma empresa pública de Campina Grande/PB. Sua participação consiste em responder uma entrevista, avaliando suas condições de trabalho e sua saúde como um todo.

As perguntas foram elaboradas de forma que os pesquisados pudessem refletir sobre a relação de prazer e sofrimento e os mecanismos de defesa em seu ambiente de trabalho. A todos os participantes será garantido o direito do anonimato na publicação dos resultados, solicitamos que responda da forma mais sincera possível. A participação nesse estudo é voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Participando desta pesquisa, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelo pesquisador Diego Prazeres dos Santos Castro, pelo telefone: (83) 9926.4992.

Atenciosamente,

Diego Prazeres dos Santos Castro

Graduando do curso de Administração de empresas da Universidade Federal de Campina Grande –
UFCG

Sheyla Siebra

Professora Ma. Orientadora - Universidade Federal de Campina Grande – UFCG

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

Local e data

Nome e assinatura do participante

Campina Grande, _____ de _____ de 2015.

ROTEIRO DE ENTREVISTA

DADOS GERAIS

Idade e sexo:

Escolaridade:

Cargo/função atual:

Tempo na função:

Renda pessoal e familiar:

QUESTÕES DIRIGIDAS GERAIS

01 – Conte um breve histórico profissional seu e como você ingressou na sua função atual?

02 – Você passou por treinamento/capacitação? Se sim, como o avaliaria? Se não, fez falta e como aprendeu as atividades da função?

03 – Como você avalia as condições de trabalho? (Ex: salário, instalações, jornada, benefícios, etc.)

04 – Como se dá seu relacionamento com os colegas de trabalho e com os da hierarquia (Supervisores e subordinados)?

05 – Como se divide no setor o trabalho (o que cada um faz) e como se divide as tarefas (o que você faz) ?

06 – Descreva detalhadamente um dia normal/tranquilo e em um dia intenso de trabalho?

07 – Que tipo de imprevistos geralmente acontecem no seu trabalho, de que natureza (pessoais, com a equipe, com o trabalho) e como você lida com eles?

08 – O que lhe dá mais prazer/satisfação no trabalho?

09 – O que mais lhe desgasta/lhe faz sofrer em trabalho?

10 – Você se sente reconhecido no trabalho? De que forma e por parte de quem vem o reconhecimento?

(Ex: gerência, colegas, clientes, etc.)

11 – Em relação a esse desgaste/sofrimento, de que forma você lida com isso, que “jeitinho” você dá para contornar esse tipo de situações?

12 – Seu trabalho interfere na sua saúde, em seu lazer/ vida social e em seu convívio familiar? De que forma?

13 – A empresa na sua visão dá atenção aos questionamentos e/ou melhorias propostas por vocês funcionários para amenizar o “sofrimento” no trabalho? De que forma?

14 – Quais seus planos e expectativas quando o seu futuro profissional? É possível alcançá-lo nesta instituição e por quê?