

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GERONTOLOGIA

JÉSSICA REGINA NAHAS DE OLIVEIRA

**Psicodinâmica do trabalho: compreender a vivência laboral em universidade pública**

São Paulo  
2019

JÉSSICA REGINA NAHAS DE OLIVEIRA

**Psicodinâmica do trabalho: compreender a vivência laboral em universidade pública**

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências pelo Programa de Pós-Graduação em Gerontologia.

Versão corrigida contendo as alterações solicitadas pela comissão julgadora em 17 de maio de 2019. A versão original encontra-se em acervo reservado na Biblioteca da EACH/USP e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (BDTD), de acordo com a Resolução CoPGr 6018, de 13 de outubro de 2011.

Área de concentração:  
Gerontologia

Orientador:  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez

São Paulo  
2019

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

### CATALOGAÇÃO-NA-PUBLICAÇÃO

(Universidade de São Paulo. Escola de Artes, Ciências e Humanidades. Biblioteca)

CRB 8-4936

Oliveira, Jéssica Regina Nahas de

Psicodinâmica do trabalho: compreender a vivência laboral em universidade pública / Jéssica Regina Nahas de Oliveira ; orientadora, Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez. – 2019  
51 f.: il.

Dissertação (Mestrado em Ciências) - Programa de Pós-Graduação em Gerontologia, Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo  
Versão corrigida

1. Sociologia do trabalho. 2. Satisfação no trabalho. 3. Psicologia do trabalho. 4. Trabalhadores. 5. Psicodinâmica. 6. Universidade pública. I. Gutierrez, Beatriz Aparecida Ozello, orient. II. Título.

CDD 22.ed. – 306.36

OLIVEIRA, Jéssica Regina Nahas de  
Psicodinâmica do trabalho: Compreender a vivência laboral em universidade pública

Dissertação apresentada à Escola de Artes,  
Ciências e Humanidades da Universidade de  
São Paulo para obtenção do título de Mestre em  
Ciências pelo Programa de Pós-Graduação em  
Gerontologia.

Área de concentração:  
Gerontologia

Aprovado em 17 / 05 /2019

**Banca examinadora:**

Prof. Dr.	<u>Rosa Yuka Sato Chubaci</u>	Instituição:	<u>Escola de Artes,Ciências e Humanidades</u>
Julgamento:	<u>Aprovado</u>	Assinatura:	_____
Prof. Dr.	<u>Elizabeth Franco Cruz</u>	Instituição:	<u>Escola de Artes,Ciências e Humanidades</u>
Julgamento:	<u>Aprovado</u>	Assinatura:	_____
Prof. Dr.	<u>Helena Eri Shimizu</u>	Instituição:	<u>Universidade de Brasília</u>
Julgamento:	<u>Aprovado</u>	Assinatura:	_____

Dedico o meu trabalho a minha família, a minha orientadora que levarei comigo como uma grande amiga, a cada colaborador que responderam à pesquisa.

## **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus pela oportunidade, e minha família que sempre me apoiou em todas minhas decisões.

E gostaria de mostrar minhas alegrias e eterna gratidão por ter vivido 08 anos nessa faculdade maravilhosa, que me fez crescer como pessoa, me apresentou a minha paixão, foi a melhor escolha que eu poderia ter feito. A cada funcionário meu abraço apertado não só pela ajuda da pesquisa realizada, mas pela educação e carinho que sempre me trataram. E por fim, e não mesmo importante a cada professor, pois vocês foram meus exemplos aprendi com vocês lições valiosas que eu levo para minha vida.

Digo um “até logo” para essa universidade que vive em meu coração, e que sempre será minha segunda casa.

*“[...] no estudo das dinâmicas que, em situações de trabalho, conduziam ora ao prazer ora ao sofrimento, e o modo como este podia seguir diferentes desdobramentos, [...] ao longo do tempo essa escola ampliou seu enfoque, transpondo a fronteira dos estudos da dinâmica Saúde/Doença.”*

*(DEJOURS, 1994, p. 13)*

## RESUMO

OLIVEIRA, Jéssica Regina Nahas de. **Psicodinâmica do trabalho**: compreender a vivência laboral em Universidade Pública. 2019. 51 f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019. Versão corrigida.

**Introdução:** A psicodinâmica do trabalho abrange um olhar amplo frente ao aspecto físico, psíquico e social dos trabalhadores, ao inverso do modelo tradicional que reduz o trabalhador, impossibilitando-o de mostrar as suas competências. Assim, o trabalho se torna importante, pois vai além da produção, ele favorece a subjetividade de provar - se a si mesma, de realizar-se. **Objetivos:** Compreender a saúde mental de trabalhadores de universidade pública relacionada ao seu processo de trabalho; analisar o processo de trabalho vivenciado por eles e identificar as possíveis causas de prazer e sofrimento no trabalho. **Materiais e método:** Pesquisa qualitativa que contou com 12 trabalhadores de universidade pública localizada no município de São Paulo. Os dados foram coletados por meio de entrevistas individuais e norteada com perguntas semiestruturadas. Os discursos foram categorizados segundo a Análise de Conteúdo e discutidos conforme a Teoria da Psicodinâmica do Trabalho de Dejours. **Resultados:** A maioria dos entrevistados era do sexo feminino, com idade no intervalo entre 30 a 39 anos, trabalhava na instituição de 6 a 10 anos e a metade era casada. Os discursos tiveram como pilares: a fadiga, a frustração e a organização do trabalho que originaram as categorias de análise: presença de fadiga no trabalho, presença de frustração e organização no trabalho e as subcategorias: alienação no trabalho; a falta de reconhecimento no trabalho; o sofrimento patogênico; a importância do processo de trabalho; o trabalho cooperativo; a relevância da comunicação e o prazer no trabalho. Os relatos mostraram respostas profundas relacionadas à saúde mental e física dos participantes com presença de prazer, mas também sofrimento patogênico. **Conclusão:** Sabemos que a crise na universidade pode impactar na satisfação destes participantes, da população que os mesmos atendem, tanto estudantes como professores. Então, é relevante que exista um olhar mais humanizado para esses trabalhadores e que se criem estratégias para amenizar esses sofrimentos visando reafirmar a importância desses trabalhadores na Instituição e possibilitando melhoria na qualidade de vida.

**Palavras-chave:** Universidade pública. Trabalho. Trabalhadores. Satisfação no trabalho.



## RESUMEN

Oliveira, Jéssica Regina Nahas de. **Psicodinámica del trabajo:** Comprender la experiencia laboral en la universidad pública. 2019.51 F. Tesis (Maestría en Ciencias) – Escuela de Artes, Ciencias y Humanidades, Universidad de Sao Paulo, Sao Paulo, 2019. Versión corregida.

**Introducción:** La psicodinámica del trabajo abarca una mirada amplia frente al aspecto físico, psíquico y social de los trabajadores, al contrario del modelo tradicional que reduce al trabajador, imposibilitándole de mostrar sus competencias. Así, el trabajo se vuelve importante, pues va más allá de la producción, él favorece la subjetividad de probarse a sí misma, de realizarse. **Objetivos:** Comprender la salud mental de los trabajadores de la universidad pública relacionada con su proceso de trabajo; analizar el proceso de trabajo vivido por ellos e identificar las posibles causas de placer y sufrimiento en el trabajo. **Materiales y método:** Investigación cualitativa que contó con 12 trabajadores de universidad pública ubicada en el municipio de São Paulo. Los datos fueron recolectados por medio de entrevistas individuales y orientadas con preguntas semiestructuradas. Los discursos fueron categorizados según el Análisis de Contenido y discutidos conforme a la Teoría de la Psicodinámica del Trabajo de Dejours. **Resultados:** La mayoría de los entrevistados era del sexo femenino, con edad en el intervalo entre 30 a 39 años, trabajaba en la institución de 6 a 10 años y la mitad estaba casada. Los discursos tuvieron como pilares: la fatiga, la frustración y la organización del trabajo que originaron las categorías de análisis: presencia de fatiga en el trabajo, presencia de frustración y organización en el trabajo y las subcategorías: alienación en el trabajo; la falta de reconocimiento en el trabajo; el sufrimiento patógeno; la importancia del proceso de trabajo; el trabajo cooperativo; la relevancia de la comunicación y el placer en el trabajo. Los relatos mostraron respuestas profundas relacionadas con la salud mental y física de los participantes con presencia de placer, pero también sufrimiento patógeno. **Conclusión:** Sabemos que la crisis en la universidad puede impactar en la satisfacción de estos participantes, de la población que los mismos atienden, tanto estudiantes como profesores. Entonces, es relevante que exista una mirada más humanizada para esos trabajadores y que se creen estrategias para amenizar esos sufrimientos para reafirmar la importancia de esos trabajadores en la Institución y posibilitando mejoría en la calidad de vida.

**Palabras clave:** Universidad pública. Trabajo. Trabajadores. Satisfacción laboral.

## ABSTRACT

OLIVEIRA, Jéssica Regina Nahas de. **Psychodynamics of work:** Understanding the working experience in public university. 2019.51 F. Dissertation (Master of Science) – School of Arts, Sciences and Humanities, University of São Paulo, São Paulo, 2019. Corrected version.

**Introduction:** The Psychodynamics of work encompasses a broad look at the physical, psychic and social aspects of the workers, the inverse of the traditional model that reduces the worker, making it impossible to show his skills. Thus, the work becomes important, because it goes beyond the production, it favors the subjectivity of proving oneself, of accomplishing itself. **Objectives:** To understand the mental health of public university workers related to their work process; Analyze the work process experienced by them and identify the possible causes of pleasure and suffering at work. **Materials and methods:** Qualitative research that included 12 workers from a public university located in the city of São Paulo. Data were collected through individual interviews and guided with semi-structured questions. The discourses were categorized according to content analysis and discussed according to Dejours psychodynamics of work theory. **Results:** Most of the interviewees were female, aged between 30 and 39 years, worked in the institution from 6 to 10 years old and half were married. The discourses had as pillars: fatigue, frustration and organization of the work that originated the categories of analysis: presence of fatigue at work, presence of frustration and organization at work and subcategories: alienation at work; Lack of recognition at work; The pathogenic suffering; The importance of the work process; Cooperative work; The relevance of communication and pleasure at work. The reports showed profound responses related to the mental and physical health of the participants with the presence of pleasure, but also pathogenic suffering. **Conclusion:** We know that the crisis in the university can impact on the satisfaction of these participants, the population that they attend, both students and teachers. Therefore, it is relevant that there is a more humanized look for these workers and that strategies are designed to mitigate these sufferings in order to reaffirm the importance of these workers in the institution and enabling improvement in quality of life.

**Keywords:** Public university. Work. Workers. Job satisfaction.

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1- Subcategorías de Resultados.....	27
--	----

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1- Apresentação do perfil sociodemográfico dos participantes em São Paulo, 2018...25

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	14
1.1 Interesse pelo tema .....	14
1.2 Psicodinâmica do trabalho .....	15
1.3 O trabalho no contexto das universidades .....	17
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	20
2.1 Objetivo Geral .....	20
2.2 Objetivos específicos .....	20
<b>3 MATERIAIS E MÉTODOS</b> .....	21
3.1 Local da pesquisa.....	21
3.2 Aspectos éticos .....	22
3.3 População e amostra .....	22
3.4 Instrumento de coleta de dados.....	23
3.5 Procedimentos de coleta de dados .....	23
3.6 Análise dos resultados .....	23
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	25
4.1 Dados Sociodemográficos.....	25
4.2 Compreendendo os discursos .....	26
4.2.1 <i>Presença de fadiga no trabalho</i> .....	27
4.2.2 <i>Existência de frustração no trabalho</i> .....	28
4.2.3 <i>A falta de reconhecimento no trabalho</i> .....	28
4.2.4 <i>A alienação no trabalho</i> .....	30
4.2.5 <i>O sofrimento patogênico</i> .....	32
4.2.6 <i>A Organização no trabalho</i> .....	33
4.2.7 <i>A importância do processo de trabalho</i> .....	33
4.2.8 <i>O trabalho cooperativo</i> .....	35
4.2.9 <i>A relevância da comunicação</i> .....	37
4.2.10 <i>O prazer no trabalho</i> .....	38
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	41
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	42
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO</b> .....	47

<b>APÊNDICE B – SOLICITAÇÃO PARA PESQUISA .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Tudo começou quando decidi meu tema de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que foi avaliar a satisfação dos idosos residentes em uma Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI) do município de São Paulo e de seus cuidadores formais. Partindo do pressuposto que um cuidador infeliz tende a prejudicar o cuidado, e muito, além disso, considerando que a satisfação está ligada à qualidade do ambiente de trabalho e ao ambiente em que os idosos residem. Isso particularmente fazia muito sentido para mim.

Uma das minhas hipóteses da pesquisa era que os trabalhadores reclamassem de questões como salário, mas para minha surpresa as insatisfações relacionaram-se: ao uniforme muito quente, à falta de flexibilidade de horários, entre outras coisas que tornam nítido que também as insatisfações estavam atreladas à comunicação inadequada entre os gestores e trabalhadores.

Frente aos resultados do meu TCC surgiu a ideia da criação de um selo de qualidade para as ILPIs. Então, marcamos uma reunião com o Dr. Laerte Idal Sznelwar, docente da escola Politécnica da USP. Nessa reunião ele foi muito solícito e me disponibilizou dois livros que me ajudaram a conhecer Christophe Dejours, psiquiatra e psicanalista, que estuda o comportamento dos profissionais no trabalho.

Ao ler esses livros, me apaixonei pelo tema querendo muito me aprofundar na área da Psicodinâmica do Trabalho, pois esse tema me desperta muito interesse.

Atualmente, sou técnica em uma ILPI, e decidi colocar em prática o ato de dialogar com os trabalhadores da equipe dessa ILPI. Passei a demonstrar preocupações frente aos problemas de cada um e ajudá-los nas suas necessidades. Com isso, deparei que esses profissionais passaram a sentirem-se contemplados e importantes naquilo que fazem. Desde então, comecei a perceber melhor a tanto no desempenho das funções individuais como a melhora sistêmica no trabalho.

Nessa abordagem, a psicodinâmica me leva a compreender a complexidade do trabalho em equipe, a forma com que os outros trabalham e a forma que eu trabalho.

Pensando assim, frente ao meu interesse em seguir a carreira acadêmica considero um grande desafio conhecer o comportamento de alguns trabalhadores de universidade pública durante o seu trabalho segundo a Psicodinâmica do Trabalho.

## 1. 1 Psicodinâmica do trabalho

A psicodinâmica do trabalho foi elaborada por Christophe Dejours, é uma área clínica e teórica metodológica que teve origem na França, e foi inspirada na ergonomia, sociologia, filosofia e psicanálise. Essa teoria tem como base verificar o ser humano, de forma subjetiva, relacional, estuda partes do sistema que se chama trabalho, por pregar que o profissional necessita utilizar técnicas de enfrentamento e de se adaptar para realizar o trabalho em si (GÓMEZ, 2016). Como a psicodinâmica é inspirada na ergonomia temos o trabalho real e o trabalho prescrito.

Para entender a Psicodinâmica do Trabalho é necessário analisar primeiro o trabalho em si. O ato de trabalhar consiste em realizar atividades que se possui competências, zelando pela formação do indivíduo e habilidades que construiu durante sua vida e ainda, toda função passa por um nível de hierarquização, ou seja, existem cargos acima da sua função e abaixo, tornando o trabalho relevante em um processo, tendo ritmos e intensidade (PEREIRA, 2017).

Nesse contexto, foi criada a Teoria Taylorista que preza reduzir o conhecimento para a tarefa, e as empresas escolhem as pessoas ideais para executar cada tarefa, para que a tarefa seja executada da melhor maneira possível, fazendo com que haja uma setorização. Porém, quando se leva em consideração que essa condução pode tornar uma gestão mais rígida que o normal, visto que, muitas vezes, o trabalho prescrito não sai como o prescrito, o acordado como função, pois o ambiente varia muito de acordo com a situação (DE ALMEIDA, 2016).

A Psicodinâmica do Trabalho abrange o olhar físico, psíquico e social dos trabalhadores, indo ao contrário desse modelo taylorista, descrito acima, porque a teoria de Taylor reduz o trabalhador, e o censura de mostrar suas possíveis habilidades. Dessa forma, a organização do trabalho se potencializa, se torna um indício de como o trabalhador está realmente na divisão de tarefas, as normas, controles e ritmos, mas também olha para instrumentos, protocolos, número de pessoas para realizar a atividade, velocidade da realização e o tempo (KUENZER, 2017).

Quando há um emprego o trabalhador precisa ter as características ideais, para realizar aquele serviço, ter especializações para realizar as atividades propostas pela vaga, saber normas, instrumentos e procedimentos relacionados às atividades a serem desenvolvidas, porém mesmo os gestores pensando no dia a dia da empresa não conseguem prever tudo que pode ocorrer (DEJOURS, 2004).

Com isso, temos um longo caminho a percorrer, que é montado a cada momento, chamado trabalho vivo, onde o profissional se utiliza de vivências, e aptidões pessoais para realizar atividades que naquele momento se tornam parte do processo de trabalho. Essa solução envolve além do conhecimento, todo o corpo, o que mostra a importância da hierarquização e da saúde do trabalhador, uma vez que o mesmo tem que estar bem



psicossocialmente para poder realizar o trabalho prescrito e o trabalho vivo (FONSECA, 2015).

Para Dejours, atualmente considerado uma das principais referências internacionais no campo da Saúde Mental e Trabalho, a Psicodinâmica do Trabalho, tem como principal preocupação a compreensão da gênese e das transformações do sofrimento mental vinculadas à organização do trabalho (DEJOURS, 2016). De acordo com essa teoria, o sofrimento representa um estado de luta do indivíduo contra condições criadas pela organização ou processos de trabalho, conflitantes com seu funcionamento psíquico, e quando inexiste chance de adaptação entre a organização e os desejos deste trabalhador (GARCIA, 2016).

Para a Psicodinâmica do trabalho, a hierarquização gera amizade, solidariedade, cooperação e confiança, a organização se torna um alicerce importante para se gerar trabalho da melhor forma possível e a fonte do sofrimento e da saúde mental do trabalhador. Para a psicodinâmica existem dois tipos de sofrimento, o patogênico e o criativo.

O sofrimento patogênico, vem com o fracasso após todos os métodos utilizados para realizar uma atividade do indivíduo, que gera um desarranjo em seu equilíbrio emocional e psíquico, levando também o indivíduo a adoecer padecendo de seu corpo. Por sua vez, o sofrimento criativo, é um processo que gera no indivíduo um autoconhecimento da sua identidade, ter esse sofrimento significa que há um processo onde os funcionários usam o máximo de recursos aprendidos internos e externos para transformar o sofrimento em prazer e realização (BAGALHO, 2015).

Nessa perspectiva, um aspecto muito importante na procura do prazer e defesa diante do sofrimento no trabalho é a mobilização subjetiva, definida como o processo pelo qual o trabalhador se engaja no trabalho e consegue fazer uso da subjetividade, inteligência prática e do coletivo de trabalho para transformar os fatores da organização do trabalho causadores de sofrimento (GIONGO, 2015).

Assim, a relação entre saúde e trabalho se torna fundamental, sempre sendo mediada pelo trabalho vivo ou real, e o prescrito. O reconhecimento representa a retribuição após o engajamento de si no trabalho e, tem papel central no fortalecimento da identidade, sendo, desta forma, capaz de transformar os afetos mobilizados no encontro do trabalhador com o real do trabalho, podendo constituir-se como principal armadura da saúde mental dos trabalhadores.

Dessa forma, se o trabalho pode levar ao adoecimento, à degradação da saúde mental, ele também é capaz de, ao contrário, proporcionar o melhor: muitos homens e mulheres estão em melhor estado de saúde mental do que estariam caso não trabalhassem.

Encontramo-nos, então, nesse dilema: valorizar, de um lado, o trabalho como espaço privilegiado de inscrição humana na vida social e de produção de sua subjetividade e prazer;

de outro, reconhecer que a experiência concreta que se vive no trabalho conduz, muitas vezes, ao sofrimento e adoecimento.

Então, o trabalho pode ser prazeroso ou sofrido. No entanto, para que as práticas possam evoluir no campo da proteção da saúde no universo de trabalho, torna-se relevante elucidar se as condições de trabalho podem ser consideradas como mediador de saúde ou produtor de doença (BAGALHO, 2017). Nessa linha de pensamento, estaremos focando o trabalho no âmbito das universidades.

### 1.3 O trabalho no contexto das universidades

A universidade tem mostrado sua importância para o desenvolvimento dos trabalhadores e estudantes, pois compartilha conhecimento e desenvolve a vocação, gerando novas experiências e criando expectativas (RAMOS, 2015).

Estudo realizado por Faria (2017, p.9), abordando o sentido da relação trabalho e saúde para os assistentes em administração de universidade pública federal no Estado de Minas Gerais,

[...] teve como resultados: a importância das relações interpessoais, da transparência e participação na gestão e do reconhecimento por meio da valorização dos esforços dos trabalhadores para resolver os problemas; o engajamento no trabalho foi outra característica marcante e distancia-se da visão difundida socialmente do servidor público; a limitação do poder de ação no desenvolvimento das atividades; a falta de comunicação entre os setores que prejudicam os processos de trabalho, já que não se conclui o serviço da maneira desejada.

Esse autor destacou que tais elementos devem tornar-se foco no processo de vigilância da relação trabalho saúde, como estratégicos na organização social dos ambientes de trabalho, no sentido de ampliação da saúde institucional e da qualidade dos serviços prestados na universidade.

De acordo com Pinto (2015 p.1) “os técnico-administrativos em educação da Universidade Federal do Espírito Santo, destacaram a insatisfação com a avaliação de desempenho, a importância da avaliação.” Também, para as chefias imediatas dessa universidade, a avaliação de desempenho é uma condição para melhoria no serviço público, existe uma dificuldade ao avaliar, há necessidade de mudanças na avaliação e, assim como os técnico-administrativo sem educação, elas visualizaram a avaliação como um sistema de progressão.

Segundo Bernardo (2014),

[...]a universidade pode provocar desgaste e adoecimento de modo similar ao que ocorre nas fábricas, existe uma diferença essencial: os trabalhadores industriais diziam se submeter por falta de opção de emprego que oferecesse o mesmo nível salarial, sendo que a maioria não gostava do seu trabalho na fábrica e apontava para a perspectiva de mudanças futuras.

Assim, sentem-se atados a um projeto de vida que já não pode ser realizado

satisfatoriamente, sem vislumbrar outra atividade fora da universidade.

Barros (2015 p. 10) ressaltou

[...] a importância econômica do trabalho, sobretudo para a manutenção da subsistência e, conseqüentemente da possibilidade de construção de projetos de vida a curto, médio e longo prazo, além da geração e acúmulo de riquezas e movimentação da economia. Contudo, tendo em vista a perspectiva trazida pelas clínicas do trabalho, considera-se que o papel desempenhado pelo trabalho na vida dos trabalhadores transcende o aspecto material.

Entende-se que as relações do trabalho envolvem relações mais profundas de relações sociais, e de desenvolvimento do indivíduo em sua inteligência, subjetividade, identidade. Com relação à construção de redes de relações e de processos de participação social, na medida em que o trabalho viabiliza o compartilhamento de experiências, o engajamento em atividades de interesse coletivo e a aquisição de uma identidade profissional tornam-se possível, para o indivíduo, a construção de um lugar social. A partir dele, o trabalhador pode estabelecer vínculos de parceria e troca, enraizar-se e pertencer a determinado grupo (MARQUES,2015).

De acordo com Kogien (2014), de modo geral,

[...]o ambiente psicossocial do trabalho compreende a interação de uma série de determinantes de natureza (fatores psicossociais) que se relacionam estreitamente com características específicas do trabalho como, por exemplo, o processo de trabalho, modo de organização, estruturação e a dinâmica das relações interpessoais existentes.

O ambiente e os fatores psicossociais que o constituem e conversam com a saúde do trabalhador e, é possível distinguir os fatores psicossociais por meio de suas repercussões na vida do profissional, tomando como base dois referenciais principais: os aspectos psicossociais que, dependendo das circunstâncias como ocorrem, são benéficos e protegendo a saúde do trabalhador, e os que exercem significativo papel na manifestação de doenças (BARROS,2017).

A organização mundial da saúde (OMS) refere que a saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não a mera ausência de moléstia ou enfermidade. Dessa forma, envolve vários aspectos tais como: uma alimentação saudável, a prática de atividades físicas, lazer, bem como a prevenção de doenças, entre outros, onde estes devem estar em harmonia para determinar padrões de saúde estáveis (SCILIAR, 2007).

O trabalho se torna algo fundamental contra o adoecimento, onde o próprio indivíduo constrói o reconhecimento, com isso os trabalhadores devem possuir um espaço para dialogar sobre seu trabalho, sobre suas dificuldades e facilidades. Desta maneira, salienta-se a importância da instituição proporcionar momentos em que os trabalhadores possam juntos mostrarem suas forças e por meio do diálogo se ajudarem visando a qualidade e a pluralidade institucional.

Fillis (2016), realizou pesquisa com professores de escola de nível fundamental que apresentavam problemas de saúde devido fatores ocupacionais relacionados à organização, às condições do trabalho e à percepção do professor quanto a sua exposição ao ambiente. Os resultados mostraram que as cargas de trabalho estavam associadas ao aumento da percepção de problemas frequentes.

Estamos num ambiente capitalista, onde as pessoas acabam agindo de forma competitiva, onde o funcionário tem que se esforçar para se manter no seu setor e no seu trabalho. Neste momento, começa a diferenciação entre as funções e a produtividade em si, o funcionário começa por uma procura incessante pela produtividade a todo custo tanto em universidades públicas, como privadas (NUMES, 2016). A competição, algumas vezes, pode levar ao aparecimento de conflitos no ambiente de trabalho.

O conflito pode ser considerado ruim para o setor e acarretando problemas na instituição, pois causa um desequilíbrio dentro do ambiente de trabalho, além de desunião do setor e falta de comunicação. O conflito pode gerar doenças, visto que o funcionário se sente desconfiado, trabalha mais que deve, o fornecimento de informação se torna falho (FEREIRRA, 2017).

Frente ao conteúdo exposto, o trabalho em si nunca é neutro e pode tanto favorecer a doença, quanto a saúde. É importante ressaltar que a relação saúde/trabalho não está restrita às pessoas ligadas diretamente ao processo de trabalho, pois a divisão entre espaço de trabalho e espaço privado não é possível quando a questão se remete às relações sociais e às questões de saúde, já que é difícil separar nossa vida familiar, em casa, da vida no trabalho, nos seus diversos locais. Gradativamente, inclusive, esses ambientes se misturam, se confundem, tornando essa separação ainda mais complicada (DEJOURS, 1999).

Diante disso, nos perguntamos como está a saúde mental dos trabalhadores de universidade pública?

## **2 OBJETIVOS**

A partir das reflexões sobre a psicodinâmica do trabalho que contextualiza os trabalhadores diante do prazer e sofrimento no trabalho essa pesquisa tem como objetivos:

### **2.1 Objetivo Geral**

Compreender a psicodinâmica do trabalho de técnicos administrativos de universidade pública relacionada ao seu processo de trabalho.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Analisar o processo de trabalho vivenciado pelos técnicos administrativos;
- Identificar possíveis causas de prazer e sofrimento no trabalho.

### 3 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de pesquisa qualitativa de caráter exploratório, transversal e descritivo.

#### 3.1 Local da pesquisa

Essa pesquisa foi realizada na Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH-USP) que se localiza na Zona Leste do município de São Paulo.

No início de 2004, foi apresentado pela Reitoria da USP um projeto básico do novo campus e da nova unidade ao Governo Estadual que, aprovado, foi incluído no referido plano de expansão, com uma previsão específica de recursos orçamentários. Decidiu-se, ainda, que o projeto seria implantado na região leste da capital de São Paulo, em área disponível do Parque Ecológico do Tietê, situado em Ermelino Matarazzo às margens da Rodovia Ayrton Senna e próximo do Aeroporto Internacional de Guarulhos (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 201-?).

Esse campus abriga uma unidade integrada que concentra cursos das áreas de Artes, Ciências e Humanidades, e que não são oferecidos pelas demais unidades da USP na capital São Paulo. A cada ano, o vestibular oferece 1.020 vagas para dez cursos de Graduação (Biotecnologia, Educação Física e Saúde, Ciências da Natureza, Gerontologia, Gestão Ambiental, Gestão de Políticas Públicas, Lazer e Turismo, Marketing, Obstetrícia e Sistemas de Informação e Têxtil e Moda), distribuída em três períodos – matutino, vespertino e no turno – com turmas de 60 alunos por classe, e 11 cursos de Pós graduação (Bioquímica e Biologia Molecular, Ciências da Atividade Física, Estudos Culturais, Gerontologia, Gestão de Políticas Públicas, Modelagem de Sistemas Complexos, Mudança Social e Participação Política, Sistemas de Informação, Sustentabilidade, Têxtil e Moda e Turismo), a EACH tem como princípio norteador promover uma forte interação com as comunidades da zona leste. Ao lado das atividades culturais e esportivas, propõe desenvolver diversos programas de extensão, como cursos de aperfeiçoamento e projetos de pesquisa voltados para a solução de problemas locais, além de proporcionar maior acesso às facilidades laboratoriais em diversas áreas, como ciências, artes, informática, sensoriamento remoto e ensino de línguas.

A EACH e os novos cursos que estão sendo oferecidos foram planejados, tendo-se como premissa básica a manutenção do tradicional padrão USP de qualidade acadêmica no tocante ao ensino, à pesquisa e à extensão à comunidade. Tal fato indica que estão sendo implantados cursos de Graduação plenos, de alto nível, com uma sólida base científica e cultural e que, ao mesmo tempo, expressam uma fina sintonia com as novas exigências sociais e profissionais do país e da cidade de São Paulo. Dispõe de corpo docente contratado em

regime de dedicação integral e projetos de pesquisa envolvendo as áreas de artes, ciências e humanidades. Em termos de infraestrutura possui, dentre outras instalações, uma Biblioteca Central de elevado padrão, laboratórios temáticos e integrados, instalações e equipamentos sofisticados, além de serviços de apoio, como os voltados para os estudantes (refeitórios, salas de estudos, cursos de línguas e de informática, apoio psicológico, e outros mais) (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 201-?).

### 3.2 Aspectos éticos

Para o desenvolvimento desta pesquisa foi solicitada autorização à administração da instituição (Apêndice B).

Esse projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Seres Humanos da EACH-USP. Todos os aspectos éticos relacionados à Ética em Pesquisa com Seres Humanos foram respeitados conforme a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde. E ainda, todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo A).

Esclarecemos que essa pesquisa poderia ter causado risco psicológico mínimo aos participantes, pois ao falar sobre o seu processo de trabalho poderia trazer à tona sentimentos relacionados ao prazer e sofrimento no trabalho. No entanto, nenhum trabalhador manifestou ter apresentado distúrbios sentimentais durante ou após as entrevistas.

Esclarecemos ainda, que a participação dos trabalhadores pode ter proporcionado aos mesmos, benefícios, pois durante as entrevistas tiveram oportunidades de falarem e talvez refletirem sobre as suas vivências no trabalho. Assim, cada participante pode contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida no trabalho e dos demais trabalhadores da instituição.

### 3.3 População e amostra

A população dessa pesquisa foi constituída pelos trabalhadores de vários setores da EACH- USP. A amostra foi por conveniência e formada pelos trabalhadores que aceitaram a participar dessa pesquisa.

Como critério de inclusão, o participante tinha que estar trabalhando no mínimo seis meses na Instituição e/ ou no setor.

Foram excluídos os trabalhadores com menos de seis meses na Instituição e/ ou no setor.

### 3.4 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados foi constituído por questões semi estruturadas elaboradas pelas pesquisadoras para esse projeto. Esse instrumento era formado por duas partes: a primeira refere-se à caracterização sócia demográfica dos participantes da pesquisa e a segunda incluiu questões relativas aos objetivos do trabalho. Foram realizadas 12 perguntas, com a seguinte temática organização, prazer, sofrimento, comunicação, reconhecimento, enfrentamento, significado de trabalhar e satisfação com a vida. (Apêndice A).

### 3.5 Procedimentos de coleta de dados

A pesquisa descritiva é aquela que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno. São inúmeros os estudos que podem ser caracterizados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Assim, a coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas individuais. A técnica de entrevista auxilia o pesquisador a perceber os significados atribuídos pelos participantes da pesquisa nas situações vivenciadas (FRASER; GONDIM, 2004).

Em relação à coleta de dados, primeiramente entramos em contato com psicóloga e a enfermeira da instituição que mostraram grande interesse em auxiliarmos na pesquisa, indicando os setores onde havia algumas questões de insatisfação dos profissionais.

Logo em seguida enviamos um e-mail para todos os trabalhadores dessas sessões-alvo, falando sobre a pesquisa. Posteriormente, fomos pessoalmente até as sessões-alvo e apresentamos a pesquisa. A partir daí deixamos o contato da pesquisadora responsável pelas entrevistas que agendou cada entrevista segundo a disponibilidade de todos os trabalhadores, que se habilitaram a participar da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas durante o mês de outubro de 2018. Informamos que cada entrevista teve a duração de aproximadamente 23 minutos.

Desta forma, estima-se que a partir dos discursos dos participantes conseguimos extrair o máximo de informações, e assim levantar os pontos fundamentais para uma melhoria e/ou manutenção da qualidade de vida dos trabalhadores dessa instituição.

### 3.6 Análise dos resultados

Para a realização de análise dos dados, temos que todos os dados coletados foram categorizados conforme a análise temática proposta por Minayo (2010) e Dejours (1988,1993,



1995, 1999, 2004, 2012, 2016).

Minayo tem como método uma esfera íntima e vivencial das relações sociais e como isso pode refletir na sua história, os significados, valores e atitudes (TAQUETTE,2016). Por isso, que este método foi escolhido pensando em analisar o local de trabalho de uma forma integral e visando cada olhar, de cada trabalhador, cada pergunta e cada categorização foi pensada de uma maneira única para atingir os objetivos dessa pesquisa.

A Psicodinâmica do Trabalho busca compreender os aspectos psíquicos e subjetivos que são mobilizados a partir das relações e da organização do trabalho. Busca estudar os aspectos menos visíveis que são vivenciados pelos trabalhadores ao longo do processo produtivo. Compreende que o trabalho é um elemento central na construção da saúde e identidade dos indivíduos e que sua influência transcende o tempo da jornada de trabalho propriamente dita e se estende para toda a vida familiar e tempo do não-trabalho (DEJOURS, 1995). Os dados coletados e categorizados foram discutidos e fundamentados sob a ótica da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho de Christophe (DEJOURS, 2004).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados dessa pesquisa serão apresentados em dois momentos. Inicialmente serão mostrados os dados sócios demográficos dos participantes e em seguida os dados referentes à parte qualitativa da pesquisa.

### 4.1 Dados Sócios demográficos

Neste item vamos traçar o perfil sócio demográfico dos 12 trabalhadores que participaram dessa pesquisa conforme mostra a tabela 1.

Tabela 1- Apresentação do perfil sócio demográfico dos participantes em São Paulo, 2018.

<b>Variável</b>	<b>n=12</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Feminino	7	58,3
Masculino	5	41,7
<b>Idade</b>		
30-39 anos	8	67
50-59 anos	3	25
60-67 anos	1	8
<b>Estado Civil</b>		
Casado(a)	6	50
Solteiro(a)	4	33,4
Viúvo(a)	2	16,6
<b>Tempo de serviço</b>		
1 a 5 anos	2	16,5
6 a 10 anos	8	67
11 a 20 anos	2	16,5

Fonte: Jéssica Regina Nahas de Oliveira, 2018.

A maioria dos entrevistado será do sexo feminino, com idade no intervalo entre 30 a 39 anos, trabalhava na instituição de 6 a 10 anos e a metade era casada.

As mulheres ainda fazem o papel de mãe, e de membro que cuida da casa, o que sobrecarrega a vida delas. Leva-se em consideração o fato da competitividade e o alto nível de exigência, quanto mais a mulher estuda mais ela será cobrada, isso gera mais estresse que pode levar a doenças (MENDES,2018).

Sabemos que a instituição estudada teve início em 2005. A EACH-USP existe há 14 anos e contou inicialmente com dez cursos de graduação e há um ano com um novo curso de graduação. Também, existem 11 Programas de Pós-graduação.

Sabemos ainda, que os trabalhadores são admitidos por meio de concurso público na área técnica, para quem tem ensino superior, e nível médio, para pessoas que não possuem ensino superior.

#### 4.2 Compreendendo os discursos

Trabalhar, para Dejours não é apenas a produção, mas vai, além disso, trata questões de convivência com o ambiente e os colegas, a partir de uma reflexão individual. Discutir sobre o trabalho é pensar em política e na comunicação como unidade. É pensar e tentar visualizar as hierarquias, as diferentes formas de organização e partir daí pensar em normas, metas, e condições de melhoria da instituição e, com isso melhorar a qualidade de trabalho pensando exatamente no prazer e no sofrimento de uma forma estrutural, buscando a melhoria (SILVA,2017).

Frente aos aspectos humanos relacionados ao trabalho, Dejours apontou três grandes linhas de raciocínio de estudos, são elas a fadiga que impossibilita o colaborador a criar gerando um mal-estar; logo após vem a frustração - agressividade reativa que se caracteriza como o indivíduo visualizar que existe um potencial que não está sendo utilizado, ou pode causar uma sensação de se sentir sem saída; e pôr fim a organização do trabalho que se torna o ápice da vontade de trabalhar (DEJOURS,1988).

Nesse sentido, se torna muito importante o rastreamento dessas informações, para ter uma visão de como funciona a instituição, e como está o trabalhador dentro daquele processo.

Nesse contexto, a partir desse momento, para alcançar os objetivos dessa pesquisa nos debruçaremos sobre os discursos dos participantes dessa pesquisa visando compreender sua saúde mental relacionada ao seu processo de trabalho. Assim, esses discursos terão como pilares: a fadiga, a frustração e a organização do trabalho que originaram as seguintes categorias de análise: Presença de fadiga no trabalho, Presença de frustração que possui sub categorias falta de reconhecimento; Alienação do trabalho; O sofrimento patogênico e Organização no trabalho. Salientamos que a categoria Organização no trabalho foi classificada nas subcategorias: A importância do processo de trabalho; O trabalho cooperativo; A relevância da comunicação; O prazer.

Para melhor visualização do leitor apresentaremos a figura 1 que mostra as categorias e subcategorias advindas da análise dos discursos dos trabalhadores.

Presença de Fadiga	
Frustração do trabalho	Falta de reconhecimento
	Alienação do trabalho
	Sofrimento patogênico
Organização do trabalho	Importância do processo do trabalho
	O trabalho cooperativo
	Relevância de comunicação
	O prazer

Fonte: Adaptado de Dejours, 2012.

#### 4.2.1 Presença de fadiga no trabalho

Hoje em dia temos conhecimento que o trabalho ocupa uma parte importante da vida do indivíduo, os níveis hierárquicos, a organização da empresa, os relacionamentos com os clientes e os colegas de trabalhos podem ser considerados com um clima solidário ou um clima conflito e com isso pode gerar interesse, uma causa para fadiga e também um local para desenvolvimento. Pensando nisso acontecem uma serie de ocorrências primeiro a energia psíquica se acumula, transformando-se em fadiga, em seguida fraqueza e pôr fim a patologia (DEJOURS, 1993), agora vamos ver o discursos de alguns entrevistados.

“[...] Por vários outros fatores eu me sinto sobrecarregada aqui.”(Entrevistado 11)

[...] É abrir prontuário, organizar todos os documentos que a gente recebe nesse período de seleção, e depois arquivar. Eu tenho prazo até julho/ agosto para terminar tudo. Colocar em ordem toda essa documentação que a gente recebe é bastante. São muitos documentos, só mais ou menos 1.500 alunos. É um serviço bastante operacional. No final desse período eu estou fisicamente muito cansada, bem cansada.[...] Agora nesse período é bem mais tranquilo." (Entrevistado 2)

[...]O que me causa sofrimento os alunos não lêem as informações com atenção,então quer tudo mastigado, isso eu sei que é cultural, mas eu tenho vontade de ...em alguns alunos. Isso me causa muito sofrimento. (Entrevistado 6)

Segundo Dejours a cultura, se acumula nos afazeres humanos, ou seja, esses afazeres são os resultados do trabalho, não só visando o trabalho como algo na produção, mas também como resultante que tem que haver um sentido (DEJOURS, 2012)

Em contrapartida mesmo se tornando eficaz literalmente, na prática o processo pode se mostrar ineficaz, devido à escassez de colaboradores que acarreta em uma falha na comunicação. Por exemplo, alguns processos são com prazos e devido à alta demanda os e-mails acabam chegando para os usuários com os prazos curtos dificultando ou prejudicando processos simples.

Segundo Lacman, Dejours(2004), o que hoje vivemos é um processo de sucatização de trabalho, e pode ser a uma nova guerra fria onde as empresas, devido à globalização são as consequências desse fato. Com a globalização a competição hoje, está claramente moldada,

estimulando para se manter a corrente e cada vez mais se superar visando o alcance da excelência. Nesse contexto, atualmente, a preocupação maior não é o trabalhador, mas sim a preferência pela instituição. Quando se reflete isso nas universidades, os trabalhadores assumem função que não são de formação e, além disso acabam rodiziando dentro setores.

Sabemos que um setor de trabalho precisa de muitas habilidades e conhecimento que os indivíduos criam ao decorrer do tempo. Tendo em vista isso, as universidades precisam fazer um esforço para desenvolver programas e modelos que reforcem positivamente o colaborador. Outro ponto relevante é a forma como o trabalhador se enxerga dentro do setor no qual desenvolve as atividades, pois devido à falta de funcionários cada trabalhador se torna parte fundamental para o setor e necessita ser valorizado. Assim, devemos defender um modelo menos estruturado em que seja levado em consideração estratégias dos indivíduos e conhecimentos adquiridos além dos teóricos, na prática do dia a dia (BRAGA,2017).

Nessa linha de pensamento, faz-se necessárias inovações no trabalho na tentativa de evitar a presença de frustração.

#### *4.2.2 Existência de frustração no trabalho*

Sabemos que as frustrações nos locais de trabalho estão presentes e podem acontecer com frequência devido à ameaça da perda do emprego, pelo trabalho não reconhecido, por falhas cotidianas, por relacionamentos complicados, pela insatisfação com o serviço ou pressões de produtividade.

A partir da categoria Existência de frustração no trabalho emergiram das categorias: A falta de reconhecimento no trabalho; Alienação do trabalho; Sofrimento Patogênicos.

#### *4.2.3 A falta de reconhecimento no trabalho*

Quando a empresa é bloqueadora, ou seja, impede que o trabalhador seja criativo, o que desmotiva, e o que pode gerar falta até de seu próprio conhecimento, fazendo que assim o trabalhador se sinta devastado, desvalorizado e destruído.

[...] Algumas situações [...] Primeiro da Universidade não ouvir o dia a dia da gente. Hoje especificamente, estou num dia [...] Desculpa a expressão: -P... da vida! A universidade estabelece prazos pesados.

Não tenho mais nenhum prazer. Eu venho trabalhar porque eu tenho compromisso com a universidade. Eu preciso trabalhar. Eu preciso do dinheiro. Isso é ruim, Tento não passar isso para o aluno, usuário [...] Assim, às vezes, eu me vejo[...]Me pego como profissional e sei que tenho mais capacidade de desempenhar muito mais. Mas o setor, a universidade proporcionar isso. (Entrevistado 2)

A universidade não dá muita retaguarda para gente, no sentido de a gente atender muitos estudantes com problemas Eu não tenho para onde encaminhar [...] Mas, a universidade quer que a gente atenda bem esse estudante. Isso causa sofrimento sim, de eu chorar, de eu querer ir embora [...] Eu já fui muito agressiva agora eu não sou mais. Mas de eu querer sair batendo em todo mundo[...] Isso é muito sério! Isso é muito sério! [...] E a universidade embora tenha um discurso para a mídia que tem um olhar humano, não tem.(Entrevistado 6)

Não, eu nunca tive o meu reconhecimento tenho anos de universidade eu nunca progredi na carreira. Não por falta de competência, porque na época que eu entrei, eu era a melhor preparada, a que tinha mais curso, a que tinha mais conhecimento...modéstia parte era eu, é que a questão não é técnica e nem de qualidade de serviço, a questão é política mesmo [...] Então, eu nunca tive nenhum reconhecimento. (Entrevistado 6)

Porque lá dentro do meu setor a gente é reconhecido e tal [...], Mas, fora dele já não. Acredito que não! Então, depende [...] Mas a gente vê as coisas entendeu? [...] Pelo tempo que eu tenho aqui, tem pessoas que têm mais tempo do que eu. Tenho ideias que batem com pessoas há mais tempo do que eu porque eu já vim de uma empresa privada. Trabalhei em outra empresa pública, mas eu vim de uma empresa privada. Eu era cobrado por metas. Era bem diferente, a empresa pública da empresa privada. Nós éramos reconhecidos, nós tínhamos meta. Nós tínhamos cooperação... ajuda dos outros... desde a presidência até o último funcionário dali... chefia, super., Nós éramos reconhecidos tanto financeiramente quanto verbalmente. Na empresa pública, como estou hoje, na USP, é um pouco diferente esse reconhecimento, não é tão visível... nem é visível. Às vezes, também há uma coisa limitada, para as pessoas fazerem algum elogio... alguma coisa ele se limita, porque não tem muito o que oferecer. O que oferecem para a gente é realmente o trabalho [...] Você recebe um salário para fazer aquilo, mas por isso que eu falo, do prisma que a gente tá olhando aqui. Se for dentro da minha sala tudo bem, porque nós conhecemos uns. Mas, fora dela é um pouco difícil. As pessoas não querem saber o que você passa lá dentro[...] É sinceramente difícil. Não, o chefe direto da sala, mas são aqueles que estão fora da sala que nos comandam que deveriam até passar umas coisas assim e tal. Os incentivos não vêm deles... incentivos tem que vir da gente. Quem tem algumas vantagens é a chefia. É muito triste a gente não ter um plano de carreira [...] Se você quer melhor reconhecimento e dinheiro também, você precisa ter um cargo de chefia isso não é para todos [...] A gente tá vendo a universidade tratando os nossos colegas do básico. Eles são pessoas que são capazes [...] Tem cargos de chefia. Mas, gerenciam setores [...] E só por simplesmente serem básico, a universidade não reconhece. Não pode ser chefe, não pode ser assistente e tem capacidade! [...] Está acabando com as funções básicas, e não está criando estrutura para aqueles que ficaram, ultimamente estão ignorando essas pessoas. Eu sou nível técnico. Mas, só se beneficia alguns superiores porque eles são chefes, têm cargos desconfiança[...] Mas, é um grupo muito pequeno e não são eles que desempenham o trabalho em si.” (Entrevistado 3)

No quesito reconhecimento os colaboradores responderam essa questão levando em consideração as questões pessoais (autoconhecimento) e o reconhecimento da universidade. De forma geral, os colaboradores argumentaram que não há reconhecimento na universidade, existem sim um reconhecimento dentro dos setores e colegas de trabalho, de maneira individual o reconhecimento existe.

Deparamos que os relatos dos trabalhadores da instituição estudada, marcam a falta de reconhecimento e a falta de estímulo de projeto de carreira que desencadeiam muito desgaste dentro do ambiente de trabalho. Esses fatores são decorrentes, principalmente pela crise financeira instalada dentro da instituição e pelos programas de demissões voluntárias, onde os trabalhadores solicitam demissões e não há novas contratações o que acaba atrapalhando e sobrecarregando o trabalho daqueles que permanecem na instituição.

Hoje os próprios funcionários conseguem distinguir o reconhecimento, a universidade incentiva o estudo de uma maneira global, os trabalhadores podem fazer cursos, na teoria isso é ótimo, porém os trabalhadores não conseguem ter uma carreira, ou seja, subir de cargo e, isso acaba desmotivando-os. Além disso, o fato de existir muitos trabalhadores na instituição

estudada pode interferir no reconhecimento pelo trabalho (PEREIRA,2017).

Nota-se que os colaboradores ficam desmotivados ao serem excluídas de grandes decisões que envolvem as universidades, dos reconhecimentos de serviços prestados, adotando uma quebra de confiança onde cada vez mais as redes sociais se limitando a confiar nas pessoas. Uma das formas que esse sofrimento fica evidente é quando o colaborador, por motivo de medo de perder o serviço, acaba fazendo mais horas ficando disponível para o emprego, além do seu horário de trabalho, deixando assim de se cuidar de maneira efetiva (DEJOURS,1994).

Dentro da Psicodinâmica do Trabalho, o reconhecimento é pautado como algo fundamental para o sentido de se trabalhar, ou seja, o sentido para fazer sua função. Então, o trabalhador entende e compreende seu trabalho e seu papel dentro da organização. A grosso modo é ser substituído o sofrimento patogênico para o sofrimento criativo.

Ressaltamos que esses dois tipos de sofrimento dentro dessa teoria, o sofrimento patogênico aquele que acarreta doenças, afastamentos e até mesmo demissões e o sofrimento criativo que acontece quando o sofrimento existe, mas ele é revertido para outras ações, de forma mais resumida é o enfretamento que o indivíduo utiliza (DEJOURS, 1994). Em alguns discursos percebemos que a saída encontrada pelos trabalhadores foi a alienação no ambiente de trabalho.

#### *4.2.4 A alienação no trabalho*

Para Dejours (1999) a individualidade é fundamental para o trabalhador, uma vez que ele precisa da liberdade para agir diante de um acontecimento. Na ausência de liberdade, a relação entre o trabalhador e a empresa é bloqueada, fazendo que o trabalho seja um processo sem sentido e monótono. Quando o colaborador é impedido de ter sua individualidade e surge conflitos sobre seu jeito e dinâmica da organização isso gera o sofrimento que possivelmente pode gerar uma doença.

[...] Não posso falar que eu estou satisfeita. Mas, é como eu falei, eu cheguei num ponto de comodismo. Tenho as minhas frustrações aqui que acaba me impedindo de realizar coisas fora daqui também [...] Você vai ficar sempre naquele patamar. Ali você sentou, ali você fica e só vai sair dali [...] Eu sei que eu só vou sair desse ponto que estou se e um e estimular de alguma maneira, Fazer alguma coisa para melhorar. Então, satisfeita porque eu acho que eu posso ir além, .... Eu acho que eu posso ir além de onde eu estou agora, só que eu acho que o que me falta para isso [...] Então, eu não vejo. Eu não me sinto satisfeita. (Entrevistado 11)

[...] Eu e as meninas do meu trabalho. A gente vira para uma pessoa e diz: - Tem tal coisa para fazer?, daí no dia seguinte ou daqui dois dias depois você vira para a pessoa e diz: - E aquele negócio e daí a pessoa responde: - Não fiz. Porque não fez? - Esqueci. Aí você vira pra pessoa e fala: - Faz agora, mas, tipo, já era uma coisa que era para ter feito.(Entrevistado 7)

Há momentos que você fala e as pessoas estão deprimidas, estão chateadas. Então, entra por um ouvido e sai pelo outro. Já aconteceu de fazer reuniões de trabalho, onde todo mundo deu ideia, todo mundo participou, todo mundo quis fazer as coisas. Já teve reunião que a gente combinou tudo e as coisas não foram feitas conforme o combinado. Só que assim, você fica meio sem saber aí você fala: - É tal coisa, é tal coisa [...] Você combina as coisas não dão certo e a gente acaba deixando para lá [...] Não sei se é o momento, mas as pessoas vão ser super. motivadas de novo? Não sei se o fechamento da EACH, em 2014, trouxe consequências até hoje (...) Mas, as pessoas nesse momento estão passando por uma fase de desmotivação e não de motivação. (Entrevistado 1)

[...] Só o salário[...] É o dinheiro [...] Eu preciso do dinheiro. Quando eu entrei eu pensava” nossa, consegui trabalhar na USP... as pessoas falavam: - Você trabalha na USP! [...] Hoje nem tanto mais [...] Nossa que legal! [...] E a gente sentir aquele prazer [...] Nossa! Universidade de São Paulo! A gente vê hoje que a realidade aqui é bem diferente. (Entrevistado 2)

[...] Não posso dizer que o salário da universidade é um dos piores, embora ele esteja muito defasado. Eu sou auxiliar, eu sou um auxiliar, ou seja, eu sou básico do ensino fundamental. Então, é um salário bem interessante, é um salário que para minha profissão, eu sou bacharel em biblioteconomia, que para minha profissão mesmo eu como auxiliar aqui na universidade, eu ganho o que muitos colegas exercem a profissão em um outro local. Então, a grana é um ponto sem dúvida. (Entrevistado 9).

O sofrimento pode ser uma relação de comunicação numa organização onde é bloqueada, ou seja, as relações se tornam fundamentais para se resultar no prazer ou no sofrimento desse indivíduo. Enfim, ele se auto percebe dentro do seu trabalho e de se realizar nos campos sociais, ou não ter contato com os colegas de trabalho pode ter um impacto positivo ou negativo gerando até um sofrimento patogênico (DE LUCCA,2017).

Dentro dessa esfera quando questionados sobre o que é trabalhar na instituição, eles também mostraram a importância sobre a remuneração, sobre o dinheiro. No entanto, um discurso aparentemente desconectado do conceito de trabalho definido por Dejours (2012).

[...] o trabalho é o que implica, de uma perspectiva humana, o fato de trabalhar: os gestos, os saber-fazer, o engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir a diferentes situações, é o poder de sentir, de pensar, de investir etc. [...]o trabalho não é em primeira instância,a relação salarial ou empregatícia, é o “trabalhar” é que mesmo se o trabalho é bem concebido, mesmo se a organização do trabalho é rigorosa, mesmo se as indicações e os procedimentos são claros, é impossível atingir a qualidade caso se respeite à risca as prescrições. (Dejours, 2012, p.24)

O discurso acima reflete um claro exemplo que podemos expor que vai ao encontro da literatura. Nessa descrição o trabalhador conta sobre os seus sonhos e o valor que para ele era trabalhar na universidade, e que hoje se sente desmotivado. Agradece o salário e garante que há benefícios quando questionados sobre motivação é claro, estou aqui trabalhando por dinheiro, única e exclusivamente. Alguns também disseram que uma motivação relevante é os benefícios como o incentivo para estudar.



Dejours (2012) lembra que está alienação é uma forma de liberdade. No entanto, corre-se o risco de alcançar o entorpecimento, a desaceleração, o abrandamento progressivo do prazer. Assim, despir-se do esforço é arriscar, é afastar-se de si. É o caminho onde pode se encontrara languidez, a morbidez, o *taedium vitae* e ainda, a depressão. Dessa maneira, pode deparar-se com o sofrimento patogênico.

#### 4.2.5 O sofrimento patogênico

Ressaltamos que o molde, estrutura organizacional da universidade, reduz a função dos colaboradores, acarretando um grande problema, onde as tarefas ficam muito engessadas, isto é, o colaborador fica só em uma função, ou ainda, as tarefas ficam desalinhadas fazendo assim que o colaborador se sinta perdido, sem conseguir distinguir o seu papel. Nessas circunstâncias que ocorrem essas duas situações é o momento que o sofrimento pode desencadear as doenças, tanto a doença física quanto a doença mental (CASTRO,2017).

Bem ruim! Eu tenho passado por tratamento psiquiátrico[...] Tomar remédio durante muito tempo. Eu tenho desde que começou essa história de [...] É um processo tão cansativo que são imputados as coisas de 2014, nós estamos em 2018 e a universidade ainda não tomou uma decisão sobre o que tem que fazer. Então, me gera medo, me gera pânico. A coisa que eu mais faço é autocrítica: - Poxa, o que está acontecendo? – O que motiva as pessoas a fazerem isso? [...] E tudo isso é meramente político. É por motivações políticas dentro da universidade, pessoas que querem ter o que elas acham que são regalias [...] Como é eu ter uma sala só para mim. Eu tenho horário de trabalho de segunda a sexta e eles acham que é uma coisa que tem que ser para eles [...] (Entrevistado 12)

Para Dejours (2004), o trabalhador pode chegara adquirir problemas psicológicos graves devido ao ambiente de trabalho, um deles é algum transtorno pós-traumático interferindo de uma forma clara e objetiva na vida dessa pessoa.

Pensando no sofrimento patogênico que pode ocorrer no trabalho, temos que nos preocupar com a identidade do indivíduo e na sua esfera de trabalho, pois o trabalho é um meio de instituto equilíbrio e a saúde mental. No entanto, essas frustrações podem ser menos traumáticas se o ambiente proporcionar condições necessárias para a saúde mental.

Nesse momento, temos que transformar essa subjetividade enaltecendo ou acrescentando, diminuindo ou mortificando, levando em consideração que um trabalho nunca é neutro, sempre haverá uma resposta ou para saúde ou para doenças (MATTOS, 2016).

Nesse contexto, é primordial analisarmos o terceiro pilar dessa pesquisa referente à organização no trabalho estudada frente às percepções dos trabalhadores entrevistados.

#### 4.2.6 A Organização no trabalho

A organização tem uma divisão sobre as tarefas e os homens dentro desses grandes núcleos que podem ser classificados como o trabalho a ser realizado, ritmo sem o do operatório, hierarquias e os níveis de supervisão.

A organização no trabalho, é criadora e estimuladora do enfeitamento, ou seja, o próprio prazer e o sofrimento, esses dois sentimentos, acabam sendo correlacionados com a confiança, reconhecimento, motivação e desejo (MACEDO,2017).O indivíduo que se sente bem perante ao trabalho logo ele terá prazer no trabalhar, e motivação para se empenhar da melhor forma possível e vice e versa, por isso a importância desse olhar dentro das universidades, pois os trabalhadores basicamente passam toda sua carga horária atendendo alunos e professores.

O ato de trabalhar em si não é perigoso, o que pode tornar ele um problema é a forma que se é organizado (SANCHES,2017). Assim, destacamos a importância do processo de trabalho.

#### 4.2.7 A importância da organização no processo de trabalho

As conseqüências desses princípios da organização do trabalho são, de um lado, o crescimento extraordinário da produtividade e da riqueza, mas, de outro, a erosão do lugar acordado à subjetividade e à vida no trabalho (DEJOURS, 2004).Em algumas das entrevistas percebemos que o serviço vem da demanda e existe interdependência entre os setores caracterizando o processo de trabalho.

Eu estipulo metas e como eu trabalho aqui sozinha eu vou organizando da forma como para mim fica melhor [...]São metas semanais, diárias mas eu divido o período para arquivar documento, período para abrir prontuário, tem um período que eu concentro mais na recepção quando é período de recarga de cartão alimentação, eu faço mais um atendimento[...]Normalmente nas duas primeiras semanas de cada mês, depois eu foco no serviço administrativo. (Entrevistado 2)

Eu procuro manter minhas coisas e mordem [...] É justamente para evitar o estresse o descontentamento de alguém, procuro fazer as coisas no tempo. Claro que, infelizmente, não dá, às vezes, para cumprir porque eu dependo de outras pessoas tanto interna como externamente. Sempre tem contratempo, sempre, sempre. Às vezes é uma coisinha muito fácil, agente vai e resolve. Mas, sempre tem contratempo, então não dá[...]Mas, eu sempre procuro no meu tempo logo, uma coisa mais organizadinha para não ter estresse no final. (Entrevistado 3)

No início, eu tinha um serviço um pouco mais desorganizado. Eu não tenho uma organização diária. Eu trabalho sob demanda que chega, então eu executo. Mas, nos primeiros anos de trabalho, eu ficava galgando metas para deixar o trabalho no nível que está hoje. Então, por exemplo uma das coisas que eu fiz foram roteiros de trabalho para treinar as pessoas, depois fiz um manual de como guardar livros, depois fui organizando as estatísticas, depois organizei a rede.

Temos uma prévia demanda. Se a gente já tem conhecimento da demanda dá para se organizar. Mas, não funciona tanto assim. Então às vezes aparece uma coisa que está no meio de um processo. Eu tenho que seguir um roteiro e dentro desse roteiro ele tem que estar dentro de um nível.

É difícil porque não existe organização na medida que vão aparecendo as demandas. Desde o início tem demanda que está represada por conta de burocracia, precisa passar por comissões. Às vezes, depende também do aluno retornar alguma coisa. Eu tenho coisas meio que agendada... meu controle é esse, dependendo do nível que está eu controlo. Depende muito da demanda de atendimento.

Por minha parte eu acho que eu reconheço porque eu tenho na minha cabeça e a gente vê pela experiência de trabalho, por exemplo, às vezes, quando algumas coisas saem erradas, eu penso sempre assim. Porque só erra quem trabalha, porque quem não faz nada nunca erra, então às vezes acontecem algumas coisas e eu fico assim[...] Acontece porque realmente nada é perfeito, o ser humano não é perfeito... não dá para você e ir tudo 100%... 100% Zerado negócio, sempre tem alguma coisinha para arrumar e aí eu reconheço assim, quanto menos erros melhor. Mas, também se acontecer pelo menos está sendo feito entendeu?( risos) tipo, é uma coisa assim” a, leva chamada..., mas gente nunca leva chamada porque nunca faz nada” nunca tem nada para fazer então não tem problemas, porque não faz nada. Às vezes acontecem algumas coisas por conta do trabalho, mas é natural mesmo... Eu acho que eu reconheço sim, dá.....tipo...das outras pessoas para com a gente também, demandar. Algum serviço se ele for feito, mesmo saindo algumas coisas... que não sai um perfeito (Entrevistado 7)

Quando questionados sobre sua forma de organização eles relataram sobre a burocracia da universidade, das demandas espontâneas, do fluxo descontínuo, da morosidade do processo, da utilização de roteiros e planejamentos, do uso de listasse checagem de e-mails. Esse modo de organizar o trabalho também tem reflexos na saúde do trabalhador e na sua inteligência criativa.

A partir da teoria de Taylor, o trabalho se tornou algo repetitivo e sem sentido. A capacidade de criar estratégias firmes, e de criar ressignificados que possibilitem mudanças no processo de trabalho visando o prazer no trabalho (TONET, 2016).

A instituição onde foi coletada as informações faz parte da Universidade de São Paulo que possui um fluxo que nem sempre é contínuo devido ser setorizada, ou seja, muitos processos de trabalho para suprir as necessidades tanto dos docentes, quanto dos estudantes e sociedade que percorrem por vários setores para serem concluídos de maneira eficiente.

Essas instituições públicas, são prestadoras de serviço de alta complexidade, ou seja, são moldadas pelo conservadorismo quando se trata de do quadro dos colaboradores, essas escolas são resistentes a novas estruturações, e chegam a incentivar. No entanto, não reconhecem, fazendo que o colaborador se sinta reduzido a uma ação. (FIDELIS, 2018) A universidade onde foi coletado os dados é um exemplo disso, ela é inspirada na educação das grandes universidades americanas.

Mesmo tendo esse estilo diferenciado, a universidade se molda em formas de trabalho individualistas e estruturadas, o que acaba limitando o colaborador e causando um sofrimento que tendência a um possível sofrimento patogênico. Tanto universidades públicas como particulares acabam ignorando o potencial desse colaborador, em contrapartida quando acontece isso o cooperativismo e os laços entre os próprios colaboradores se fortalecem criando uma mobilização interna que gera um sofrimento criativo (LOUREIRO, 2018).

#### 4.2.8 O trabalho cooperativo

À coordenação (prescrita), os trabalhadores respondem com a cooperação (efetiva). Entre as duas se interpõe uma série complexa de iniciativas que, quando é eficiente, resulta na formação de «regras de ofício», elaboradas pelos trabalhadores, as quais consistem no estabelecimento de acordos entre os membros do coletivo a respeito das maneiras de trabalhar. Trata-se aqui de compromisso entre os estilos de trabalho, entre as preferências de cada trabalhador, de forma a torná-los compatíveis (DEJOURS, 2004). Quando questionados sobre o prazer com os colegas de trabalhos eles deixam claro que com os colegas de trabalho dentro do setor é bom. Alguns relataram até sobre a existência de vínculos mais forte ao ponto de frequentarem a casa, uma das coisas percebidas é quanto menor o setor mais entrosamento acontece.

Eu procuro me dar bem com as pessoas! [...]Na medida do possível. Também uma pessoa faz uma coisa errada papapa [...] Eu não vou ficar elogiando-a. Eu vou falar 'você fez uma coisa errada, tem que consertar[...]. Se eu falar alguma coisa para você, sei lá... um papel... que eu acho, talvez você possa não me entender, mas não é contra a pessoa [...] Eu procuro também fazer minhas coisas em relação ao trabalho. (Entrevistado 3)

Aqui no setor a gente coopera bem uma com a outra, pelo menos essa é a minha visão... agente coopera bem uma com a outra. Com os outros setores, como eu disse, no início da EACH havia uma cooperação, hoje em dia não há. O que eu sinto. O meu sentimento, é que é muito protocolar. Ah,eu tenho que fazer isso para aquele setor ... para eu não ficar mal". Eu acho que as relações estão estabelecidas dessa maneira, E isso é péssimo, agora a gente aqui dentro do setor é uma relação boa de cooperação, pelo menos eu me sinto assim. (Entrevistado 6)

De altos e baixos[...] Há momentos que são super cooperativos e há momentos que não. [...] É, ambíguo. Então, eu tenho uma relação boa com a maior parte das pessoas na maior parte do tempo. Mas assim, como são dez pessoas numa é bem possível não ficar de bem com todo mundo, tem pelo menos uma de cara virada. A cooperação é importante porque nós somos, praticamente, quase isolados no nosso setor. Eu não sei dos outros não posso falar. Mas, o nosso não coopera, não conversa. Depois nós saímos para almoçar e conversar sobre as coisas e tal, é um negócio meio apático. (Entrevistado 5)

Muitos colaboradores ressaltaram a importância das relações entre os colegas de trabalho. Salientaram que eles se tornam amigos, fora do horário de trabalho mostrando assim a importância desse aumento das redes sociais do indivíduo.

Cooperativismo dentro do trabalho se torna fundamental dentro de qualquer esfera levando em consideração o dinamismo dentro de cada empresa, e a forma como isso atinge os colaboradores, a psicodinâmica tem como base avaliar isso do melhor jeito possível tendo em vista essa discussão psicológica/social. O colaborador ficar doente ou se culpar por algo que foge do seu próprio ato de trabalhar, uma vez que a questão pode estar ao ambiente e o que ele gera nas pessoas (ARAÚJO, 2018).

A cooperação vendo a situação que os colaboradores estão é fundamental, pois todo o processo necessita de várias pessoas em prol de uma resolubilidade rápida e eficaz. Devido à crise, e aos inúmeros programas de demissão voluntárias, onde há demissões sem contratações para repor as vagas, acarretando o estresse. Também, apesar da estabilidade de emprego que o serviço público oferece, existe uma certa instabilidade e presença de medo do que acontecerá no futuro.

Dentro do setor ocorre como uma irmandade o que faz a cooperação acontecer. Esclarecemos que a instituição estudada sofreu uma greve e uma interdição do espaço físico. Esses episódios causaram rupturas relacionadas ao espaço físico e de distribuição de pessoas em todos os setores da instituição. Isso fez com que muitos setores fossem divididos dentro de outras instituições dentro e fora da Universidade de São Paulo. Durante as entrevistas percebemos que para alguns setores isso contribuiu para que o setor se unisse e em outros causou uma incisão que está presente até hoje.

Devido à escassez de profissionais dentro dos setores, os colaboradores acabam escolhendo trabalhar mais em mais funções para se manter no emprego, e além disso para continuar como funcionário da USP. Muitos colaboradores disseram que há sim uma Cooperação entre colegas, eles acabam criando vínculo se segmentando o trabalho. O que torna a cooperação fundamental dentro e fora do setor. Além disso, muitos colaboradores alegam sérios problemas psicológicos, tendo muitas vezes que se afastar e até mudar de setores, como colaboradores públicos eles tem a possibilidade de ter estabilidade, a relação se torna cada vez mais difícil, havendo brigas entre os colaboradores e entre setores.

Cooperar para a própria Psicodinâmica do Trabalho, refere-se ao desejo dos indivíduos em superar e sanar em problemas que podem aparecer dentro do ambiente de trabalho. Pensar na Psicodinâmica do Trabalho se refere ao coletivo então só na pessoa de maneira isolada, tendo em vista planos elaborados para que a equipe consiga realizar o trabalho da melhor maneira possível, em busca do prazer sem o sofrimento (PORSCHÉ, 2017).

Sabemos que o ato de se entrosarem e tentarem juntos resolver os mais determinados problemas é uma das estacas que sustenta a qualidade de vida desses trabalhadores. Consideramos que a segunda estaca é a comunicação existente no trabalho.

#### 4.2.9 A relevância da comunicação

A comunicação no ambiente organizacional deve ser compreensível, com informações claras e objetivas, tendo em vista suas consequências, as estratégias devem ser montadas visando as metas, para isso a base do setor deve ser construída de maneira franca, com muito respeito, levando em consideração os problemas e pensando em ideias inovadoras e soluções rápidas (FIALHO,2017). A comunicação se torna o carro feche dentro da instituição, o rastreo dela se torna fundamental para compreender os sistemas dentro da instituição.

Basicamente não existe comunicação[...] Apenas realmente quando eles precisam de alguma coisa muito urgente... normalmente é assim. O fluxo de trabalho aqui na EACH ele é um pouco complicado porque o meu setor responde a todos e a todas as demandas, porém os colegas não costumam passar as informações do que eles precisam de uma maneira clara . [...] Toda vez que precisa fazer o levantamento do que precisa comprar ou vai pedir no almoxarifado eu passo perguntando para todo mundo: - Precisa de alguma coisa? A resposta é sempre não. Isso é quando eles respondem. Eles ignoram. Depois, na urgência, correndo vem a chefe pedir para minha chefe pedir para mim que precisava ter comprado alguma coisa que quando perguntado foi dito que não. (Entrevistado 12)

[...] Ruim, quando se tem algo para se comunicar fala-se para alguma outra pessoa e não para todos. Quando muda algum procedimento a gente vai descobrindo na prática enquanto vai fazer. Às vezes, falo assim, fala uma coisa com o grupo todo[...] Uns ouvem, outros fingem que ouviram. Só funciona bem quando é comunicação focada na pessoa você fala” Fulano vem cá que eu vou te dizer isso. Aí a pessoa ouve, ajuda, responde tudo o que tem que fazer. Mas, a comunicação não é lá muito eficiente, Não é muito padronizada. Principalmente, quando é para transmitir mudança na rotina[...] Até ontem nós usávamos esse formulário para fazer esse tipo de pedido, trocou o formulário no site e nem todo mundo ficou sabendo. Entrou no site achou um formulário e não achou o outro. É assim que descobre [...]Também, alguns combinados que nem sempre são cumpridos, por exemplo Quem vai atender o telefone em tal momento? Quem vai fazer tal coisa? É.um pelo menos a comunicação sobre esses arranjos que não são cumpridos é nula. (Entrevistado 5)

“Acho que é clara! Totalmente aberta. Eu já tenho uma coisa de falar abertamente com todas as pessoas inclusive como (...) e tal.Mas lá na sala, é totalmente aberta[...] Seu tiver algum trabalho eu falo. Se acontecer algum equívoco eu falo também [...]Acho que aconteceu alguma coisa que talvez, enfim [...], Mas, é bem tranquilo, mesmo. (Entrevistado 10)

[...] eu tenho uma posição de muita visibilidade Porque eu sou mais velha, eu assumi os cabelos brancos. Faço muitas coisas diferentes [...] Então eu sou uma pessoa assim [...] Sei lá [...] Eu acho que muita gente me vê assim como um bicho esquisito. (risos) não propriamente como colega de trabalho na escola.(Entrevistado 1)

Produzem distorções da comunicação ao impedir pensar naquilo que provoca sofrimento e que seria importante transformar. Acarretam uma redução da subjetividade, produzem “resistência à mudança” e podem servir para a servidão voluntária e para a reprodução da dominação (DEJOURS, 2012). Na maioria das entrevistas realizadas foi quase unânime o discurso sobre a importância da comunicação dentro do setor, uma vez que eles fazem parte de um fluxograma que resulta em resolver questões em prol dos estudantes, dos professores e da instituição como um todo.

Ainda quando questionados sobre a comunicação fora do setor é muito complexa sendo realizada por e-mail que, muitas vezes, não são mandados de forma rápida devido a demanda, o que prejudica todo o fluxo. Muito além disso, faz com que os funcionários acabem criando problemas entre eles. Toda a comunicação com os usuários é realizada por e-mail, telefone e horários de atendimento. Muitas vezes, algum processo que existem prazos, acabam sendo problemáticas devido à pouca mão de obra, fazendo assim que os alunos e professores sejam os maiores prejudicados. Sobre e-mails se torna problemático pois o trabalhador, às vezes, pode receber o e-mail e, se caso recebe, ele não abre a tempo. Nas entrevistas algumas pessoas relataram esse problema, um colaborador chegou a falar que saído setores e encaminha para o setor, falando pessoalmente o que precisa, com isso percebemos que se torna falha a comunicação.

A comunicação é a forma como o indivíduo se impõem dentro de um setor, setor na uma ferramenta única contra o adoecimento, pois o falar se torna algo que lhe preenche, muito mais que isso, faz com que o próprio indivíduo consiga se enxergar e ver que algo não está certo. É saber que existe um problema e contorná-lo usando estratégias de enfrentamento e procurando uma maior cooperação.

Com isso, a comunicação se torna um instrumento indispensável para qualquer tipo de gestão, permitindo que a universidade consiga elaborar e executar seus projetos do melhor jeito possível. É a forma que comunicação acontece, pensando em setores e processo de produção, o que torna tudo mais complexo como dito um e-mail não respondido, ou até mesmo esquecido de ser encaminhado pode gera problemas em forma de uma cascata. Levando em consideração isso o grande complexo é compreender por meio de estudo as melhores formas de comunicação (BREDA,2018).

Lembramos que a boa comunicação intensifica a satisfação no trabalho e propicia o prazer no trabalho.

#### *4.4 10 O prazer no trabalho*

É ainda a psicodinâmica do trabalho que aponta formas de transformação de sofrimento (patológico) em prazer. A primeira forma para essa transformação seria o reconhecimento. Para a Psicodinâmica do Trabalho existem dois tipos de reconhecimento: o reconhecimento baseado no julgamento de utilidade, advindo dos superiores e, eventualmente, dos clientes e o reconhecimento de estética, cuja origem provém dos colegas (DEJOURS, 2004). Destacamos que a estaca matriz devido a sua fundamental importância na vida dos trabalhadores é sentir o prazer no trabalho.

O ambiente de trabalho que favorece o prazer é aquele em que o trabalhador se sente mais livre e com mais autonomia, fazendo atividades que possibilitem que seja utilizado a sua capacidade estudada e a aprendida durante o ciclo da vida. Em paralelo nas vivências adquiridas pelo trabalhador, o sofrimento acaba reinando e faz com que o trabalhador tenha que usar táticas aprendidas com as vivências do mesmo, tentando evitar o adoecimento ou suavizar o sofrimento de uma forma geral (LELES,2018).

Ahh...o que é prazeroso é estar com os alunos. Aí tem todo aquele desafio de ir junto com estudante buscar caminhos para aquela situação xis que o estudante traz, o que é prazeroso E eu fico muito orgulhosa disso! (risos). (Entrevistado 6)

Eu não conseguiria trabalhar só por dinheiro. Se eu não fosse extremamente apaixonado pelo que eu faço[...]Pela questão dessa gestão da informação que a gente faz. Se eu não fosse extremamente apaixonado pelos alunos, pelos usuários de forma geral, pelos meus colegas, pelo meu grupo de trabalho. Então, tudo isso é o que me motiva, é um conjunto! Não tem como separar. Realmente, não tem como separar! (Entrevistado 90)

Eu consegui passar aqui no concurso, E aí passar no concurso é uma conquista muito grande, era uma única vaga ... foi quase 200 candidatos, dentre eles ex-professor meu, [...] Mas valeu a pena todo esse esforço. Então, para mim a EACH é uma conquista! É prazerosa(...) É boa [...]Não costumo ter muitos problemas na sala. (Entrevistado 8)

Os relatos dos trabalhadores vão ao encontro da terminologia da saúde mental, que é o equilíbrio entre o ser humano e seu entorno físico, possibilitando a sua participação profissional e pessoal (SILVA, 2017). O vínculo entre os trabalhadores é uma boa base e uma forma de enfrentamento para a grande maioria de todos para as mais adversas situações, tanto com a chefia, como com os próprios funcionários.

Lima (2017) argumentou que se deve considerar a motivação por níveis onde cada nível uma vez que um conseguir a necessidade da próxima se manifesta. O que faz como chefe do setor consiga diferenciar, identificar e saber motivar cada colaborador dentro de cada tarefa, ainda pensando sobre uma classificação da motivação, há fatores que envolvem o ambiente e o indivíduo como incentivos para realização do trabalhador, proporcionando satisfação e ter a possibilidade de visualizar uma realização íntima na sua tarefa, afiliação quando o trabalhador se entrosa tanto com seus colegas que isso o motiva, e por fim o poder que motiva o trabalhador se sentir importante e necessário para determinadas situações.

A motivação sendo diretamente ligada ao prazer e ao sofrimento se torna fundamental fazer o rastreio até mesmo para entender mais o que pode ser utilizado como hipótese de problemas estruturais dentro da universidade.

Essa decisão de ser saúde ou doença, também é uma criação individual, as defesas que podem ser criadas para os indivíduos são sutis, cheias de criatividade e dentro das suas diversidades. Cada indivíduo cria seu jeito, ou sua maneira de enfrentar seus problemas dentro da Instituição, pois é algo relevante para manutenção da sua saúde mental (MANCIBO,2007).



Além desses indicadores de saúde mental, a grande parte das pessoas, mesmo que houvesse chance de viver confortavelmente não parariam de trabalhar nas suas funções, trabalho em si é muito mais do que um gerador de dinheiro, é uma forma de manter relações com pessoas diferentes, se sentir parte de um grupo, ter desafio e ter conhecimento sobre como é viver em sociedade. Se o indivíduo ver o trabalho apenas como obrigação e necessário para sua sobrevivência, ele se perde e deixa de se considerar uma parte de todo, deixa de ser o agente transformador, se torna apenas um mero reprodutor e consumista, deixando de lado sua identidade (FLORES,2018).

Em uma breve reflexão sabemos que a maior parte da nossa vida passamos dentro do trabalho, logo sabemos que a qualidade de vida e trabalho estão relacionadas, uma vez que se torna quase impossível separar uma da outra. Podemos afirmar que o trabalho tem ligação direta com qualidade de vida, e satisfação de vida (DYNIEWICZ, 2017).

Por fim a qualidade de vida no trabalho pode ser considerada como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do próprio trabalho, que afetam a cultura e interferem no clima organizacional refletindo na produtividade e na satisfação dos clientes internos (MONTEIRO, 2017).

Quando os colaboradores foram questionados sobre a qualidade de vida muitos foram claros que não estão felizes por motivos pessoais. No entanto, alguns trabalhadores ficaram meio receosos em responder esta pergunta.

Identificar a organização pode ajudar a entender, e visualizar como se comporta o ambiente de trabalho, conseguindo de uma maneira clara do que pode se mudar e melhorar a qualidades dos setores, porém pensar na universidade requer entender que há uma série de setores e pessoas das mais diferentes formações. E na qualidade de vida é ver a busca constante de melhorias dos processos de trabalho, além de tentar melhorar as relações e desfrutar dos avanços tecnológicos afim de alcançar cada vez mais o potencial individual e de equipe (MARTINS, 2017).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabemos que a Universidade de São Paulo está passando por um momento de crise econômica e política e que isso impacta no trabalho dos participantes dessa pesquisa e da população que os mesmos atendem, tanto estudantes como professores.

No percurso dessa pesquisa foi possível conhecer pelos discursos dos trabalhadores o quanto existem momentos de prazer e sofrimento no trabalho e que em alguns momentos os conduzem a um nível de satisfação profissional e, por outro lado também os atormentam levando a processos patológicos que poderiam ser amenizados.

As questões das relações inter pessoais e do trabalho em equipe fazem parte do processo de trabalho e aparecem de forma nítida e relevante dentre os discursos dos trabalhadores. Detectamos pelos discursos que fora do setor eles não se conversam, a comunicação é formal, apenas por e-mail se estritamente o que for necessário. Algumas pessoas relataram ter amizades, mas com pessoas que já passaram no setor.

No decorrer das entrevistas nos deparamos com respostas profundas sobre a saúde mental e física dos participantes. Alguns relatos foram marcados pelo sofrimento patogênico e pela insatisfação no trabalho e o quanto esses participantes sofrem devido à carga emocional que os afetam no ambiente de trabalho.

Com base no referencial teórico entendemos que os trabalhadores procuram estratégias para aliviar os sofrimentos e sobreviverem dentro das condições impostas pela instituição. No entanto, consideramos que alguns dos trabalhadores necessitam de encaminhamento para profissional da saúde mental.

Nós esperamos que os resultados dessa pesquisa despertem um olhar mais humanizado direcionado a esses trabalhadores e ainda, ocorra a implementação de programas que possibilitem aos trabalhadores a criação de estratégias para amenizar o desgaste físico e emocional recorrentes, e reafirmar a importância desses trabalhadores dentro da Instituição, visando melhorias na qualidade de suas vidas.

Por fim, recomendamos que como continuidade dessa pesquisa sejam realizados grupos focais com o enfoque de enxergar e solucionar problemas referentes à instituição estudada.

As evidências encontradas mostra a importância de outros estudos, com um olhar mais atento sobre o emocional desses trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, F. M. O processo de reestruturação produtiva através da teoria dos regimes de acumulação. **Revista Despierta**. Mato Grosso do Sul. v. 3. n. 3. p. 3-22. 2016.
- ALVES, C. R. A.; CORREIA, A. M. M.; SILVA, A. M. Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo em uma instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**. Santa Catarina. v. 12. n. 1. p. 205-227. 2019
- ARAÚJO, A. J. et al. Cooperação, confiabilidade e segurança no trabalho. **Fractal: Revista de Psicologia**, Niterói, Rio de Janeiro. v. 30. n. 2. p. 78-85. 2018.
- BAGALHO, J. O. **Sofrimento e Prazer uma Análise Psicodinâmica do Trabalho Prisional**. 2015. 17 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória. 2015
- BAGALHO, J. O.; MORAES, T. D. A organização do trabalho prisional e as vivências de prazer e sofrimento. **Estudos de Psicologia**. Rio Grande do Norte. v. 22. n. 3. p. 305-315. 2017.
- BARROS, C.; PINTO DE FARIA, L. A integração do espaço como um fator de risco psicossocial no trabalho: avaliação e intervenção/ The integration of space as a psychosocial risk at work: assessment and intervention. **Vertentes e Desafios da Segurança**. Portugal. p. 11. 2017.
- BARROS, J. O. **Interfaces entre produção de saúde e coordenação do cuidado: perspectiva da psicodinâmica do trabalho na compreensão do trabalho de médicos inseridos em um hospital universitário-São Paulo, Brasil**. 2015. 293 p. Tese (Doutorado em Ciências). Universidade de São Paulo. São Paulo. 2015
- BERNARDO, M. H. Produtivismo e precariedade subjetiva na universidade pública: o desgaste mental dos docentes. **Psicologia & Sociedade**. Minas Gerais. v. 26. p. 129-139. 2014.
- BORGES, R. F.; LUZIO, C. A. Pesquisa qualitativa em saúde mental: alguns apontamentos. **Revista de Psicologia da UNESP**. São Paulo. v. 9. n. 1. p. 14-23. 2017
- BRAGA, A. A.; OLIVEIRA, C. M.; SIENA, T. M. Fatores e aspectos que impactam o trabalho em equipe. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**. Amazônia. v. 3. n. 3. p. 50-65. 2017.
- BREDA, F. et al. Reflexões acerca da comunicação organizacional como ferramenta estratégica em redes de cooperação. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**. Minas Gerais. v. 16. n. 1. p. 1-11. 2018.
- CASTRO, A. C. de S. et al. **Os trabalhadores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal de Goiás: trabalho, profissionalização e gestão da educação superior**. 2017. 374 p. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade Federal de Goiás. Goiás. 2017
- DEJOURS, C. et al. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. **Psicologia : Ciência e Profissão**. Brasília. Vol .15. n. 34-38 p. 1-5. 1995.

DEJOURS, C. **A banalização da justiça social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. In: Paragy A.I.; Ferreira L. L. **Conclusões A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 1988.136- 139 p. 5º edição.Cortez editora. São Paulo. 1988.

DEJOURS, Christophe. **Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho**. Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas. São Paulo: Fundap. 1999.

DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. in Lancman S. & Sznelman L. I. (organizadores).2004. 346p. Editora Fio cruz. Rio de Janeiro. 2004.

DEJOURS, Christophe. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicologia em Estudo**. Maringá. v. 17. n. 3. P. 363-371. 2012.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista produção**. Santa Catarina. v. 14, n. 3, p. 27- 34, 2004.

DEJOURS, C. ; BARROS, J. O.; LANCMAN, Selma. A centralidade do trabalho para a construção da saúde. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo. São Paulo**. v. 27. n. 2. p. 228-235. 2016.

DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de empresas**. São Paulo. v. 33. n. 3. p. 98-104. 1993.

DYNIWICZ, A. M. et al. Avaliação da qualidade de vida de trabalhadores em empresa metalúrgica: um subsídio à prevenção de agravos à saúde. **Fisioterapia em Movimento**. Curitiba. v. 22. n. 3. p. 457-466. 2017.

FARIA, R. M. O. de; LEITE, I. C. G.; SILVA, G. A. da. O sentido da relação trabalho e saúde para os assistentes em administração de uma universidade pública federal no Estado de Minas Gerais. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro. v. 27. p. 541-559. 2017.

FERREIRA, H. M. G. Conflito Interpessoal em equipes de trabalho: O papel do líder como gerente das emoções do grupo. **Cadernos Uni FOA**. Rio de Janeiro v.5. n.13. p.67-75. 2017.

FIALHO, A. A. B.; MAFRA, S. C. T.; SILVA, E. P. Mudanças no ambiente organizacional e qualidade de vida no trabalho: percepção dos servidores técnico-administrativos idosos, o caso da UFV. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**. Santa Catarina. v. 10. n. 2. p. 20-42. 2017.

FIDELIS, D. P.; FALEIROS, P. B. Resenha: procedimento de escolha, e a inclusão de deficientes intelectuais no contexto de trabalho. **Trends Psychol**. Ribeirão Preto. vol.26 no.2. p.1115-1118. 2018.

FILLIS, M. M. A. et al. Frequency of self-reported vocal problems and associated occupational factors in primary school teachers in Londrina, Paraná State,Brazil. **Cadernos de saúde pública**. Rio de Janeiro. v. 32, n. 1. p. 1-10. 2016.

- FLORES, V. D. C.; MOURA, E. P. G. de. Significados de trabalho, prazer e sofrimento no ofício de agentes funerários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**. Brasília. v. 18. n. 1. p. 326-334. 2018.
- FONSECA, M. L. G.; SÁ, M. de C. A insustentável leveza do trabalho em saúde: excessos e invisibilidade no trabalho da enfermagem em oncologia. **Saúde em Debate**. Rio de Janeiro. v. 39. p. 298-306. 2015.
- FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. Da falado outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia**. Ribeirão Preto. v. 14. n. 28. p. 139-152. 2004.
- GARCIA, A. B. et al. Estratégias utilizadas por técnicos de enfermagem para enfrentar o sofrimento ocupacional em um pronto-socorro. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**. Ceará. v. 17. n. 2. p. 285-292. 2016.
- GIONGO, C. R.; MONTEIRO, J. K.; SOBROSA, G. M. R. Psicodinâmica do trabalho no Brasil: revisão sistemática da literatura. **Temas em psicologia**. Ribeirão Preto. v. 23, n. 4, p. 803-814, 2015.
- GOMES, K. K. Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em docentes da saúde de uma instituição de ensino superior. **Revista Bras. Med. Trab.** São Paulo. v. 15. n. 1. p. 18-28. 2017.
- GÓMEZ, Victoria Ayelén et al. A palavra como laço social na clínica Psicodinâmica do Trabalho. **Contextos Clínicos**. Rio Grande do Sul. v. 9. n. 2. p. 253-264. 2016.
- KOGIEN, M.; CEDARO, José Juliano. Pronto-socorro público: impactos psicossociais no domínio físico da qualidade de vida de profissionais de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. Ribeirão Preto. v. 22. n. 1. p. 51-58. 2014.
- KUENZER, A. Z. Competência como práxis: os dilemas da relação entre teoria e prática na educação dos trabalhadores. **Boletim técnico do SENAC**. São Paulo. v. 30. n. 3. p. 81-93. 2017.
- LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I.; DÉJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. (evento). Pdf, Rio de Janeiro: Fio cruz, 2004. Disponível em <[http://www.cremesp.org.br/pdfs/eventos/eve\\_12052016\\_120526\\_Selma%20Lancman%20-%20Psicodinamica%20do%20Trabalho.pdf](http://www.cremesp.org.br/pdfs/eventos/eve_12052016_120526_Selma%20Lancman%20-%20Psicodinamica%20do%20Trabalho.pdf)> Acesso em: 05 jan. 2018
- LELES, L. C.; AMARAL, G. A. Prazer e sofrimento no trabalho de servidores públicos: estudo de caso com técnicos-administrativos em educação. **Revista Laborativa**. São Paulo. v. 7. n. 1. p. 53-73. 2018.
- LIMA, A. S.; AUGUSTO, C. A. O impacto das práticas de gestão de pessoas sobre a motivação do colaborador em organizações da sociedade civil de interesse público (OSCIPS). **Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR-RECEU**. Paraná. v. 19. n. 1. p. 17-40. 2018
- LOUREIRO, T.; MENDES, G. H. de S.; SILVA, E. P. Estigma, invisibilidade e intensificação do trabalho: estratégias de enfrentamento do sofrimento pelos assistentes em administração. **Trabalho, Educação e Saúde**. Rio de Janeiro. Vol.16 n. 2. p. 703-728. 2018.

LUCCA, S. R.; CAMPOS, Carlos Roberto. Saúde mental e trabalho: uma discussão a partir do estudo de trabalhadores da atividade de tele atendimento. **Revista Bras. Med. Trab.** São Paulo. Vol 8. n. 1. p. 7. 2010.

MACEDO, E. B. de. **Professores de salas de recursos multifuncionais: vivências de prazer e sofrimento no contexto de trabalho.** 2017. 116 p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Saúde). Universidade Federal do Tocantins. Tocantins. 2017.

MANCEBO, D. Trabalho terceirizado e universidade pública: uma análise a partir da UERJ. **EccoS Revista Científica.** São Paulo. n. 44. p. 159-174. 2017.

MARQUES, L. S. et al. **A constituição da identidade profissional e as relações interpessoais no espaço de trabalho: o olhar do gestor da educação.** 2015. 148 p. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal de Goiás. Goiás. 2015.

MATTOS, Elisângela Carpenedo de. **Prazer e sofrimento no trabalho bancário: um olhar sobre o gestor intermediário.** 2016. 137 p. Dissertação (Mestrado Psicologia Social). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul. 2016.

MENDES, A. C. **A mulher no mercado de trabalho: um estudo com graduandas do curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba.** 2018. 43 p. Artigo (Gradação em Administração). Universidade Federal da Paraíba. Paraíba. 2018

MINAYO, M. C. de S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. C. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. In: Pesquisa social: teoria, método e criatividade. O conceito de metodologia de pesquisa; pesquisa qualitativa. 2002. 16-25p. 21ª edição. Editora Vozes. Petrópolis. 2002.

MONTEIRO, J. R. SANTOS, J. W. X. M. Qualidade de vida no trabalho: um estudo com os funcionários e estagiários do setor administrativo da FADBA. **Revista Formadores.** Bahia. v. 10. n. 1. p. 22. 2017

NUNES, Thiago Soares et al. **A influência da cultura organizacional na ocorrência do assédio moral no trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina.** 2016. 432 p. Tese (Doutorado em Administração). Universidade Federal de Santa Catarina. Santa Catarina. 2016

PEREIRA, J. Z.; TRAESEL, E. S.; MERLO, Á. R. C. Docência: Psicodinâmica e relações de trabalho. **Psicologia Argumento.** Paraná. v. 31. n. 72. p.89-99. 2017.

PEREIRA, Júlio César de Jesus et al. **Retenção de pessoas (talentos): um estudo em duas universidades federais.** 2017. 174 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro. 2017

PINTO, J. de F.; BEHR, R. R. Contradições na avaliação de desempenho dos servidores técnico-administrativos em educação na universidade pública/ **Cadernos EBAPE.** São Paulo. v. 13. n. 4. p. 795. 2015.

POERSCH, A. L.; MERLO, Á. R. C. Reabilitação profissional e retorno ao trabalho: uma aposta de intervenção. **Psicologia & Sociedade.** Rio Grande do Sul. v. 29. p. 1-10. 2017.

RAMOS, A. M. et al. Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em Enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem.** Santa Catarina. v. 24. n. 1. p. 187-195. 2015.

SCLIAR, Moacyr. História do conceito de saúde. **Physis: Revista de saúde coletiva**. Rio de Janeiro. v. 17. p. 29-41. 2007.

SILVA, A. V.; PIOLLI, E. A centralidade do trabalho na psicodinâmica de Christophe Dejours, o campo educacional e o trabalho docente: aproximações possíveis. **Devir Educação**. Minas Gerais. v. 1. n. 1. p. 50-65. 2017.

SILVA, F. H. U. da. **Depressão laboral: um estudo da relação entre saúde mental dos bancários e seu ambiente de trabalho**. 2017. 24 p. Artigo (Graduação de direito). Universidade estadual da Paraíba. Paraíba. 2017.

SILVA, S. N.; LIMA, M. G. Assistência Farmacêutica na Saúde Mental: um diagnóstico dos Centros de Atenção Psicossocial. **Ciência & Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro. v. 22. p. 2025-2036. 2017.

TAQUETTE, S. R.; MINAYO, M. C. Análise de estudos qualitativos conduzidos por médicos publicados em periódicos científicos brasileiros entre 2004 e 2013. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro. v. 26. p. 417-434. 2016.

TONET, M. S. Prazer e trabalho: um estudo sobre mulheres trabalhadoras rurais. **Saúde & Transformação Social/Health & Social Change**. Santa Catarina. v. 7. n. 3. p. 84-95. 2016.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. escola de artes, ciências e humanidades [website]. São Paulo, [201-?]. EACH. Conceção geral. Disponível em <<http://www5.each.usp.br/concepcao-geral/>> . Acesso em: 18 dez. 2017.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. escola de artes, ciências e humanidades [website]. São Paulo, [201-?]. EACH. Histórico. Disponível em <<http://www5.each.usp.br/historico/>> Acesso em: 17 dez. 2017.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

### 1. Dados Sócio demográficos

**Nome:** \_\_\_\_\_

**Idade:** \_\_\_\_\_ **Gênero:** \_\_\_\_\_ **Estado Civil:** \_\_\_\_\_

**Possui Filhos?** \_\_\_\_\_ **Se sim, quantos?** \_\_\_\_\_

**Formação:** \_\_\_\_\_

**Quanto tempo trabalha na EACH?** \_\_\_\_\_

**Setor que trabalha na EACH:** \_\_\_\_\_ **Tempo nesse setor:** \_\_\_\_\_

**Setores que trabalhou anteriormente na EACH:** \_\_\_\_\_

Na tentativa de estudar os aspectos menos visíveis que são vivenciados por você aqui na EACH, gostaria que você me:

1. Conte como você organiza seu trabalho diariamente.
2. Conte se é prazerosa a sua relação com seus colegas de trabalho.
3. Descreva como ocorre a comunicação entre você e seus colegas.
4. Relate como é a cooperação entre os seus colegas e você no trabalho.
5. Descreva como você considera o reconhecimento do seu trabalho.
6. Fale sobre o que é prazeroso no Trabalho. Cite uma situação.
7. Fale se existem situações que ocorrem no trabalho que lhe causam sofrimento. Você pode me descrever sobre isso?
8. Relate o que te motiva a trabalhar todo dia.
9. Discorra sobre as estratégias que você utiliza para manter ou melhorar suas condições de trabalho.
10. Conte sobre o seu humor nos últimos meses.
11. Conte sobre o que significa para você trabalhar na EACH.
12. Fale sobre a sua satisfação com a vida.



## APÊNDICE B

### Solicitação para realizar a pesquisa

São Paulo, 18 de junho de 2018.

Prezada,

Profa. Dra. Profa. Mônica Sanches Yassuda

Encaminho para apreciação de V.Sa., o Projeto de pesquisa de Dissertação de Mestrado intitulado “**PSICODINÂMICA DO TRABALHO: A VIVÊNCIA LABORAL EM UNIVERSIDADE PÚBLICA**” sob a orientação da Profa. Dra. Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez (docente do Programa de Pós graduação em Gerontologia da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo) e Jéssica Regina Nahas de Oliveira (mestranda do Programa de Pós graduação em Gerontologia da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo) como objetivos de compreender a saúde mental de trabalhadores de universidade pública relacionada ao seu processo de trabalho; analisar o processo de trabalho vivenciado pelos trabalhadores; identificar possíveis causas de prazer e sofrimento no trabalho e conhecer as possíveis estratégias de enfrentamento dos trabalhadores. Assim, gostaríamos de contar com a sua colaboração no sentido de desenvolvermos este projeto de pesquisa com os trabalhadores da EACH-USP.

Salientamos-lhe que conforme já exposto anteriormente, a vontade de realizar esse estudo, já conversamos com a psicóloga Keyla e com a enfa. Renata da UBAS-EACH, sendo que a enfermeira Renata se colocou disponível a nos acompanharem todo o processo de coleta de dados.

Desde já, nossos agradecimentos,

Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez

Jéssica Regina Nahas de Oliveira

## ANEXO A

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Eu, Jéssica Regina Nahas de Oliveira, estudante de Pós graduação em Gerontologia da EACH-USP e a Profa. Dra. Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez, docente da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo (EACH-USP), estamos realizando uma pesquisa intitulada **“PSICODINÂMICA DO TRABALHO: A VIVÊNCIA LABORAL EM UNIVERSIDADE PÚBLICA”** com os objetivos de compreender a saúde mental de trabalhadores de universidade pública relacionada ao seu processo de trabalho; analisar o processo de trabalho vivenciado pelos trabalhadores; identificar possíveis causas de prazer e sofrimento no trabalho e conhecer as possíveis estratégias de enfrentamento dos trabalhadores.

Para tanto, gostaríamos que o (a) senhor (a) participasse desta pesquisa, na qual nos comprometemos a seguir a portaria do Conselho Nacional de Saúde CNS466/2012 relacionada à Pesquisa com Seres Humanos respeitando o seu direito de:

1. Ter liberdade de participar ou deixar de participar do estudo, sem que isso lhe traga algum prejuízo ou risco;
2. Manter o seu nome em sigilo absoluto, sendo que o que disser não lhe resultará em qualquer dano à sua integralidade;
3. Interromper a participação na pesquisa caso se sinta incomodado (a) com a mesma;
4. Responder às questões levantadas pela pesquisadora em impresso próprio, conforme a sua disponibilidade e, caso sinta-se confortável;
5. Participar de duas reuniões de grupo com os demais participantes dessa pesquisa com duração de uma hora, dentro das dependências da EACH;
6. Garantia de receber uma resposta a alguma dúvida durante ou após a entrevista.

Deixo telefones para contato: 11-3091-8832 - Professora Doutora Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez e 3091-9457 do CEP-HU-USP, para que possa obter mais esclarecimentos ou informações sobre o estudo e sua participação.

Caso aceite, por favor, responda as questões durante a entrevista.