

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-Graduação em Administração
Mestrado

Josane Sodré Cupertino da Silva

**PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO:
estudo sobre a percepção dos terceirizados que atuam em uma
instituição federal de ensino superior**

Belo Horizonte
2019

Josane Sodr  Cupertino da Silva

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO:
estudo sobre a percep o dos terceirizados que atuam em uma
institui o federal de ensino superior

Disserta o apresentada ao curso de Mestrado Acad mico em Administra o do Centro Universit rio Unihorizontes, como requisito parcial para obten o do t tulo de mestre.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia

 rea de concentra o: Organiza o e Estrat gia

Linha de pesquisa: Rela o de Poder e Din mica das Organiza o

Belo Horizonte
2019



Centro Universitário Unihorizontes
Mestrado Acadêmico em Administração

**MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO
DO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: Organização e Estratégia

MESTRANDO(A): **JOSANE SODRE CUPERTINO DA SILVA**

Matrícula: 0770884

LINHA DE PESQUISA: RELAÇÕES DE PODER E DINAMICA DAS ORGANIZAÇÕES

ORIENTADOR(A): Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia

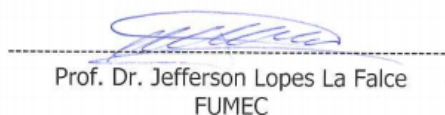
TÍTULO: PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: estudo sobre a percepção dos terceirizados que atuam em uma Instituição Federal de Ensino Superior.

DATA: 12/02/2019

BANCA EXAMINADORA:


Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia
ORIENTADOR
Centro Universitário Unihorizontes


Profª Drª Maria Elizabeth Antunes Lima
Centro Universitário Unihorizontes


Prof. Dr. Jefferson Lopes La Falce
FUMEC

DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE PORTUGUÊS

Declaro que fiz a correção linguística de Português da dissertação de Josane Sodré Cupertino da Silva, intitulada **PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: estudo sobre a percepção dos terceirizados que atuam em uma instituição federal de ensino superior**, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Viçosa, MG, 29 de janeiro de 2019.



Edir de Oliveira Barbosa
Revisor de Textos – UFV
ebarbosaufv@gmail.com

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me abençoar tão amorosamente, concedendo-me a vida e a alegria do convívio com as pessoas que fazem parte dela.

Aos meus pais Juquita e Celmen, por, com simplicidade, dedicação e carinho, serem meus alfabetizadores e responsáveis pelo meu primeiro contato com as letras e os números e pela Educação, apontando o caminho reto, honesto e com responsabilidade e comprometimento com o trabalho e com as pessoas.

Ao meu esposo Paulo, colega na graduação e, hoje, um companheiro compreensivo na caminhada em busca de meus propósitos, cúmplice e paciente ao me escutar por horas falando sobre a “Psicodinâmica do Trabalho” e por contribuir com sugestões e opiniões para o enriquecimento dos meus estudos.

Aos meus filhos Rafael e Lucas, meus maiores incentivadores, por me apoiarem e acreditarem na minha capacidade.

Em especial à minha irmã Josele e ao seu esposo Júnior, pela amizade e pelo acolhimento. Esta vitória, com certeza, tem a contribuição de vocês.

À Marlene, por fazer parte da minha história na Unihorizontes, em uma amizade que começou no dia da prova de seleção para o mestrado; companheira de curso que sempre esteve presente me apoiando, me incentivando e me acolhendo com tanto carinho.

Aos meus colegas de mestrado, pelo companheirismo, pela amizade e pelas discussões acadêmicas.

Ao meu orientador Professor Dr. Fernando Coutinho Garcia, exemplo de respeito ao orientando, pelo conhecimento transmitido, por acreditar e confiar em minha capacidade e por me conduzir no processo de construção do conhecimento acadêmico.

A todo o corpo docente do Centro Universitário Unihorizontes, por compartilhar seus conhecimentos; em especial, ao Professor Dr. Luciano Zille e colegas das disciplinas “Projetos em Administração” e “Saúde Mental e Trabalho” pela contribuição valiosa durante o processo de construção desta pesquisa.

Aos funcionários do Centro Universitário Unihorizontes, em especial à Raquel, secretária do Mestrado, atendendo sempre com paciência, serenidade, disposição e dinamismo.

Aos meus companheiros de trabalho do Centro de Ciências Agrárias da UFV, por me incentivarem a adquirir mais conhecimentos, por terem acreditado em mim e me apoiado na concretização deste estudo.

Aos trabalhadores terceirizados que colaboraram com esta pesquisa, dedicando parte do seu tempo com informações importantes, sem as quais esta dissertação não teria sido possível.

Enfim, a todos aqueles que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização deste estudo.

Muito obrigada a todos!

*Quando o trabalho é prazer, a vida é uma grande alegria.
Quando o trabalho é dever, a vida é uma escravidão.*

Máximo Gorki

RESUMO

No Brasil a terceirização, que surgiu no meio empresarial, está sendo amplamente adotada pela administração pública como forma de reduzir custos e de aumentar a eficiência da máquina pública. A terceirização enquanto prática de gestão é uma forma de flexibilização da contratação de mão de obra com forte tendência à precarização das condições de trabalho que expande por vários setores da economia. Esta dissertação teve por objetivo descrever e analisar a percepção de vivências de prazer e sofrimento no trabalho de terceirizados que atuam em uma Instituição de Ensino Superior no Estado de Minas Gerais. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio de 10 entrevistas estruturadas com trabalhadores terceirizados da referida instituição e examinados por meio da análise de conteúdo. Os principais resultados revelaram que, no que tange ao contexto do trabalho, a organização deste é caracterizada por ritmo intenso de serviço, tempo adequado no desempenho das atividades e fiscalização moderada. O ambiente físico e os equipamentos são adequados, os trabalhadores se sentem seguros no trabalho e as relações socioprofissionais poderiam ser aperfeiçoadas. Os custos físicos foram considerados intensos, e não se observaram custos afetivos. Quanto ao sentido do trabalho, as vivências de prazer se manifestaram pela satisfação e motivação no serviço, pelo sentimento de orgulho, utilidade e reconhecimento. Já as vivências de sofrimento são experimentadas pela insegurança, discriminação e injustiça no trabalho. As estratégias utilizadas para lidar com o sofrimento são de caráter individual, compreendidas pelo autocontrole, pela prática de exercícios físicos e pelo relaxamento, bem como pelo voltar-se para a família. No que tange aos danos causados pelo trabalho, os entrevistados desenvolveram lesões na coluna, hipertensão e problema no manuseio de produtos químicos. Em se tratando de danos psicossociais, esses trabalhadores não apresentaram conflitos nas relações familiares e sociais, como também não possuem o desejo de abandonar o serviço.

Palavras-chave: Psicodinâmica do trabalho. Prazer no trabalho. Sofrimento no trabalho. Terceirização.

ABSTRACT

In Brazil outsourcing, which has emerged in the business environment, is being widely adopted by the public administration as a way to reduce costs and increase the efficiency of the public machine. Outsourcing as a management practice is a form of flexibility in the hiring of labor with a strong tendency to precarious working conditions that expands across various sectors of the economy. This dissertation aimed to describe and analyze the perception of experiences of pleasure and suffering in the work of outsourcers who work in a Higher Education Institution in the state of Minas Gerais. For that, a descriptive research with a qualitative approach was carried out. Data were collected through 10 structured interviews with outsourced workers of the referred institution and analyzed through the content analysis proposed by Bardin (2009). The main results revealed that in the context of work, the organization of work is characterized by intense pace of work, adequate time in the performance of activities and moderate supervision. The physical environment and equipment are adequate, they still feel safe at work and socio-professional relations could be improved. The physical costs were considered intense, and no affective costs were observed. Concerning the meaning of work, the experiences of pleasure were manifested by satisfaction and motivation at work, by the feeling of pride, utility and recognition. Already experiences of suffering are experienced by insecurity, discrimination and injustice at work. The strategies used to deal with suffering are individual in character, understood by self-control, physical exercise, relaxation, as well as turning to the family. Regarding the damages caused by the work, the interviewees developed lesions in the hypertension column, and a problem in the handling of chemicals. When dealing with psychosocial damages, these employees did not present conflicts in family and social relations, nor did they have the desire to leave work

Keywords: Psychodynamics of work. Pleasure at work. Suffering at work. Outsourcing.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1	- Distribuição dos trabalhadores terceirizados, por função	43
QUADRO 2	- Perfil dos trabalhadores terceirizados entrevistados	51
QUADRO 3	- Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- EnANPAD - Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
- IFES - Instituição Federal de Ensino Superior
- ITRA - Inventário sobre o Trabalho e os Riscos de Adoecimento
- SCIELO - [*Scientific Electronic Library Online*](#)
- SPELL - *Scientific Periodicals Electronic Library*
- UFV - Universidade Federal de Viçosa

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.2	Problematização.....	17
1.3	Objetivo geral.....	18
1.3.1	Objetivos específicos.....	18
1.4	Justificativa.....	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1	O trabalho e sua centralidade na vida do homem.....	21
2.2	A psicodinâmica do trabalho.....	24
2.3	O prazer no trabalho.....	26
2.4	O sofrimento no trabalho.....	28
2.5	Estratégias de defesa para lidar com o sofrimento no trabalho.....	31
2.6	A terceirização.....	33
2.7	Estudos relacionados ao prazer e sofrimento no trabalho	36
3	AMBIÊNCIA DA PESQUISA.....	40
4	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	45
4.1	Tipo, abordagem e método de pesquisa.....	45
4.2	Unidade de análise e sujeitos da pesquisa.....	46
4.3	Coleta de dados.....	48
4.4	Análise dos dados.....	49
5	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	51
5.1	Caracterização do perfil dos pesquisados.....	51
5.2	Análise qualitativa: categorias e subcategorias.....	51
5.2.1	Contexto de trabalho.....	53
5.2.1.1	Organização do trabalho.....	53
5.2.1.2	Condições do trabalho.....	55
5.2.1.3	Relações socioprofissionais.....	57
5.2.2	Custos do trabalho.....	59
5.2.2.1	Custo físico.....	59
5.2.2.2	Custo afetivo.....	59
5.2.3	Sentido do trabalho.....	60
5.2.3.1	Vivências de prazer.....	61

5.2.3.2 Vivências de sofrimento.....	62
5.2.4 Estratégias para lidar com o sofrimento.....	64
5.2.5 Danos do trabalho.....	65
5.2.5.1 Danos físicos.....	65
5.2.5.2 Danos psicossociais.....	66
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	68
REFERÊNCIAS.....	71
APÊNDICE.....	78

1 INTRODUÇÃO

A partir de 1990, uma nova forma de organização no trabalho foi introduzida no Brasil: a terceirização. Essa reestruturação produtiva ganhou a centralidade e importância caracterizadas pelo ato de repassar determinados serviços ou etapas do processo produtivo a outras empresas. Tal fato deu origem a uma nova categoria de trabalhadores que convivem diariamente com a precarização no trabalho (ANTUNES, 2015).

Para Alvarenga e Garcia (2017), a terceirização é uma expressão das mudanças ocorridas no capitalismo contemporâneo, com a finalidade de ampliar o controle da gestão da força de trabalho pelo capital e reduzir custos. É uma forma de flexibilização da contratação, com forte tendência à precarização das condições laborais. Segundo Souto Maior (2006), a terceirização, que surgiu no meio empresarial, foi absorvida posteriormente pela administração pública. Dada a evolução desse processo no plano mais geral da economia, é possível também observar, nas esferas mais cotidianas da administração pública, o serviço prestado pelos terceirizados e os impactos dessa forma de contratação na vida dos trabalhadores.

Conforme Antunes (2015), a necessidade de milhões de pessoas que estão imersas na luta pela sobrevivência as obriga a se submeterem ao trabalho terceirizado. Isso em razão do desemprego estrutural que vem crescendo com o avanço tecnológico, modificando, especificamente, a estrutura produtiva e transformando a relação de trabalho. Nesse sentido, direitos conquistados historicamente são substituídos ou eliminados do mundo da produção, gerando a vulnerabilidade e a precarização do trabalho.

A terceirização de mão de obra tem aspectos negativos e positivos. Segundo Pochmann (2012), um dos pontos negativos que surgem com o processo de terceirização é a precariedade do trabalho decorrente da estratégia de redução de custo. Muitas vezes, obtém-se mão de obra com menor grau de qualificação e, ou menor padrão de remuneração e benefícios. E isso acaba gerando certa

precarização das condições de trabalho, assim como a desestabilização de vínculos entre empregados e empregadores, com repercussões no comportamento das pessoas e nas relações de laborais. Entre os vários pontos positivos, merece destaque a subcontratação, por se tratar de uma das principais responsáveis pelo emprego formal, com todos os direitos garantidos para indivíduos sem qualificação e de baixa renda (ANTUNES, 2015). Apesar da dualidade de aspectos positivos e negativos da terceirização, o que se percebe é que os aspectos negativos são bem mais evidentes do que os positivos.

No que tange à subcontratação, Marcelino e Cavalcante (2012) ressaltam que ao valer-se do artifício das subcontratações na busca de reduzir custos, as empresas, em muitos casos, não se atentam ou, até mesmo, se eximem de se preocupar sobre como e em que condições esse trabalho subcontratado será desempenhado. Dessa forma, em vez de o resultado ser a proliferação de empresas modernizadas e pautadas pela qualidade do processo produtivo, criam-se várias formas de burlar a legislação trabalhista, o que faz aumentar a precarização dos serviços.

Ainda de acordo com aqueles autores, ao considerar casos específicos da realidade brasileira, a terceirização em muitos casos gera consequências negativas para os trabalhadores. Nessa direção, Druck (2011) constata que a terceirização causou efetivamente a precarização das condições de trabalho no Brasil, o aumento do desemprego e o enfraquecimento dos sindicatos. Portanto, o cenário atual da terceirização evidencia que, após o enquadramento ocupacional advindo da terceirização, não houve em nenhum lugar do país melhorias de trabalho e emprego, como também não ocorreram melhorias salariais e avanços nos direitos dos trabalhadores. Prova disso é que, após a terceirização, se pode ver um retrocesso nesse sentido, uma vez que, com essa, forma de contratação, as empresas que subcontratam agora se livram das regras ditadas pelo Direito do Trabalho (DAU; RODRIGUES; CONCEIÇÃO, 2009; MARCELINO; CAVALCANTE, 2012).

Para Dau, Rodrigues e Conceição (2009), a terceirização, além de ter piorado as condições do emprego e aumentado o trabalho precário e informal, sempre observadas as exceções, causou uma espécie de polarização entre os assalariados. Melhor explicando, houve uma polarização estabelecida entre um núcleo

relativamente estável de trabalhadores e a zona cada vez mais ampliada de servidores que são submetidos a formas precárias de emprego e trabalho.

Segundo Clot (2007), as organizações atuais possuem um conjunto de crenças e práticas que afetam as relações fundamentadas no trabalho, trazendo amplas discussões sobre o objetivo do trabalho e sobre a relação homem-tarefa. Na teoria dejouriana, trabalho não é só a divisão do trabalho ou modo operacional prescrito, mas também a divisão dos homens para garantir essa atribuição de tarefas, representada por hierarquias, formas de comando, relações de poder e questões de responsabilidade. De acordo com Dejours (1999), o confronto entre a estrutura prescrita do trabalho e a pressão exercida na execução da tarefa, no trabalho real, pode gerar o que se denomina “sofrimento psíquico”.

No discurso da necessidade da sobrevivência das organizações, conforme Dejours (1999), gestores são levados a aplicar como instrumento gerencial ameaças de demissão para obterem do trabalhador aumento da produtividade, da eficácia, da eficiência e da melhor qualidade dos serviços. Esse modelo gerencial de dominação por meio do medo impõe extensa jornada de trabalho, alto grau de concentração e aptidões que estão além da capacidade do operário - atividades excessivamente monótonas ou repetitivas, entre outros fatores, geram pressões e conflitos insuperáveis, propiciando o aparecimento de transtornos mentais. A banalização do trabalho não começa por impulsos psicológicos, mas, sim, pela ameaça de precarização e exclusão social.

A primeira vítima do novo sistema organizacional não é o aparelho psíquico, mas, sim, o corpo, que, entregue às dificuldades pertinentes à atividade laborativa, é levado à exaustão, o que faz que o trabalhador fique sem defesa, sinta-se explorado e fragilizado, comprometendo, ainda, seu mecanismo de proteção da saúde, ou seja, o aparelho mental (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1990). Contudo, é importante ressaltar que o psíquico e o corpo são duas instâncias inseparáveis com relacionamento mútuo, ou seja, ao se atingir um, o outro certamente sofrerá algum impacto.

Contudo, nem sempre o desfecho de um sofrimento se transforma no aparecimento de uma doença. Para Dejours (1993), dependendo da estratégia defensiva utilizada pelo indivíduo, pode-se enfrentar o sofrimento de maneira criativa, desenvolvendo mecanismos de proteção da saúde. Trata-se de uma forma de se relacionar com o sofrimento, de modo a elaborar meios de modificar o seu destino e propiciar a transformação de seu sofrimento em criatividade. Aumentando sua resistência ao risco da instabilidade psíquica e somática, o indivíduo é capaz de fomentar estratégias defensivas para que ocorra o enfrentamento desse mal-estar, o que pode ser feito tanto de forma individual quanto coletiva.

Estudos sobre prazer e sofrimento no trabalho apontam que há diferença na forma como o indivíduo percebe os impactos do ambiente organizacional. É preponderante a ideia de que, para considerar um fator relacionado ao trabalho como agente de adoecimento, antes o trabalhador precisa percebê-lo como tal. Nessa ótica, o prazer e o sofrimento podem ser definidos como o processo em que o indivíduo percebe as demandas relacionadas ao trabalho como opressivas e que esses sentimentos, ao excederem a sua capacidade de enfrentamento, provocam reações negativas no trabalhador (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

O sofrimento, segundo Dejours (1998), é a fronteira que delimita o espaço da doença e da saúde. Para esse autor, quando se verifica um ritmo de trabalho desapropriado, há uma sobrecarga nas atividades que agrava a deterioração emocional e física dos trabalhadores, os quais se tornam fragilizados. A degradação da saúde do trabalhador é explicitada por meio da fadiga, que diminui o ritmo de trabalho, a concentração e a eficácia do raciocínio, tornando o trabalhador menos produtivo e suscetível a erros, a acidentes e ao adoecimento.

Segundo Dejours (2008), o sofrimento causado pelo trabalho pode ser vivenciado de duas formas, por meio da elaboração de estratégias de defesa, as quais permitirão sua minimização; e por meio de sua resignificação, para que o indivíduo encontre estabilidade sociopsíquica para transformar o sofrimento em prazer. Contudo, o autor ressalta ainda que o sofrimento e o prazer representam o resultado da vivência histórica de cada indivíduo e da sua relação com o ambiente de trabalho. Assim, em face desse acontecimento, a satisfação obtida com o trabalho varia de um indivíduo

para outro e de contexto sócio-histórico para o mesmo indivíduo, que pode ainda sofrer interferências dos ambientes interno e externo do trabalho.

O prazer pode ser entendido como experiência que ocorre quando o sujeito se encontra de maneira equilibrada e coerente, considerando as circunstâncias que estão presentes em sua vida. O prazer é proveniente da realização do potencial do indivíduo para vivenciar sua liberdade e expressar suas capacidades e manter laços benéficos com seus pares e a sociedade (TOLEDO; GUERRA, 2009).

1.2 Problematização

Segundo Lamouier e Figueiredo (2002), no final do século XX o mundo havia mudado e o Estado precisava rever as relações Estado-sociedade. A Reforma Administrativa passou a ser prioridade para os governantes, visando à implementação de políticas para resgatar a capacidade do Estado de formular e avaliar as políticas no seu núcleo estratégico. E isso ocorreria por meio da transição de uma administração burocrática rígida, inflexível e ineficiente para uma administração gerencial flexível, eficiente e voltada para o atendimento da cidadania e para o desenvolvimento econômico e social.

Nesse sentido, de acordo com Alves (2007), a terceirização de serviços na Administração Pública tem crescido muito nos últimos anos em razão dos avanços tecnológicos, do processo de gestão de pessoas e, em parte, da necessidade de diminuição do quadro de pessoal. A terceirização é um instrumento utilizado para reduzir ou suprimir a participação do Estado em atividades não essenciais, como profissionais de serviços de limpeza, pedreiros, cozinheiros, porteiros, vigilantes, entre outros, buscando o encolhimento dos gastos públicos, o aumento da qualidade e a maior eficiência da máquina administrativa.

Para Antunes (2015), além das vantagens que justificam o crescimento do trabalho terceirizado, tem-se o outro lado, pelo qual se constatam os riscos da prática da terceirização que surgem durante a vigência do contrato. De acordo com Duarte e Mendes (2015), a gestão do trabalho pautada pelo medo da perda do emprego impõe a obrigatoriedade da multifuncionalidade e a execução de tarefas monóto-

nas, repetitivas ou insignificantes, além de estabelecer a incerteza e proliferar a insegurança entre todos, propiciando o adoecimento.

Diante do contexto apresentado até aqui, este estudo busca responder à seguinte questão de pesquisa: Como se configura a percepção de vivências de prazer e sofrimento de trabalhadores terceirizados que atuam em uma Instituição Federal de Ensino Superior?

1.3 Objetivo geral

O objetivo desta pesquisa é descrever e analisar a percepção de vivências de prazer e sofrimento no trabalho de terceirizados que atuam em uma Instituição de Ensino Superior no Estado de Minas Gerais.

1.3.1 Objetivos específicos

- a) Descrever o contexto do trabalho dos terceirizados pesquisados.
- b) Identificar os elementos que representam prazer, para os trabalhadores terceirizados.
- c) Identificar os elementos que representam sofrimento, para os trabalhadores terceirizados.
- d) Identificar as estratégias de defesa utilizadas pelos terceirizados para enfrentamento de situações geradoras de sofrimento.

1.4 Justificativa

Três pontos de vista justificam a realização deste estudo: acadêmico, institucional e social.

A pesquisa aqui proposta justifica-se, academicamente, por possibilitar e viabilizar discussões e maior compreensão sobre a dinâmica prazer-sofrimento no trabalho, que é a temática de grande importância no âmbito da administração. Assim podem ser citados alguns estudos publicados nos eventos do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD), como os de

Paiva *et al.* (2017), Cunha e Honório (2017), Nilles, Paiva e Rocha (2017), Mendonça *et al.* (2017), Brugnara e Honório (2017), Sousa, Costa e Melo (2017), Rodrigues e Honório (2016), Dourado e Honório (2016), Santos, Louzada e Viana (2015), Pereira e Honório (2015) e Bispo e Helal (2013).

A discussão de pesquisas também é apresentada na *Scientific Periodicals Electronic Library* – (Spell), com os estudos de [Salgado](#), [Aires](#) e [Santos](#) (2018), [Dario](#) e [Lourenço](#) (2018), [Silva](#), [Gonçalves](#) e [Zonatto](#) (2017), [Barreto et al.](#) (2016), [Carmo](#), [Guimarães](#) e [Caeiro](#) (2016), [Barreto et al.](#) (2015), [Costa et al.](#) (2014) e [Bispo](#) e [Helal](#) (2013).

Assim como na base de dados da [Scientific Electronic Library Online](#) (SciELO), onde são apresentados os estudos de [Glanzner et al.](#) (2018), [Miorin et al.](#) (2018), Giongo, Monteiro e Sobrosa (2017), Mariano e [Carreira](#) (2016), [Gonçalves et al.](#) (2016), Coelho, Sampaio e [Mancini](#) (2014), [Máximo](#), Araújo e [Zambroni-de-Souza](#) (2014), Martins e Honório (2014), Tschiedel e [Monteiro](#) (2013) e [Vilela](#), Garcia e Vieira (2013).

Este estudo visa contribuir com a discussão no campo de pesquisas da administração pública, por se tratar de um assunto de grande importância na contemporaneidade.

No âmbito institucional, considera-se que, a partir de uma concepção mais ampla sobre a importância da saúde do trabalhador e dos fatores de adoecimento no ambiente de trabalho e suas consequências, as organizações consigam implementar políticas que contribuam para um ambiente mais saudável, sobretudo em relação à atuação desses trabalhadores. De acordo com Rossi (2009), é importante entender o estágio que o excesso de tensão no trabalho pode atingir e, assim, desenvolver estratégias que contemplem novas formas de realização e satisfação no serviço.

No âmbito social, esta pesquisa parte da compreensão das relações humanas vivenciadas pelos servidores terceirizados no trabalho e da necessidade do desenvolvimento de um ambiente institucional mais equilibrado, refletindo positivamente no desempenho da instituição e no atendimento à sociedade usuária

do sistema. Para Clot (2007), a desvalorização do trabalho repercute tanto na saúde física quanto na saúde psíquica do trabalhador, com consequências não só no desempenho das tarefas, como também nos relacionamentos interpessoais, que tendem a fragilizar as relações familiares e sociais.

Esta dissertação está estruturada em seis capítulos, incluindo a introdução, que constitui o primeiro e tem a finalidade de contextualizar o tema e apresentar o problema desta pesquisa, seus objetivos e justificativas. No segundo capítulo, desenvolvem-se o referencial teórico e a fundamentação teórica que embasa a pesquisa. No terceiro, descreve-se a caracterização do cenário em que a pesquisa está inserida. No quarto, apresenta-se a metodologia utilizada na dissertação. No quinto capítulo, abordam-se a apresentação e análise dos resultados. No sexto e último capítulo, formulam-se as considerações finais, seguidas das referências e, por fim, do apêndice, composto pelo roteiro da entrevista aplicado na coleta dos dados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico para a construção da pesquisa contempla os seguintes tópicos: o trabalho e sua centralidade na vida do homem; a psicodinâmica do trabalho; o prazer no trabalho; o sofrimento no trabalho; estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho; e a terceirização e estudos relacionados ao prazer e sofrimento no trabalho.

2.1 O trabalho e sua centralidade na vida do homem

O trabalho é visto como uma atividade que ocupa parte significativa da vida do indivíduo, adquirindo importância central na vida das pessoas. Isso porque os indivíduos atribuem ao trabalho importância essencial à sua existência (KÓVACS, 2002).

Assim, o trabalho sempre esteve presente na vida dos homens de formas distintas, e sua compreensão vem se transformando com o decorrer do tempo. O trabalho, que já representou a diferenciação entre escravos e senhores, atualmente adquire nova forma e ocupa lugar de evidência na vida dos indivíduos, que veem em suas profissões a fonte de felicidade, realização e prazer (DUARTE; MENDES, 2015).

A ideia acerca da centralidade do trabalho abordada nesta seção, parte da perspectiva de trabalho como um dos aspectos que ocupam o centro da vida de uma pessoa. Nesse sentido, a identificação da centralidade do trabalho permitirá verificar o entendimento do trabalho e o lugar que este ocupa perante as demais áreas da vida humana.

Para Silva (2007), a centralidade do trabalho é algo estrutural e estruturante das sociedades e se apresenta como atividade fundamental e central que estrutura a vida dos indivíduos e a vida social destes como um todo. Assim, o trabalho apresenta-se como complexo e ambíguo, significando, respectivamente, uma atividade física e intelectual; um ato compulsório, mas também um ato de criação fundamentado, principalmente, como meio de subsistência, entretanto se organiza

como uma fonte de desenvolvimento e de satisfação; e, ao mesmo tempo, uma forma de autorealização, de poder e de identidade (KÓVACS, 2002).

Para Thiry-Cherques (2004), a centralidade do trabalho está relacionada ao sentido que o indivíduo atribui a ele, de modo a criar elos que o representem. Assim constitui a maneira pela qual estão inseridos e compreendidos na sociedade, sendo um vínculo de relação social mais importante do que a relação de trabalho para subsistência.

Contudo, é certo que o trabalho como forma de garantir a subsistência é algo importante em toda sociedade, sendo o trabalho remunerado uma fonte importante de desenvolvimento do indivíduo. Portanto, tanto como fator de produção quanto de socialização, algo profundamente relacionado com a valorização do trabalho e com a evolução dos modos de prestação deste, é fonte de emanção de direitos sociais e de cidadania, configurando-se como fonte e espaço de dignidade e valorização humanas, assim como, também é o trabalho como meio de subsistência (THIRY-CHERQUES, 2004).

Antunes (2009) acrescenta que, por meio do trabalho, o homem produz recursos para satisfazer suas necessidades, permanecer no universo da reprodução biológica e buscar formas de produção e reprodução da vida social. Com isso, deixa de ser mera adaptação do meio ambiente e se torna um formador de sua identidade, ou seja, um ser social capaz de realizar ações que se situam tanto no âmbito do trabalho quanto nas relações familiares e de convívio na comunidade.

O homem está sempre em busca de superação, e é a partir do trabalho que ele alcança essa realização, já que o trabalho é a atividade humana mediadora do pensamento até a ação. Portanto, a atividade laboral constitui elemento basilar da existência do homem, desde o sentir até o agir (LUKÁCS, 2013). Além de ser uma fonte de busca constante por tais alternativas, o trabalho supera a consciência animal e assume uma dinâmica social, passando a necessitar da cooperação entre as pessoas para gerar uma nova forma de inter-relação entre a subjetividade e a objetividade (ANTUNES, 2009; FREITAS, 2013). Surgem, a partir da formação e constituição do homem em decorrência do trabalho, as práxis sociais, como a

política, a arte, a filosofia, a religião e a ciência. Também, pelo trabalho, originaram-se formas mais avançadas de organização social, mediante a interação entre o ser social e a natureza (ANTUNES, 2009).

De acordo com Freitas (2013), o homem é o único ser capaz de realizar trabalho e, por isso, está sempre criando ferramentas para melhor executá-lo. Ao utilizá-las, adquire novas habilidades, que geram novos instrumentos e novas elaborações. Por meio de ação concreta, o homem age, orienta e desenvolve relacionamentos. A prática de trabalhar produz uma consciência de si, pois, ao trabalhar, o sujeito realiza, de forma singular, todo o planejamento, bem como controla conscientemente se o que foi pensado antecipadamente está sendo realizado (FREITAS, 2013).

A centralidade do trabalho está relacionada à conotação de trabalho concreto, pois possui relação com a oportunidade de criar e provocar mudanças e também de sofrê-las. Com isso, verifica-se que o trabalho é, em si e por si, uma atividade vital e, além de ser uma fonte de sustento, é um ambiente favorável para o desenvolvimento das relações, ou seja, um espaço onde os indivíduos se sentem pertencentes a um grupo local ou social (MORIN, 2001).

Assim, o trabalho é uma atividade social imprescindível para a valorização do indivíduo, atua como fator que agrega conhecimento, auxilia na saúde física, mental e cultura e faz que o indivíduo se sinta vivo, renovado e útil no meio onde vive (MORIN, 2001).

O sentimento de pertencer está relacionado à identificação do indivíduo com o ambiente, lugar fundamental para a manifestação de sua identidade. O trabalho que apresenta sentido é considerado completo, útil, importante e legítimo para quem o executa, de modo que o trabalhador perceba o seu significado e se sinta membro formador da sociedade. Assim, quanto mais o trabalhador percebe o seu significado e contribui social e autonomamente no seu desenvolvimento, maior o seu grau de compromisso e desempenho na atividade executada (MORIN, 2001). Porém, quando se estabelece uma nova estrutura de trabalho, em que o trabalhador não é o sujeito principal dessa mudança, mas, sim, o capital financeiro, o trabalho assume outros sentidos para o indivíduo. Essa nova estrutura tanto pode oferecer condições

para o crescimento pessoal quanto constituir uma nova fonte de opressão, exploração ou exclusão (BRANT; DIAS, 2004).

Para Pochmann (2006), as alterações ocorridas na reestruturação produtiva são marcadas pela maior exploração dos trabalhadores, levando-os a se adequarem a novas e precárias formas de trabalho, como trabalho por tempo parcial, terceirização, cooperativas de trabalho, subempregos e outras. Na tentativa de romper com a centralidade do trabalho como elemento formador da sociabilidade humana, o regime de exploração vigente procura desconstruir a identidade do trabalhador com seus pares, impondo-lhe o processo de flexibilização nas relações laborais (ALVES, 2007; HARVERY, 2012; ANTUNES, 2015).

2.2 A psicodinâmica do trabalho

A Psicodinâmica do Trabalho, abordagem desenvolvida por Christophe Dejours, começa a partir dos estudos da psicopatologia do trabalho, que tratava de colocar em evidência a clínica das doenças mentais e síndromes que poderiam ser ocasionadas pelo trabalho (DEJOURS, 2011b).

Apesar de a Psicodinâmica do Trabalho desenvolver-se a partir da Psicopatologia do Trabalho, Christophe Dejours, médico francês responsável pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação, em Paris, França, constatou a necessidade de aprofundamento nos estudos, transformando a Psicodinâmica em uma disciplina autônoma, com seus próprios objetos, princípios, conceitos e métodos, na busca de compreender os conflitos entre a opressão provocada pela organização do trabalho e o funcionamento psíquico do trabalhador. Entretanto, os estudos não evidenciavam adoecimento na maior parte dos trabalhadores, mas, sim, fatos que apontavam que, mesmo em contexto extremamente precário e desenvolvendo tarefas monótonas, repetitivas ou insignificantes, eles se encontravam em estado de normalidade que sobressaía em relação ao adoecimento (DUARTE; MENDES, 2015).

Para Moraes (2006), a psicodinâmica do trabalho permitiu mudar o foco dos estudos da patologia para a normalidade, ao se deparar com esse estado de comportamento

nos trabalhadores submetidos a condições precárias para desenvolver suas atividades. A normalidade é o resultado do enfrentamento entre o sofrimento provocado pelos constrangimentos organizacionais e os mecanismos de defesa criados pelos indivíduos contra esse sofrimento (DEJOURS, 2011b).

Dejours considerava que a normalidade não significava estado necessariamente saudável; poderia representar um sintoma de um estado patológico resultante de um equilíbrio precário, exercido pelo trabalhador para enfrentar a pressão das organizações e à custa de muito sofrimento (DUARTE; MENDES, 2015). Para Moraes (2006), a cobrança visando à produção e o exercício de pressão psicológica sobre os trabalhadores, obrigando-os a apresentar conduta diversa, tolhendo-lhes a subjetividade e submetendo-os aos valores do capital, seriam os motivos que levam o trabalhador ao prejuízo da saúde mental.

Para Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), o estudo da psicodinâmica está pautado no comportamento dos profissionais em suas relações sociais no trabalho, quando vivenciam momentos de prazer e sofrimento. É preciso compreender como os trabalhadores conseguem, diante de situações desestruturantes, manter-se equilibrados psiquicamente (MERLO, 1999). A psicodinâmica do trabalho defende que as formas pelas quais as atividades laborais estão organizadas podem gerar pressões e, por isso, proporcionar desequilíbrio mental ao trabalhador (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Dejours (1998) define organização do trabalho como a divisão do trabalho, o que deve ser feito em determinada tarefa, o sistema hierárquico, as formas de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidades etc. Portanto, quando a organização do trabalho entra em conflito com o funcionamento psíquico dos indivíduos, estes criam “estratégias defensivas para se proteger” (DEJOURS, 1998).

Segundo Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), o trabalhador confronta-se no trabalho com angústias existenciais, impostas pelas restrições geradas pela organização do trabalho, que lhe poderão ocasionar sofrimento. Contudo, o ambiente laboral também é fonte de prazer, à medida que permite ao indivíduo atualizar sua capacidade criativa e sublimatória. Dessa forma, a experiência psicossocial de

prazer e sofrimento constrói o sentido do trabalho, trazendo, assim, equilíbrio psíquico ou adoecimento. Dessa forma, prazer e sofrimento são elementos centrais da Psicodinâmica do Trabalho para a observação dos processos de subjetivação e mobilização do indivíduo, estabelecendo o equilíbrio entre a saúde mental e a saúde ocupacional. Esses elementos são discutidos nos tópicos subsequentes.

2.3 O prazer no trabalho

Para a psicodinâmica do trabalho, o prazer é considerado um dos elementos centrais para o estabelecimento do equilíbrio psíquico, estando a história de vida do trabalhador e as suas escolhas conscientes associadas ao contexto das relações de trabalho, o que constitui um caminho para evitar o sofrimento (DEJOURS; ABDOUHELI; JAYET, 1994).

O prazer pode ser considerado uma forma de o trabalhador aplicar uma descarga de energia psíquica que a tarefa autoriza, de modo que, se um serviço permite a diminuição da carga psíquica, ele promove o equilíbrio do sujeito e proporciona prazer. Se os trabalhadores não conseguem fazer essas descargas, a energia psíquica se acumula, tornando-se fonte de sofrimento (DEJOURS, 1994; CASTRO; TOLEDO; ANDERY, 2010).

Mendes (1999) considera que o trabalho prazeroso é indicador de saúde, além de constituir elemento capaz de criar identidade pessoal e social. Nesse caso, o trabalho transcende o concreto e envolve a subjetividade do sujeito, o que resulta em satisfação e realização de si mesmo. Portanto, o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização do reconhecimento, especialmente pela realização de tarefa significativa e importante para a organização e para a sociedade. O uso da criatividade e a possibilidade de expressar uma marca pessoal, o orgulho e a admiração pelo que se faz, aliados ao reconhecimento da chefia e dos colegas, tornam-se fontes de prazer (FERREIRA; MENDES, 2001b).

O prazer se manifesta por meio da gratidão, realização, reconhecimento, liberdade e valorização do trabalho. Pode ser experimentado quando a organização do trabalho é saudável, proporcionando ao servidor a liberdade de se estruturar e se adequar à

sua tarefa, bem como ajustar a realidade de trabalho a seus desejos e necessidades; nesse caso, quando existe a oportunidade de negociar e as relações socioprofissionais são democráticas e justas. Passa a ser possível, então, o processo de reconhecimento, prazer e transformação do sofrimento (MENDES, 2011). Dessa forma, para Dejours (2008b), o prazer contém indicadores de saúde no trabalho, por promover a estruturação psíquica, a identidade e a manifestação da subjetividade.

Segundo Mendes e Tamayo (2001), o ato de trabalhar objetiva o prazer, que pode ser manifestado, uma vez que o trabalho favorece o fortalecimento da identidade, a expressão da subjetividade, a autonomia, os sentimentos de valorização e reconhecimento, a realização pessoal e profissional e a interação social, principalmente na execução de uma tarefa significativa e importante para a organização e para a sociedade.

O prazer mostra-se associado à valorização e ao reconhecimento pela organização do trabalho, devendo a atividade fazer sentido, com início, meio e fim. Valorizar o trabalho é dar-lhe sentido e valor a si mesmo, apresentando-se visível para a organização e para a sociedade. O indivíduo sente-se reconhecido quando há a sua aceitação e a admiração no trabalho e, ainda, quando percebe liberdade de expressão na sua singularidade (MENDES, 2007).

Dejours (2012) e Lima (2013) compreendem que o reconhecimento e a valorização impactam, de forma considerável, a identidade do indivíduo, sendo o profissional autor do processo de construção da sua subjetividade no trabalho, pois, ao mesmo tempo que transforma o trabalho, a pessoa também é transformada por ele. Esses autores defendem que o reconhecimento e a valorização são essenciais para a formação da identidade do trabalhador, servindo como mecanismos de motivação para o trabalho, uma vez que fazem parte da fonte de prazer no serviço.

Segundo Mendes (2007, p. 51), porém “o prazer no trabalho não depende do querer, depende das condições nas quais o trabalho é realizado”. Para essa autora, é possível experimentar prazer no trabalho, mesmo em condições precárias. Contudo, para que isso possa acontecer, a organização do trabalho deve oferecer condições

ao funcionário para que ele desenvolva três ações, quais sejam: mobilização da inteligência prática, mobilização do espaço público da fala e mobilização da cooperação, pois essas três ações permitem ao sujeito interação e expansão da sua subjetividade. Quando as relações interpessoais, as condições organizacionais do trabalho e a expressão da subjetividade não se encontrarem favoráveis ao trabalhador dentro das organizações, elas poderão causar sofrimento (MENDES; MORRONE, 2002).

2.4 O sofrimento no trabalho

O termo sofrimento no trabalho, historicamente, tem suas origens nas obras de Freud (1976), que considera sofrimento diferente de doença, mas parte da vida humana. Foi a partir das concepções de Freud que Dejours (2011) infere ser o sofrimento inerente ao trabalho, pois ele surge de um conflito entre os desejos e as necessidades dos trabalhadores e as normas, leis, regras e prescrições das organizações, realidade essa que pode causar desequilíbrio no funcionamento psíquico.

Com o desenvolvimento industrial ocorrido no século XIX, surgiram novas formas de sofrimento, caracterizadas pelo aumento da produção, pela mecanização e robotização das tarefas, pelas pressões e imposições da organização do trabalho, pelas reestruturações das tarefas, pela expansão das empresas em diversos países. Esse conjunto de coisas levaram o trabalhador ao sentimento de incapacidade para atender a tantas necessidades e mudanças (DEJOURS, 1998).

Para a psicodinâmica, a organização do trabalho é a principal responsável pelas consequências de sofrimento ou de prazer vivenciadas pelo indivíduo. Isto porque ela exerce sobre ele ação específica, que impacta o aparelho psíquico, atingido, principalmente, por rigidez, imposições, restrições, controles exagerados, autoritarismo por parte das chefias e condições ruins de trabalho. Enfim, tudo isso conflita com o funcionamento psíquico, caracterizado pelo choque da história individual, pela liberdade e pelos desejos inconscientes do trabalhador, bem assim com as determinações da organização (DEJOURS, 1998; HELOANI; LACMAN, 2004). Em certas condições surge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque

com uma história individual, a qual estabelece alguns projetos de esperanças e de desejos e, em contra-partida, a uma organização do trabalho que os ignora. Assim, o trabalho revela-se fundamentalmente ambivalente. Pode causar infelicidade, alienação e doença mental, mas pode também ser mediador da autorrealização, da sublimação e da saúde (DEJOURS, 1998).

A psicodinâmica do trabalho entende que o conflito entre a organização do trabalho e o indivíduo é inevitável. Ela considera que há conflito entre o mundo interno do trabalhador e o mundo externo, fazendo que o confronto entre a organização do trabalho e o mundo interno e subjetivo do trabalhador seja um estímulo de sofrimento psíquico (DEJOURS, 1999; HELOANI; LACMAN, 2004).

Segundo Vasconcelos (2013), há situações em que os indivíduos, mesmo diante dos elementos de reprovação, da falta de cooperação, isolados e solitários, participam de situações que discordam intimamente, agindo de forma contrária a seus valores. Quando vivenciam essas situações que eles mesmos condenam moralmente, o sofrimento é manifestado através da insegurança, da vergonha, do medo e da angústia. Nesse caso, o sofrimento é denominado, um conflito moral e emocional do indivíduo com ele mesmo.

O sofrimento manifesta-se de forma diferente para cada indivíduo de uma mesma cultura, período ou família. Isso quer dizer que, ainda que submetidos às mesmas condições, os indivíduos tendem a perceber o sofrimento de maneira diferente. Assim, o que caracteriza sofrimento para um sujeito pode caracterizar prazer para outro. Prazer e dor podem estar combinados no sofrimento, pois este depende da significação que lhe é conferida pelo sujeito (BRANT; MINAYO-GOMEZ, 2004; DEJOURS, 2008a; MORAES, 2013).

Ressalta-se a necessidade de diferenciar organização do trabalho de condições de trabalho, pois a primeira, conforme exposto, atinge o psíquico do indivíduo, enquanto as condições de trabalho impactam o físico. Nesse sentido, a organização do trabalho é responsável pelas regulamentações dos processos, pela prescrição e divisão das tarefas, pelo sistema hierárquico e pelas relações de poder (DEJOURS, 1998). Já as condições de trabalho estão relacionadas com os fatores do ambiente

físico, como temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude, entre outras; o ambiente químico, como os produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras, fumaças etc.; o ambiente biológico, como os vírus, as bactérias, os parasitas, os fungos, entre outros; as condições de higiene, de segurança; e as características peculiares de cada posto de trabalho (DEJOURS, 1998). Nesse aspecto, é válido entender que um trabalho com boas condições para realizá-lo pode ser mal organizado ou vice-versa, e um trabalho organizado pode ter más condições de trabalho, entretanto ambas as situações poderão levar o indivíduo ao sofrimento ou às vivências de prazer.

De acordo com Dejours (1998), o sofrimento pode levar o indivíduo a diferentes destinos, dependendo dos processos organizacionais e das circunstâncias em que é desenvolvido, podendo encaminhá-lo à criatividade ou ao adoecimento. No caso da criatividade, o sofrimento pode atuar como impulsionador para mudanças, incentivando o sujeito a buscar soluções para si, o que traz satisfação pessoal e automaticamente gera benefícios para as organizações (DEJOURS, 1998).

Assim, observa-se que o sofrimento, seja de que natureza for, pode envolver o físico e o psíquico dos trabalhadores. No entanto, o maior cuidado é com o sofrimento patogênico, que é o desencadeamento para o adoecimento. Nesses termos, afirma-se que é a partir das relações conflituosas entre a organização do trabalho e as necessidades dos indivíduos que o sofrimento é experimentado; conseqüentemente, estratégias de defesa são utilizadas para lidar com essa vivência ocupacional (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Segundo Dejours (1998), o sofrimento patogênico acontece quando o sujeito tem sua liberdade tolida, e esgotam-se suas possibilidades de negociação entre a organização do trabalho, seus desejos, necessidades e sua subjetividade, ficando, assim, impedido de desempenhar sua capacidade de criar e transformar. Essa vivência de sofrimento pode levar o sujeito à depressão e à desestabilização, provocando-lhe uma crise de identidade, porque o sujeito passa a questionar sua capacidade, sua competência e, até mesmo, sua identidade.

Dejours (1998) ressalta que o sofrimento pode se manifestar de forma diferente para cada indivíduo, de uma mesma empresa, família ou cultura. O que para uns pode representar sofrimento, para outros pode ser fonte de prazer. Tudo depende do significado que cada indivíduo dá a esse sentimento.

2.5 Estratégias de defesa para lidar com o sofrimento no trabalho

Segundo Moraes (2013), as estratégias de defesa diferenciam-se dos mecanismos de defesa do ego. Enquanto aquelas tratam da percepção do sofrimento vindo do trabalho, estes cuidam da proteção do ego e da angústia relativa aos conflitos intrapsíquicos.

Para a psicodinâmica do trabalho, as estratégias de defesa são mecanismos utilizados pelos trabalhadores para lidar com o sofrimento no trabalho, ou seja, os meios pelos quais os sujeitos buscam alterar, transformar e diminuir a percepção da realidade que os fazem sofrer, seja de forma consciente ou inconsciente. Assim, as estratégias de defesas buscam proteger o psíquico do trabalhador, sobre o qual as organizações tentam exercer controle – Uma ação de impacto e nociva aos sujeitos (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; DEJOURS, 1998).

Para amenizar os impactos do sofrimento causado pelas organizações, os indivíduos valem-se das estratégias de defesas individuais ou coletivas, utilizadas para negar ou minimizar o sofrimento. Essas estratégias são caracterizadas pelos mecanismos de defesa ligados ao sujeito singular, em que só ele pode exprimir e experimentar; outro indivíduo, em nenhum caso, tem como experimentá-las, pois elas fazem parte das vivências subjetivas (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1990).

Segundo Dejours (2007), as estratégias de defesas coletivas dependem de condições externas ao sujeito. São, geralmente, regras definidas pelos grupos, a partir de um consenso, criadas de forma intencional ou não, para a estruturação do coletivo do trabalho, que lhes permitem lidar com as divergências advindas do trabalho. Elas contribuem com a união e fortalecimento do coletivo, evitando a desestabilização do grupo. Os trabalhadores que não aderem às estratégias

coletivas correm o risco de serem excluídos, por ameaçarem a segurança do grupo (MENDES, 2007).

As estratégias podem levar à modificação e transformação e, em geral, amenizar a percepção que os trabalhadores têm da realidade que os faz sofrer (DEJOURS *et al.*, 1994). Percebe-se que, apesar de as estratégias de defesa serem fontes para aliviar o sofrimento no trabalho, elas podem se transformar em uma forma de esconder o sofrimento, levando o indivíduo ao adoecimento (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1990).

Portanto, as defesas podem ser entendidas tanto como fatores de alienação por não agirem na modificação da realidade que faz sofrer e, conseqüentemente, ser possíveis causadores de adoecimento, como podem também ser pensadas como aquelas que realizam função considerável para a manutenção da saúde, por minimizarem a percepção que o trabalhador tem do sofrimento. Dejours (2008b) faz uma divisão específica das estratégias defensivas classificando-as em: estratégia de proteção, estratégia de adaptação e estratégia de exploração. Ele aduz que as defesas de proteção são formas de pensar e agir, de modo a se proteger do sofrimento advindo do trabalho, e fazem que esse sofrimento seja racionalizado ou evitado. Assim, essas defesas ajudam o trabalhador a tornar-se alheio às causas do sofrimento, tendo por conseqüências a sua intensificação ou, até mesmo, o adoecimento. Já as defesas de adaptação e exploração estão relacionadas à submissão aos desejos de produção da organização, em que o trabalhador se sujeita a comportamentos inconscientes que atendam à produção e ao funcionamento, por vezes, perversos da organização do trabalho.

De acordo com Moraes (2013), as estratégias defensivas podem ser estruturadas, inicialmente, como meios de proteção que se fundamentam na racionalização, que consiste no modo de pensar, agir e sentir compensatórios e são utilizados para suportar o sofrimento. Entretanto, a defesa de proteção pode tornar-se ineficaz com a intensificação das adversidades laborais. Posteriormente, as defesas podem basear-se na adaptação e, por fim, na exploração. Ambas se baseiam na negação do sofrimento e na submissão do desejo do trabalhador aos objetivos da organização. Melhor explicando, o sofrimento e a defesa são explorados em favor do

aumento da produção, em que os indivíduos assumem as metas de produtividade, situação que pode conduzir à alienação (MORAES, 2013).

2.6 A terceirização

A sociedade brasileira, em um momento em que muito se discute sobre os benefícios e malefícios da terceirização, deparou-se, em 31 de março de 2017, com a aprovação da Lei Federal nº 13.429, proveniente do Projeto de Lei nº 4.302, proposto no dia 19 de março do ano de 1998, cujo conteúdo dispõe, principalmente, sobre a permissibilidade de terceirização de todos os setores de uma empresa, ou seja, incluindo as atividades-fim, que antes não podiam ser externalizadas. Em 24 de setembro de 2018, foi publicado no Diário Oficial da União a aprovação do Decreto Lei nº 9.507/2018, que concede a possibilidade de contratação de empregados terceirizados em todas as etapas de produção, na Administração Pública Federal direta e nas empresas públicas e de sociedade mista controladas pela União.

Na busca pela flexibilidade, a terceirização é provavelmente a alternativa que mais se destaca. Trata-se de um processo de gestão pelo qual algumas atividades são delegadas a terceiros, e com os quais se estabelece uma relação de parceria, ficando a empresa contratante concentrada apenas em tarefas essencialmente ligadas ao negócio em que atua. Assim, a empresa contratante pode voltar seus esforços gerenciais para a sua verdadeira finalidade, elevando a qualidade e a produtividade, ao mesmo tempo que reduz custo e aumenta a competitividade (NOGUEIRA, 2007; GIOSA, 2007).

A terceirização é prática administrativa amplamente difundida pelo mundo. A importância da modernização organizacional encontra-se na procura por maior competitividade. Assim, a terceirização é considerada importante estratégia da reestruturação produtiva e pode ser conceituada, de modo abrangente, assim como pode ser definida como o procedimento de contratação de trabalhadores por empresa interposta. Melhor explicando, é a relação em que o trabalho é realizado para uma empresa, mas contratado de forma imediata por outra firma (MARCELINO, 2007).

A concepção de terceirização consiste na busca por uma administração mais eficaz, tanto para grandes quanto para pequenas empresas do setor privado. Essa forma de trabalho sempre esteve presente na sociedade desde que o ser humano passou a obter alimentos necessário à sua sobrevivência, sem precisar diretamente caçá-lo, pescá-lo ou colhê-lo (FONTANELLA; TAVARES; LEIRIA, 1994).

As mudanças ocorridas na reestruturação produtiva trouxeram desafios a serem buscados no propósito de aumentar a eficiência e garantir a eficácia dos resultados. Percebeu-se que grande parte dos recursos eram despendidos com atividades que, apesar de serem necessárias e importantes, não representavam etapas para alcançar as atividades-fim. Para garantir a otimização dos recursos as empresas passaram a delegar esses serviços secundários a outras empresas, visando diminuir os custos fixos e investir esforços na execução de atividades-fim. O termo atividade-fim refere-se ao *core business*, isto é, o cerne do empreendimento, ou seja, o produto principal que a empresa tem a oferecer no mercado (LEITE, 1995).

O acúmulo de serviços que efetivamente não acrescentavam em nada ao produto final da empresa comprometia sua competitividade. A busca por eficiência operacional se opunha a permanecer com as estruturas inchadas, que provocavam falta de agilidade num mundo onde o mercado demanda respostas rápidas e decisões firmes. A concorrência acirrada provocou a busca por maior qualidade e a menores custos, sendo estes fatores determinantes para a sobrevivência das empresas (LEITE, 1995).

Mediante isso, as empresas perceberam a necessidade de estarem habilitadas a prestarem um serviço com excelência, concentraram seus melhores esforços em atividades que efetivamente a diferenciava de outras aos olhos de seu mercado (LEITE, 1995). A alternativa foi buscar no mercado outras empresas capazes de atender a demandas secundárias não só de produtos, como também de serviços. Dessa forma, essas empresas deixaram de ser vistas como fornecedoras e passaram a ser consideradas “parceiras” das corporações. (FONTANELLA; TAVARES; LEIRIA, 1994).

De acordo com Viana (2010), terceirizar é entregar a terceiros atividades não essenciais da empresa. A empresa tomadora (a que irá terceirizar alguma atividade-meio) contrata um prestador de serviços para executar uma tarefa que não esteja relacionada ao seu objetivo principal. Não obstante, a atividade-fim pode ser entendida como objeto essencial da empresa, ligada à sua principal finalidade, ou ainda, dirigida ao seu objetivo econômico, atividade para a qual foi criada e organizada, considerando a alocação de pessoal, custos e definição de tarefas (CASTRO, 2000).

Dentro do conceito da terceirização identifica-se três maneiras diferentes de constituir parcerias com outras empresas: motivando os ex-funcionários a criarem empresas; sublocando empresas especializadas no produto; ou agrupando empresas já existentes, que assumam as atividades da organização, aproveitando seus funcionários especialistas, porém de maneira terceirizada (PAGNONCELL, 1993). Essas possibilidades de terceirização podem gerar divergências, já que as relações de trabalho dentro da empresa serão modificadas.

O processo de execução do trabalho, no formato de terceirização, cria uma “relação trilateral” na contratação e na administração da força de trabalho. O modelo trilateral, segundo Delgado (2004), compõe-se das seguintes partes: o trabalhador, que presta os serviços; a empresa terceirizada, que contrata o trabalhador, determina as diretrizes para execução dos serviços e estabelece com ele vínculos trabalhistas e; a empresa tomadora dos serviços, que recebe a prestação dos serviços sem assumir a condição de empregadora.

A terceirização no Brasil se efetivou na década de 1990, quando o país teve de se ajustar a uma divisão de trabalho que buscava, cada vez mais, a especialização da produção de bens e serviços com menor valor agregado, com baixo conteúdo tecnológico e uso intensivo de mão de obra barata (POCHMANN, 2008). Com foco nos custos, terceirizar representa, então, a contratação de trabalhadores com remuneração e condições de trabalho inferiores aos postos de trabalho anteriormente existentes (POCHMANN, 2012).

No contexto nacional, a adoção da terceirização de mão de obra pelo Estado é uma estratégia de modernização das relações Estado-sociedade, consideradas burocráticas, inflexíveis e ineficientes. É fundamental que seus esforços sejam direcionados à implementação de políticas voltadas para as ações sociais e para o desenvolvimento econômico e social. A Reforma Administrativa passa, então, a ser indispensável para os governantes para mudar sua postura burocrática de administração dos interesses públicos para um novo modelo de gestão de atendimento à cidadania (BRESSER-PEREIRA, 1997).

Nesse sentido, de acordo com Alves (2017), o Estado vem utilizando a terceirização como instrumento de redução do quadro de pessoal. Para isso, transfere a execução das atividades não essenciais para outras empresas, com o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços prestados e a eficiência da máquina administrativa.

Com a coparticipação das organizações empresariais nas atividades complementares do Estado, o mercado da terceirização ganhou força, o que deu origem às primeiras empresas do ramo no setor público. As implicações da flexibilidade do trabalho são evidenciadas com a ampliação de vagas temporárias, mas estimulam a fragilidade das organizações dos trabalhadores, com perdas de direitos e benefícios, reforçando a precarização e intensificação do trabalho (POSCHAMANN, 2008).

Para Dejours (2008a), não existe trabalho apenas de execução, pois ele tem um sentido também para quem o executa. Nesse contexto, a psicodinâmica do trabalho tem o papel de compreender a relação homem-trabalho, bem como o que o sujeito deve acrescentar ao que foi prescrito pela organização para alcançar os objetivos individuais e coletivos e evitar o adoecimento no trabalho.

2.7 Estudos relacionados ao prazer e sofrimento no trabalho

Busca-se nesta seção, demonstrar estudos que investigam o prazer e sofrimento no trabalho, os quais evidenciam a importância no contexto pretendido na realização desta pesquisa. Salienta-se que esses estudos foram escolhidos com base na

revisão bibliográfica acerca da temática, bem como em razão do corte transversal de recursos dos últimos 10 anos para a pesquisa.

Entre as investigações abordadas, cita-se o estudo de Brasil e Siqueira (2009), que objetivaram analisar as vivências de prazer e sofrimento nas relações de trabalho entre servidores do quadro e terceirizados em uma organização do Judiciário Federal. Foi realizado um estudo qualitativo, de caráter exploratório, através de entrevista focalizada individual e semiestruturada. Conclui-se que os tipos de apadrinhamento geraram e continuam a gerar situações de desconforto e confronto entre os membros da organização, ocasionando disputa de poderes dentro da entidade, que é composta por várias autoridades com amplos poderes e condições de igualdade.

La Falce, Garcia e Muylder (2011) realizaram estudo com vistas a descrever e analisar as percepções de prazer e sofrimento dos pesquisadores de um centro de pesquisas em Minas Gerais. A pesquisa descritiva de natureza quantitativa teve como população os 50 pesquisadores que trabalham no referido centro. Pelos resultados concluíram haver, por parte desses pesquisadores, maior vivência de prazer do que de sofrimento, que apresentaram, em alguns itens, sofrimento no fator “esgotamento profissional” da escala pesquisada.

Já o estudo de Berni (2013) teve por finalidade identificar e mensurar as manifestações de prazer e sofrimento dos trabalhadores terceirizados da higiene e limpeza em um hospital público. A pesquisa foi de caráter quantitativo, utilizando-se como instrumento de coleta de dados, o levantamento de dados sociodemográficos e laborais e a escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho. Como resultado, constatou-se que a realização profissional e o reconhecimento no local de trabalho são fontes de prazer e o sofrimento surge da falta de liberdade de expressão e do esgotamento emocional.

Ainda em 2013, Tschiedel e Monteiro, com o intuito de conhecer o trabalho no sistema prisional gaúcho e as suas implicações na saúde mental das agentes de segurança penitenciária, realizaram um estudo qualitativo com o objetivo de identificar os aspectos da organização do trabalho que produzem prazer e

sofrimento na vida dessas agentes e descrever as estratégias defensivas utilizadas por elas no seu cotidiano laboral. Para a coleta de dados foi utilizada uma entrevista semiestruturada, que reuniu oito participantes. Concluiu-se que as profissionais estudadas tentam encontrar caminhos para a manutenção da saúde, ao utilizarem mecanismos que favorecem o enfrentamento do sofrimento e a busca do prazer.

Objetivando estudar a percepção dos motoristas de uma empresa de ônibus de Belo Horizonte sobre suas vivências com relação ao prazer e sofrimento em seu trabalho, Lima, Garcia e Tomaz realizaram um estudo de caso, de abordagem qualitativa e caráter descritivo, com 10 motoristas, aplicando a eles uma entrevista semiestruturada. Os resultados evidenciaram mais momentos de sofrimento do que de prazer, configurados pelo sentimento de insegurança em relação aos assaltos que já aconteceram e os que porventura venham a acontecer. A falta de reconhecimento pelo esforço profissional, a ausência de valorização pelo desempenho e o fato de os passageiros tratarem o motorista como ninguém.

Manoel e Garcia (2015) desenvolveram um estudo pautando-se nas premissas teóricas da Psicodinâmica do Trabalho, o qual consistiu de uma investigação descritiva com abordagem qualitativa e teve por objetivo identificar os riscos de adoecimento no trabalho dos enfermeiros que exercem atividades de coordenação de enfermagem em um hospital público de Belo Horizonte. Da estrutura gerencial de enfermagem da instituição pesquisada constituída de 27 desses coordenadores, 10 deles foram sujeitos da pesquisa. Os resultados revelaram que o prazer é vivenciado por meio do sentimento de realização quando executam um bom trabalho e pelo reconhecimento de pacientes, sentimento de liberdade de expressão e autonomia na realização das atividades. Já o sofrimento é vivenciado pelo esgotamento profissional, associado à sobrecarga emocional.

Barreto *et al.* (2015) realizaram estudo para avaliar a relação da dinâmica laboral de uma empresa terceirizada de limpeza e conservação, com as variáveis causadoras das vivências de prazer e sofrimento. Para tal, recorreram a uma pesquisa censitária, descritiva, um estudo de caso, de natureza quantitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário sociodemográfico e o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). Os resultados sinalizam para a

coexistência equilibrada da vivência de prazer e sofrimento, porém com uma clara tendência para o sofrimento. Merece destaque o fator custo físico que compõe a Escala de Custo Humano no Trabalho, cuja avaliação pelos respondentes foi mais negativa, com indicativo grave.

Em 2018, Freitas e Garcia realizaram um estudo para descrever e analisar o prazer e o sofrimento vivenciados na percepção de servidores públicos federais que desenvolvem atividades em uma editora e gráfica de uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior de Minas Gerais, com base na abordagem de Mendes e Ferreira (2007). A pesquisa foi do tipo descritiva com abordagem qualitativa, utilizando-se o método estudo de caso. A coleta de dados contemplou 10 entrevistas estruturadas com servidores que desenvolvem atividades laborais naquela editora e gráfica universitária. Os resultados permitiram concluir que as vivências de prazer são mais experimentadas pelos entrevistados do que as vivências de sofrimento, sendo o prazer vivenciado pela gratificação profissional, e pelo orgulho e identificação com o trabalho realizado e pela liberdade de expressão. Já o sofrimento é experimentado pela insegurança, no que tange aos direitos e garantias assegurados ao servidor público e à discriminação pela idade.

No próximo capítulo, apresenta-se a ambiência da pesquisa, em que caracteriza o cenário onde a pesquisa está inserida.

3 AMBIÊNCIA DA PESQUISA¹

Este capítulo apresenta o ambiente onde a pesquisa foi realizada. Aborda os aspectos internos, a estrutura organizacional e a infraestrutura da instituição pesquisada.

O estudo foi desenvolvido na Universidade Federal de Viçosa (UFV), instituição federal de ensino superior subordinada ao Ministério da Educação, localizada na Zona da Mata mineira, mantida com recursos da União e dotada de autonomias didático-científica, administrativa e disciplinar. Os dados a seguir referentes à instituição foram obtidos por meio de consulta ao *site* da UFV. Dessa forma, não foram indicadas as referências específicas em relação aos conteúdos a seguir apresentados.

Desde a sua fundação, a UFV vem acumulando experiência e tradição em ensino, pesquisa e extensão, que formam a base de sua filosofia de trabalho. Constitui sua Missão:

Exercer a ação integrada das atividades desse tripé educacional, científico e extensionista, visando à universalização da educação Superior pública de qualidade, à inovação, à promoção do desenvolvimento institucional e das Ciências, Letras e Artes e à formação de cidadãos com visão técnica, científica e humanista, capazes de enfrentar desafios e atender às demandas da sociedade.

A instituição foi criada em 1922 e inaugurada em 28 de agosto de 1926, pelo governo do Estado de Minas Gerais, adquirindo renome em todo o país, o que motivou o Governo Federal a federalizá-la, em 1969.

Atualmente, a instituição é composta por três *campi*: o primeiro, denominado “sede”, localizado na cidade de Viçosa-MG; o segundo, na cidade de Florestal-MG; e o terceiro, na cidade de Rio Paranaíba-MG. Além dessa estrutura de ensino, a instituição mantém um Escritório de Representação na capital mineira e um centro avançado de pesquisas em Capinópolis-MG.

¹ Informações extraídas no *web site* da Universidade Federal de Viçosa

Por tradição, a área de Ciências Agrárias é a mais desenvolvida na instituição, sendo conhecida e respeitada no Brasil e no Exterior. Apesar dessa ênfase na agropecuária, a UFV vem se expandindo em outras áreas do conhecimento, como Ciências Biológicas e da Saúde, Ciências Exatas e Tecnológicas e Ciências Humanas, Letras e Artes.

A Universidade Federal de Viçosa possui a seguinte estrutura administrativa: Administração Superior composta pelo Conselho Universitário, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão e Reitoria, órgãos máximos da administração de qualquer instituição de ensino superior. As suas principais competências são: ministrar, desenvolver e aperfeiçoar a educação superior, visando à formação e aperfeiçoamento de profissionais de nível universitário; estimular, promover e executar pesquisa científica; promover o desenvolvimento das Ciências, Letras e Artes e estender à comunidade, sob a forma de publicações, cursos e serviços especiais, as atividades do ensino e os resultados da pesquisa.

A Administração Superior é dirigida pelo reitor e, nas faltas e impedimentos deste, pelo Vice-Reitor, que são pessoas indicadas pela comunidade universitária para essa finalidade e nomeadas pela Presidência da República. No caso das Instituições Federais de Ensino Superior, conhecidas pela sigla "IFES", que são as Universidades e Institutos Federais, o reitor tem também o importante papel de representar a universidade no Ministério da Educação (MEC), órgão governamental que elabora as políticas de Educação do país e garante as condições adequadas para o seu funcionamento.

Subordinadas à Reitoria, encontram-se as Pró-Reitorias, que são órgãos administrativos encarregados de executar atividades específicas e que são dirigidas pelos pró-reitores. Na instituição em estudo é utilizada a seguinte divisão: Pró-Reitoria de Administração, Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento, Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Extensão e Cultura, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

Os Centros de Ciências, também subordinados à Reitoria, são órgãos responsáveis pela realização da integração entre os departamentos que exercem atividades de ensino, pesquisa e extensão nas áreas de conhecimento sob a sua responsabilidade, respeitadas as normas legais, estatutárias e regimentais e as resoluções dos órgãos competentes. Aos Centros de Ciências estão vinculados os departamentos, que são unidades acadêmicas básicas da estrutura universitária e responsáveis pelo planejamento, distribuição e execução das tarefas que lhes são peculiares no seu universo de atuação e para todos os fins ligados ao ensino, à pesquisa e à extensão, obedecendo-se ao Estatuto e ao Regimento Geral da instituição.

Segundo o Relatório de Gestão 2017, elaborado pela Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento, a UFV possui 68 cursos de graduação, sendo 46 oferecidos no campus-sede, 7 na cidade de Florestal e 15 na cidade de Rio Paranaíba. Somam-se a esses os 48 programas de pós-graduação, sendo 28 programas de formação em mestrado e doutorado. Os outros 20 programas oferecem apenas o mestrado. No campus-sede, ainda são ofertados 14 cursos de pós-graduação na modalidade *Lato sensu*.

A instituição conta com um quadro de cerca de 3.600 servidores, de acordo com os levantamentos realizados em dezembro de 2018, sendo, aproximadamente, 1.300 docentes e 2.300 técnico-administrativos. Dos servidores docentes, cerca de 1.200 fazem parte do quadro de professores efetivos e os outros 100, aproximadamente, são professores substitutos e visitantes. A instituição conta ainda com a mão de obra de 657 prestadores de serviços terceirizados em regime de dedicação exclusiva.

No Quadro 1 são apresentados os serviços específicos em que se concentra a mão de obra terceirizada na Universidade Federal de Viçosa.

Quadro 1 – Distribuição dos trabalhadores terceirizados por função

Profissionais	Quantidade
Servente de Limpeza	244
Vigias	65
Eletricista, carpinteiro, pintor, servente de obra, pedreiro e outros	176
Auxiliar de serviços gerais	36
Porteiro	10
Auxiliar de agropecuária	61
Contínuo	30
Encarregado	11
Motorista	24
Total	657

Fonte: Dados fornecidos pela Diretoria de Material da UFV

A terceirização de serviços na UFV iniciou-se na década de 1990, quando o governo federal decidiu realizar o enxugamento da máquina administrativa com a redução de gastos no serviço público. Com isso, diversos cargos de carreira foram extintos, como: vigilantes, porteiros, serventes de limpeza, pedreiros, jardineiros, salva-vidas, motoristas, serviços gerais e outros. Com isso, tornou-se imprescindível a terceirização desses serviços para substituir os funcionários de carreira aposentados e garantir o funcionamento da Universidade.

Em regra, os contratos estabelecidos entre a Administração Pública e empresas privadas são celebrados após um procedimento licitatório, em que se avaliam as propostas, se examinam as condições e características de cada licitante e se seleciona a proposta mais vantajosa para o ente público, além de se estabelecerem as regras e condições para a contratação (BRASIL, 1993).

Os contratos de terceirização com dedicação exclusiva de mão de obra são aqueles em que, por sua natureza e essencialidade, os serviços devem ser prestados dentro da estrutura física da contratada. Trata-se de uma execução descentralizada, na qual o ente estatal é responsável pelo pagamento, gerenciamento e fiscalização do contrato, bem como pela determinação do direcionamento e das diretrizes para a execução dos serviços, mas não detém mando sobre os empregados da contratada.

O controle da qualidade dos serviços prestados é atribuição da instituição responsável pela gestão do contrato. Compete à UFV acompanhar cada etapa do processo, com o objetivo de analisar o cumprimento contratual, bem como observar, especialmente, os riscos aos quais o ente público está sujeito (BRASIL, 1993).

Outro ponto importante sobre a terceirização é que a administração pública não está isenta de obrigações, visto que pode ser responsabilizada por débitos trabalhistas de funcionários das empresas terceirizadas, caso seja comprovada a omissão ou a negligência de seus agentes públicos na fiscalização do contrato. Já os materiais de consumo, equipamentos, uniformes, quantitativo de pessoal, a presença obrigatória de um técnico de segurança do trabalho, a inclusão de todos os custos operacionais e encargos trabalhistas são de responsabilidade da empresa contratada.

É importante ressaltar que, para a manutenção dessas atividades de apoio e assegurar que as atividades-fim da Instituição de Educação que são representadas pelo ensino, pela pesquisa e pela extensão possam fluir com normalidade, cabe à administração pública garantir que os terceirizados apoiarão, de forma efetiva, as atividades-fim como determinado no contrato, nas diretrizes de execução de serviços. A eficácia na gestão e execução do trabalho terceirizado contribui para o bom desempenho da instituição.

No próximo capítulo é apresentada a metodologia que embasou esta pesquisa.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia representa um caminho que o pesquisador deve percorrer para compreensão e produção de resultados científicos (MINAYO, 2007). Neste capítulo, desenvolvem-se os principais procedimentos metodológicos utilizados para responder ao problema e objetivos da pesquisa. Os procedimentos referem-se ao tipo, abordagem e método de pesquisa; à unidade de análise, unidade de observação e ao sujeito da pesquisa; à coleta de dados; e à análise dos dados.

4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

Esta pesquisa é de natureza descritiva, com abordagem qualitativa e método de estudo de caso, por considerar a importância de analisar e descrever as manifestações de prazer e sofrimento no trabalho de servidores terceirizados que atuam em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES).

Na pesquisa descritiva, a observação, o registro e a análise de fatos, fenômenos e variáveis ocorrem sem a interferência do pesquisador. A pesquisa descritiva tem como propósito descrever as características de determinado fenômeno ou população, sua natureza, suas características e sua relação e conexão com outros fenômenos (CERVO; BERVIAN, 2004).

De acordo com Godoy (1995), a pesquisa descritiva tem como foco analisar o fenômeno ou problema em sua totalidade, tendo como referência o próprio ambiente onde as pessoas observadas estão inseridas. Para Vergara (2009), a pesquisa descritiva é aquela que expõe características claras e bem delineadas de determinada população ou fenômeno. Para isso, envolve técnicas padronizadas, que podem ser estruturadas ou semiestruturadas para coletas de seus dados. Esta pesquisa visa retratar o modo como as vivências de prazer e sofrimento são experimentadas e quais são as estratégias de defesa que esses trabalhadores buscam para enfrentar o sofrimento no trabalho.

Para atingir os objetivos propostos neste estudo, foi utilizada a abordagem qualitativa, que de acordo com Minayo (2007) busca responder a questões muito particulares e trabalha com profundidade elementos como valores, motivos, desejos e atitudes que constituem a realidade social. Como afirma GODOY (1995, p. 21), “[...] a pesquisa qualitativa ocupa um reconhecido lugar entre as várias possibilidades de se estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrínsecas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes”.

Esta pesquisa buscou, por meio da abordagem qualitativa, identificar as percepções e expectativas dos trabalhadores terceirizados na UFV acerca de suas vivências de prazer e sofrimento no exercício de suas funções.

O método de abordagem do estudo de caso tem sido utilizado em diferentes áreas do conhecimento, em que se faz a análise exaustiva de um caso para fins de diagnóstico, compreensão, tratamento ou acompanhamento. Esse método serve para responder a perguntas do tipo, “como?” e “por que?” (YIN, 2010), de modo a permitir um entendimento de determinada realidade, de maneira a possibilitar o seu profundo e detalhado conhecimento (GIL, 2008; TRIVIÑOS, 1992). Para Triviños (1992), esse tipo de estudo se qualifica como um dos mais relevantes para a pesquisa qualitativa.

O estudo de caso é adotado como meio de subsidiar a investigação empírica, que, pela observação de um fenômeno atual, permite a descrição das características peculiares da população pesquisada (YIN, 2010). O estudo de caso se aplica, portanto, a esta pesquisa, por permitir investigar a percepção dos trabalhadores terceirizados que prestam serviço a uma IFES, quanto ao prazer e sofrimento no desempenho da função.

4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

Na concepção de Bardin (2009), a unidade de análise pode compreender uma organização, um grupo ou determinados indivíduos, delimitando o interesse do pesquisador. Refere-se ao segmento pesquisado sobre o qual se coletam e

analisam os dados. Nesse caso, foram coletados e analisados os dados sobre os trabalhadores terceirizados referentes ao prazer e ao sofrimento.

Neste estudo, os sujeitos de pesquisa são os trabalhadores terceirizados selecionados utilizando a estratégia de recrutamento da técnica metodológica *snowball*, também divulgada como *snowball sampling* (“Bola de Neve”). Segundo Biernacki e Waldorf (1981), essa técnica é conhecida como cadeia de informantes, considerada não probabilística, e utiliza cadeias de referência. É empregada em pesquisas sociais para estudo de um grupo específico, em que os participantes iniciais de um estudo indicam novos participantes que, por sua vez, indicam outros e, assim, sucessivamente até que seja alcançado o objetivo proposto (o “ponto de saturação”). O “ponto de saturação” é atingido quando os novos entrevistados passam a repetir os conteúdos já obtidos em entrevistas anteriores, sem acrescentar novas informações relevantes à pesquisa (THIRY-CHERQUES, 2009). Portanto, a *snowball* é uma técnica de amostragem que utiliza cadeias de referência: uma espécie de rede.

Albuquerque (2009) esclarece que é mais fácil um membro da população conhecer outro membro do que os pesquisadores identificá-los, o que constitui fator de relevância para as pesquisas que pretendem se aproximar de situações sociais específicas.

O primeiro respondente foi acessado aleatoriamente pela pesquisadora e os demais, pela técnica “bola de neve”. O roteiro de pesquisa foi aplicado a mulheres e homens com idade variando entre 20 e mais de 60 anos até o ponto de saturação.

Para o critério de saturação, foram levadas em conta as considerações propostas por Thiry-Cherques (2009, p. 20), que afirma: “a saturação designa o momento em que o acréscimo de dados e informações em uma pesquisa não altera a compreensão do fenômeno estudado”. Ainda com relação à saturação, esse mesmo autor (p. 24) considera que “a saturação ocorre, geralmente, até a 12ª entrevista e os elementos básicos de metatemas aparecem até a 6ª entrevista”. Ele constata que as categorias podem se saturar quando atingem o equivalente a um terço dos depoimentos. Dessa forma, os depoimentos iniciais exibem volume mais expressivo

de novidades, com maior riqueza de informações, porém em determinado momento não trazem mais novas propriedades para a investigação. Nesse caso chega-se à saturação (THIRY-CHERQUES, 2009).

4.3 Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas com roteiro estruturado. Para atingir os objetivos da pesquisa, conforme Vergara (2009), os dados devem ser coletados de forma adequada ao tipo de pesquisa definido pelo pesquisador. Isso proporcionará maior compreensão do fenômeno estudado e favorecerá o pesquisador na descoberta dos significados, suas percepções e interpretações (POPE; MAYS, 2005).

Segundo Cervo e Bervian (2004), a técnica de entrevista não é uma simples conversa, mas, sim, um diálogo orientado, com o objetivo de coletar dados da pesquisa por meio de um roteiro de questões. Paschoal e Tamayo (2004) afirmam que estudos sobre prazer e sofrimento no trabalho apontam que há diferença na forma como o indivíduo percebe os impactos do ambiente organizacional. Preponderam a ideia de que, para considerar um fator relacionado ao trabalho como agente de adoecimento, antes o trabalhador precisa percebê-lo como tal. Nessa ótica, quem é mais indicado para falar sobre os processos e as condições a que é submetido nas situações de trabalho é o próprio trabalhador. Portanto, essa condição foi respeitada no levantamento de dados. A entrevista estruturada foi utilizada por ser um mecanismo que permite maior liberdade ao entrevistador, possibilitando, inclusive, a formulação de novas perguntas no decorrer da conversa (MINAYO, 2007).

Para atingir os fins propostos do estudo e aplicar a pesquisa, formulou-se, então, um roteiro de entrevista estruturado, conforme Apêndice A, tendo como base o Inventário sobre o Trabalho e os Riscos de Adoecimento (ITRA). Esse inventário desenvolvido por Mendes e Ferreira (2007), é um instrumento quantitativo que teve sua estrutura adaptada por Barros (2012) para fins da pesquisa qualitativa.

O roteiro de pesquisa está estruturado da seguinte forma: Perfil demográfico e ocupacional; Contexto do trabalho, em que abordam a organização do trabalho, as condições do trabalho e as relações socioprofissionais; Custos do trabalho, em que são abordados os custos físicos e afetivos; Sentido do trabalho, em que são contempladas as vivências de prazer e de sofrimento; e os Danos do trabalho, em que se abordam os danos físicos e psicossociais.

4.4 Análise dos dados

Os dados foram tabulados e analisados a partir da técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2009). Para essa autora, a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações. Seu objetivo é obter informações dos conteúdos das mensagens dos sujeitos, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens e indicadores, permitindo a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção dessas mensagens.

A análise de conteúdo compreende três etapas, a pré-análise, que constitui a seleção do material e a definição dos procedimentos a serem seguidos; a exploração do material, que é a implementação desses procedimentos; e, por fim, o tratamento e a interpretação dos dados, que se referem à geração de inferências e dos resultados da investigação.

Para Vergara (2009), a análise de conteúdo é uma técnica que visa identificar o que os dados da pesquisa indicam a respeito do que é falado sobre determinado fenômeno. Nesses termos, a partir das respostas obtidas nas entrevistas, os dados serão analisados e interpretados, sendo os conteúdos encontrados confrontados com o referencial teórico, de maneira a contribuir para o entendimento do fenômeno.

Para a análise de dados, foram utilizadas quatro dimensões do Inventário sobre o Trabalho e os Riscos de Adoecimento – ITRA, que compreendem o Contexto do trabalho, Custos do trabalho, Sentido do trabalho e Danos do trabalho. Essas dimensões são agrupadas de acordo com as seguintes categorias: Contexto do trabalho: Organização do trabalho, Condições de trabalho, Relações

socioprofissionais; Custos do trabalho: Custo físico e afetivo; Sentido do trabalho: Vivências de prazer e Vivências de sofrimento e Estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho; e Danos do trabalho: Danos físicos e Danos psicossociais.

Por meio desse procedimento de criação de categorias, foram estabelecidos os critérios para a análise do material. Posteriormente, procedeu-se a uma seleção dos dados úteis para atenuação do material, a fim de selecionar somente os conteúdos mais relevantes pertinentes a cada categoria previamente determinada. A partir daí foi possível a criação das subcategorias que emergiram dos depoimentos dos participantes da pesquisa.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, procede-se à apresentação e análise dos resultados da pesquisa. Inicialmente, descreve-se o perfil dos sujeitos pesquisados e, em seguida, analisa-se o conteúdo dos depoimentos colhidos nas entrevistas.

5.1 Caracterização do perfil dos pesquisados

Quadro 1 - Perfil dos trabalhadores terceirizados entrevistados

Entrev.	Sexo	Idade (anos)	Estado civil	Escolaridade	Tempo de trabalho terceirizado na UFV	Função
E1	Fem.	27	Solteira	Superior	3 anos	Auxiliar-Adm.
E2	Fem.	35	Casada	Ensino Médio	17 anos	Assist.- Adm.
E3	Masc.	40	Solteiro	Ensino Médio	19 anos	Porteiro
E4	Masc.	61	Casado	Mestrado	2 anos	Tec. Laboratório
E5	Masc.	43	Solteiro	Ensino Médio	25 anos	Tec. Laboratório
E6	Masc.	25	Solteiro	Ensino Fundamental	9 anos	Porteiro
E7	Masc.	32	Casado	Ensino Fundamental	8 anos	Porteiro
E8	Masc.	38	Casado	Ensino Médio	8 anos	Aux. Serviços Gerais
E9	Fem.	56	Viúva	Ensino Fundamental	11 anos	Aux. Serviços Gerais
E10	Fem.	49	Casada	Ensino Fundamental	8 anos	Aux. Serviços Gerais

Fonte: Dados da pesquisa.

O Quadro 1 evidencia que os entrevistados são, em sua maioria, do sexo masculino, com idade acima de 25 anos, casados, possuem grau de escolaridade variando de ensino fundamental a mestrado, atuam como terceirizados há mais de dois anos e desempenham diversas funções na instituição pesquisada.

5.2 Análise qualitativa: categorias e subcategorias

Para a análise dos resultados, foram utilizadas quatro dimensões do ITRA, a saber: contexto do trabalho; custos do trabalho; sentido do trabalho; e danos do trabalho. Cada dimensão é composta por categorias, das quais emergiu uma série de subcategorias, tendo se declarado como as mais acentuadas para os entrevistados aquelas apresentadas no Quadro 2.

Quadro 2 - Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas

Contexto do trabalho	Subcategoria
Categoria	
Organização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ritmo intenso de trabalho ✓ Tempo suficiente para realização das tarefas ✓ Fiscalização e cobrança por resultados adequados ✓ Alinhamento das demandas
Condições do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente físico adequado de trabalho ✓ Segurança física no trabalho ✓ Instrumentos e equipamentos adequados utilizados no trabalho
Relações socioprofissionais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Distribuição inadequada de tarefas ✓ Cooperação no trabalho ✓ Falha na comunicação
Custos do trabalho	Subcategoria
Categoria	
Custo físico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esforço físico
Custo afetivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liberdade para expor os sentimentos ✓ Controle das emoções
Sentido do trabalho	Subcategoria
Categorias	
Vivências de prazer	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfação e motivação em relação ao trabalho ✓ Sentimento de orgulho em relação ao trabalho ✓ Sentimento de utilidade, reconhecimento e valorização em relação ao trabalho
Vivências de sofrimento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insegurança causada pela instabilidade ✓ Discriminação no trabalho ✓ Injustiça no trabalho
Estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estratégia para lidar com a insegurança ✓ Estratégia para lidar com a discriminação ✓ Estratégia para lidar com a injustiça
Danos do trabalho	Subcategoria
Categorias	
Danos físicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presença de danos físicos
Danos psicossociais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausência de conflitos nas relações familiares ✓ Ausência de desejo de abandonar o trabalho

Fonte: Dados da pesquisa.

Com vista à melhor compreensão, a seguir é aprestada a análise de cada uma das categorias, considerando-se as subcategorias pertinentes.

5.2.1 Contexto de trabalho

Nesta dimensão são analisados os aspectos referentes à organização do trabalho, compreendidos pelo ritmo intenso de serviço, tempo suficiente para realização das tarefas, fiscalização e cobrança por resultados adequados e alinhamento das demandas das condições laborais, relacionadas a ambiente físico, segurança física e instrumentos e equipamentos utilizados; e às relações socioprofissionais, relacionadas à distribuição inadequada de tarefas, cooperação no trabalho e falha na comunicação.

5.2.1.1 Organização do trabalho

A análise das entrevistas dos empregados terceirizados da instituição pesquisada indicou que os principais fatores que caracterizam a organização do trabalho se referem ao seu ritmo intenso, tempo suficiente para realização das tarefas, fiscalização e cobrança por resultados adequados e alinhamento das demandas.

Com relação ao ritmo intenso de trabalho, observou-se nos relatos que está associado à demanda diária de tarefas. Pode-se perceber que alguns períodos são mais intensos, como no início da semana, mas de modo geral os entrevistados, mesmo considerando o ritmo intenso, já se ajustaram à rotina do trabalho, segundo informado pelos respondentes:

Eu me sinto bem. É algo que eu gosto mesmo de fazer. Eu trabalho diretamente com o público, né, com algumas coisas administrativas. Eu me sinto muito bem. No início da semana o ritmo é mais intenso do que no final. Né? Porque eu trabalho recebendo as amostras. Então, normalmente os produtores entregam entre segunda e quarta, e quinta e sexta já é um pouco mais tranquilo. Mas as minhas oito horas é bem puxadinha, sim. (E4)

Me sinto útil para a instituição. A gente mesmo que faz o ritmo, porque não adianta querer correr. Tem lugar que a gente chega pra entregar documento e, às vezes, a secretaria não está funcionando naquele horário, então a gente tem que ficar esperando, porque não dá pra deixar documento de qualquer jeito e nas mãos de qualquer pessoa. (E7)

É um trabalho bom, sossegado. Porque já fui dona de casa muitos anos, então me identifico com aquilo que eu faço. Faço com amor e com carinho porque eu gosto. O ritmo do trabalho é intenso, mas já aprendi a organizar as tarefas. (E9)

Nesse contexto, reporta-se às colocações de Dejours (1998) ao explicar que, quando se verifica um ritmo de trabalho desapropriado, há sobrecarga nas atividades, o que agrava a deterioração emocional e física dos trabalhadores, os quais se tornam fragilizados.

No que tange ao tempo para realização das tarefas, observou-se, segundo o depoimento dos entrevistados, que elas são realizadas no tempo adequado. Em períodos de trabalho mais intenso, eles necessitam de tempo maior, no entanto não consideram esse fator um dificultador, pois acontece de forma esporádica, como apontam os entrevistados:

O tempo é bom. Eu consigo realizar todas as funções. Há exceções: às vezes na segunda-feira a gente precisa de um tempinho maior, tipo assim uns 30 minutinhos a mais, mas normalmente dá pra cumprir as atividades. O coordenador do laboratório não fica cobrando periodicamente os resultados. Mas, obviamente se algumas demandas maiores, aí, ele exige prazo. Assim, ele diz: - dá pra fazer pra mim até hoje? Tem essas metas diárias, mas não é constantemente. É esporadicamente. (E1)

O tempo é bom. No departamento aqui a cobrança é normal. Tranquilo. Com a firma é só se a gente passar do horário. Eu já assinei ocorrência porque passei do horário. Se faltar eles cortam o dia ou tem que levar justificativa. (E3)

O tempo é tranquilo. Até hoje não precisaram cobrar nada, não. Sempre faço meu serviço direitinho. Não deixo nada para trás. (E6)

Observou-se ainda que a fiscalização e cobrança por resultados foram considerados adequados, acontecem de maneira moderada e tranquila. Os entrevistados procuram desenvolver um bom trabalho e acreditam que a fiscalização é inerente ao serviço, conforme se verifica nos relatos a seguir:

Eu acho normal. Né? ... parte do trabalho. (E1)

Conversando com a chefia e explicando da impossibilidade de atender as condições desejadas. (E5)

Eu procuro fazer tudo direitinho. Nunca assinei uma advertência. (E9)

Apesar de as cobranças acontecerem de forma moderada, elas foram evidenciadas. Assim, os entrevistados desenvolvem algumas estratégias para conviver com tais cobranças. De modo preponderante, eles buscam alinhar as demandas, por meio do diálogo, demonstrando a importância em estabelecer prazos adequados para a

tarefa, além de observarem as possíveis falhas, com vistas à eficiência do trabalho, como pode ser observado nos relatos a seguir:

O que a gente faz aqui é tentar argumentar; falar pro pessoal não trazer nada em cima da hora; tentando conversar. Mas, não tem muito jeito não. (E2)

Sim. É chegar pro meu chefe e conversar com ele sobre isso que tá acontecendo essa pressão. Que eles fazem um contrato, mas não conversa com a gente. Isso eu acho que tão mudando a cabeça, agora. Eles vêm pergunta se a gente vai dá conta naquele prazo. Aí, deu uma melhoria sobre isso. (E5)

A gente vai ajustando ao que é pedido. A gente tem que ver onde tá errando ou deixando a desejar pra trabalhar em cima daquilo. (E9)

Em função dessa subcategoria, Moraes (2006) ressalta que a cobrança das organizações visando à produção e ao exercício de pressão psicológica dessas organizações sobre os trabalhadores, obrigando-os a apresentar conduta diversa, tolhendo-lhes a subjetividade e submetendo-os aos valores do capital, constitui os motivos que levam o trabalhador ao prejuízo da saúde mental.

5.2.1.2 Condições do trabalho

Os relatos dos entrevistados evidenciam que os principais fatores que caracterizam as condições do trabalho estão relacionados ao ambiente físico adequado de trabalho, à segurança física e ao uso correto dos instrumentos e equipamentos para realização das tarefas.

No que tange ao ambiente físico de trabalho, pode-se identificar que os entrevistados o consideram adequado. Eles relataram que trabalham em um ambiente limpo, arejado e agradável, conforme expressaram alguns servidores:

É um lugar muito limpinho, arejado, agradável; a gente tem ar condicionado. É excelente. (E2)

Sim. Agora no momento, sim. No passado não era não. No momento, agora, com as exigências que tivemos aí...foi toda seguida. Tem sistema de exaustão; tem ar condicionado devido aos equipamentos que tem que ter ar condicionado. (E5)

Eu limpo salas de aula. São salas amplas com 60 carteiras móveis, de metal, piso emborrachado, além dos banheiros. (E9)

Contudo, o ambiente de trabalho também é fonte de prazer, à medida que permite ao indivíduo atualizar sua capacidade criativa e sublimatória. Nesse contexto, Dejourns, Abdoucheli e Jayet (1994) ressaltam que a satisfação no trabalho sofre interferência dos ambientes interno e externo.

A análise da subcategoria segurança física no trabalho revelou que os entrevistados se sentem seguros. Eles ainda verbalizaram que nunca vivenciaram problemas nesse quesito e que a empresa responsável cuida adequadamente da segurança no trabalho, conforme evidenciado nos relatos a seguir:

É super seguro, sim. Eu nunca tive nenhum problema. (E2)

A segurança..., a empresa que faz a gerência daqui cuida muito bem da parte da segurança disso aqui. (E4)

É um lugar seguro. Considero bem seguro. (E6)

Ao analisar os instrumentos e equipamentos utilizados no trabalho, pode-se perceber, na visão da maioria dos entrevistados, que são adequados. Eles trabalham com materiais de boa qualidade e consideram que isso contribui para o bom desempenho das tarefas. No entanto, o uniforme disponibilizado pela empresa foi considerado inadequado, além do pouco número de peças entregues por pessoa; eles ressaltaram ser desconfortável, como pode ser evidenciado nos relatos a seguir:

Hoje são todos excelentes. Até porque, a empresa sempre oferece bons equipamentos para nosso trabalho. Os computadores são bons; tudo de boa qualidade. (E2)

Os instrumentos estão todos de acordo. Aqui não tem nada a desejar, não. (E5)

O meu instrumento de trabalho é a mochila que é minha, né? E o departamento deixou disponível pra mim uma bicicleta para quando for entregar alguma coisa mais longe. E os papeis que eu entrego. (E7)

Aqui a gente recebe uniforme, sapato e luvas. No verão é muito difícil ficar com a camisa e com as luvas, pois são muito quentes. São somente duas camisas: uma no corpo outra no varal. E não adianta reclamar. No verão a gente transpira muito. É muito ruim. Muito quente. (E9)

Em consonância com os achados, na visão de Dejourns (1993), equipamentos e instrumentos de trabalho adequados proporcionam sentido ao trabalho e, por consequência, vivências de prazer ao indivíduo, uma vez que disponibilizam a ele ferramentas necessárias ao bom desempenho de suas funções.

5.2.1.3 Relações socioprofissionais

Do relato dos entrevistados emergiram as seguintes subcategorias relacionadas às relações socioprofissionais: distribuição inadequada tarefas, cooperação no trabalho e falha na comunicação.

No que se refere à distribuição de tarefas, os entrevistados, de modo geral, consideram que as tarefas não são distribuídas do modo adequado. Eles verbalizaram que os empregados terceirizados trabalham mais do que os demais empregados, além de serem cobrados com maior rigidez. Tal fator pode ser observado nos relatos a seguir:

Clareza sim. Justiça não. A gente que é terceirizado, quando pedem a gente pra fazer alguma coisa, temos que fazer, senão... tipo obrigação. E quando fala com o funcionário e ele não faz não vai dar nada pra eles. Pra gente, é cobrança. (E3)

Não. A distribuição, não. Uns trabalham mais que os outros. (E5)

Não. Neste local eles mandam a gente limpar determinado local, chegando lá o espaço tá sendo usado. Então eles mandam a gente pra outro. E justiça, também, não. Aqui trabalha mais que em outros lugares, e a exigência também é maior. (E10)

Na subcategoria cooperação no trabalho, os entrevistados declararam não haver disputas entre os profissionais. Nesse sentido, o trabalho acontece de formas harmoniosa, integrada e cooperativa, uma vez que ficou evidente o respeito à ajuda mútua, o que é demonstrado nos seguintes relatos:

Não. Nesse meu local atual de trabalho não há disputa, é bem tranquilo assim...a gente trabalha em cooperação... ah! é bem harmonioso. (E1)

A gente não tem muito problema com relação a isso aqui não, porque sempre quando um pode ajudar o outro a gente ajuda. A gente não pode invadir o espaço do seu colega, mas quando você precisa da ajuda do seu colega ele o faz com presteza e satisfação. Não tem nenhum problema quanto a isso. (E4)

Como é só eu nessa função como terceirizado nesse prédio não há disputa. Existe muita cooperação. (E7)

Sobre esse assunto cabe ressaltar os estudos de Novelli, Fischer e Mazzon (2006), ao afirmarem que o trabalho em equipe necessita de colaboração e confiança mútua, já que é uma boa maneira de maximizar a produtividade nas organizações.

Nota-se que a confiança mantém influência em relacionamentos estáveis intraorganizacionais, como também diminui conflitos entre funcionários. Dessa forma, verificam-se predisposições à cooperação e compartilhamento do conhecimento, junto ao maior envolvimento nos resultados provenientes dos funcionários.

Outro fator que se mostrou relevante foi a falha na comunicação entre as chefias e subordinados. Os entrevistados declararam não ter acesso a informações importantes para o desenvolvimento de suas tarefas, além de falhas de comunicação, no que se refere à distribuição das atividades. Identificou-se ainda um contato restrito com a chefia, conforme se observa nos relatos que se seguem:

A comunicação é ruim. Tenho pouco acesso as informações como alguma informação de empresas que tá mandando uma amostra. Informação como: que amostra que é essa; com que instrumento de proteção que devo trabalhar com essa amostra. Essas informações eu não tenho. A comunicação poderia ser melhor. (E5)

Não. Eu quase nem tenho contado com minha chefia. Só faço o que os funcionários que têm autoridade para passar o serviço pedem que eu faça, mesmo assim a comunicação não é boa. (E7)

Não. Às vezes eles (professores) mudam o horário da aula e não avisa a gente. Ai, quando estou limpando eles chegam pra aula. (E9)

Os fatos encontrados estão na mesma perspectiva de Jacomini (2011), quando afirma que a comunicação é usada como base para um relacionamento estável com a organização e o trabalhador, interagindo na integração de recursos. Uma comunicação eficiente em uma organização é advinda de um trabalho em equipe de qualidade e da consonância dos setores componentes, sendo crucial para consolidar o relacionamento entre os pares e conseguir simetria nas ações das áreas.

5.2.2 Custos do trabalho

Nesta dimensão, discutem-se os fatores relacionados ao custo físico, demonstrado pelo esforço físico, pelos custos afetivos demonstrados, pela liberdade para expor os sentimentos e pelo controle das emoções.

5.2.2.1 Custo físico

Por meio do discurso dos entrevistados, emergiu a categoria custo físico necessário à realização do trabalho. Nesse contexto, foi possível observar, na visão dos entrevistados, que o trabalho requer esforço físico considerável, pois exige dos empregados que se mantenham longos períodos assentados, bem como tarefas que implicam carregar peso. Eles ainda verbalizaram sofrer de dor nas pernas e na coluna, como apresentado nos depoimentos a seguir:

Às vezes por ficar sentada muito tempo a gente tem muito problema na coluna, né? Às vezes, dependendo, você acaba tendo que se esforçar quando, por exemplo, no final do dia, chega material de escritório, como caixa de papel A4 e ninguém se dispõe a descarregar, alegando dor na coluna. Aí você ajuda a descarregar mesmo. Ai eu peço aos estudantes pra ajudar e todo mundo põe a mão na massa. (E2)

Eu varro e passo pano em um corredor muito grande, pego peso e isso prejudica minha coluna. (E8)

Eu trabalho varrendo e arrastando as carteiras. O trabalho é exige muito esforço físico. (E9)

Para Fieldler e Venturoli (2002), o esforço físico precisa ser evitado, uma vez que pode levar a danos físicos e psíquicos ao empregado, como o aparecimento de fadiga, que diminui o ritmo de trabalho, a habilidade de raciocínio e a concentração, acarretando danos ao trabalhador, visto que interfere na produtividade e o coloca em posição de cometer mais erros, doenças e acidentes.

5.2.2.2 Custo afetivo

Por meio dos relatos dos entrevistados, foi identificado que os principais aspectos que caracterizam o custo afetivo do trabalho estão relacionados à liberdade para expor os sentimentos e ao controle das emoções.

Com relação à liberdade para expor os sentimentos, os entrevistados declararam, em sua maioria, que não precisam disfarçar sentimentos, pois possuem liberdade

para conversar sobre situações do cotidiano de trabalho, no entanto sabem da importância em não envolver os problemas pessoais no ambiente laboral, como apontado nos relatos que se seguem:

Sim, as questões de trabalho, sim. Né? Se for relacionado ao trabalho; se a gente tá insatisfeito com o trabalho a gente tem abertura pra conversar e expor. Mas, nunca tive problemas, não. (E1)

Sim. Temos muito liberdade para isso, não precisamos disfarçar insatisfação, temos liberdade para falar do que estamos sentindo. (E5)

Éh... me comporto normalmente. Obviamente eu procuro não trazer meus problemas pessoais para o local de trabalho. Mas, se eu estiver um pouquinho estressada, no dia, procuro tratar os clientes e as pessoas do meu lado da mesma forma que nos outros dias normais; para não misturar. (E7)

Quanto ao controle das emoções, identificou-se que os entrevistados, em sua maioria, não se sentem descontrolados em situação provocada pelo exercício da atividade. Sentimentos de chateação e nervosismo são expressos, mas prezam por boa convivência no trabalho, conforme demonstrado nos relatos que se seguem:

Não. Nenhuma vez me descontrolei. (E1)

Não, porque eu já tenho 45 anos exercendo essa função aqui. Antes como funcionário público e, depois de aposentado, como terceirizado. Então com 45 anos se você não aprendeu a conviver com as coisas, não vai aprender nunca. (E4)

Às vezes, fico nervosa e chateada, mas não fico descontrolada. (E10)

5.2.3 Sentido do trabalho

Nesta dimensão, analisam-se os aspectos referentes à categoria vivências de prazer, compreendidas pelas vivências de satisfação e motivação em relação ao trabalho, sentimento de orgulho em relação ao trabalho e sentimento de utilidade, reconhecimento e valorização em relação ao trabalho; e à categoria vivências de sofrimento no trabalho, compreendidas pelas vivências de insegurança, discriminação e injustiça no trabalho.

5.2.3.1 Vivências de prazer

A análise dos depoimentos dos empregados terceirizados mostrou, no que tange às vivências de prazer, que os principais aspectos estão relacionados à satisfação e motivação em relação ao trabalho, sentimento de orgulho em relação ao trabalho e sentimento de utilidade, reconhecimento e valorização em relação ao trabalho.

Com relação à satisfação e motivação no trabalho, foi possível identificar que os entrevistados, em sua maioria, se identificam com o trabalho e, desse modo, sentem-se satisfeitos e motivados com as funções que desempenham. Percebeu-se que o trabalho desperta o sentimento de felicidade, amor, gratidão e satisfação, além de possibilitar a construção de laços de amizade e recompensas financeiras, como pode ser observado nos depoimentos a seguir:

Sim. Muito. Eu amo o que faço de paixão. Por isso é que a gente consegue também... tendo amor ao que faz. Mesmo tendo tanto problema, você consegue. (E2)

Sim. Gosto muito do que faço. Com isso a gente ganha muitas amizades e essas amizades é que me motiva. (E6)

Eu gosto mais de limpar que cozinhar, então aqui eu tô no lugar certo. Eu sinto feliz quando estou trabalhando no que gosto de fazer. Recebo meu dinheiro direitinho que me ajuda muito. E agradeço a Deus pelo meu trabalho. (E9)

Portanto, o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização do reconhecimento, especialmente pela realização de uma tarefa significativa e importante para a organização e para a sociedade. O uso da criatividade e a possibilidade de expressar uma marca pessoal, o orgulho e a admiração pelo que se fazem aliados ao reconhecimento da chefia e dos colegas tornam-se fontes de prazer (FERREIRA; MENDES, 2001).

Os entrevistados também disseram que sentem orgulho pelo que fazem. Eles sentem prazer em desempenhar um bom trabalho, bem como a boa convivência com os colegas, e orgulham-se em perceber o resultado final do esforço realizado, como apontado nos relatos que se seguem:

Mas, assim, com meu trabalho e minhas funções eu me sinto realizada. Me sinto bem. Sinto orgulho de trabalhar, das pessoas reconhecerem meu trabalho; mas quero outras coisas na minha vida, ainda. (E1)

O amor, o carinho. As pessoas que lidam comigo, são pessoas bacana que agradece o que estou fazendo pra elas. Isso é uma motivação pra ser feliz no ambiente do trabalho? Me sinto realizado. (E6)

Eu tenho orgulho do que faço sim, porque tem gente que faz o trabalho por fazer, eu faço porque gosto de ver as coisas limpinhas e organizadas. (E10)

Outra subcategoria evidenciada pelos entrevistados está associada ao sentimento de utilidade, reconhecimento e valorização em relação ao trabalho. Tal sentimento se refere aos elogios e agradecimentos de outras pessoas pelo trabalho realizado. Identificou-se ainda que o reconhecimento pode ser individual, pelo próprio reconhecimento de um bom trabalho, conforme se segue:

Normalmente, quando eu executo as funções certinho. E aí, as pessoas vão lá e agradecem; ligam; mandam e-mail agradecendo. É uma coisa muito boa, sim. É nessas horas que me sinto realizada. Às vezes, também, tem um professor que chega lá e pede um favor que às vezes nem é da área. Eu sinto bem assim. (E1)

Eu acho que o reconhecimento e a utilidade vai muito da própria pessoa. Porque a partir do momento que você faz aquilo que gosta, você tenta fazer na mais profunda perfeição de que a natureza humana te dá, você passa a ter a consciência tranquila de que aquilo que você fez está perfeito e que você está fazendo com satisfação. (E4)

Quando tá tudo limpinho e as pessoas gostam. (E10)

Segundo Mendes e Tamayo (2001), o ato de trabalhar objetiva o prazer, e este pode ser manifestado, uma vez que o trabalho favorece o fortalecimento da identidade, a expressão da subjetividade, a autonomia, os sentimentos de valorização e reconhecimento, a realização pessoal e profissional e a interação social, principalmente, na execução de uma tarefa significativa e importante para a organização e para a sociedade.

5.2.3.2 Vivências de sofrimento

As principais vivências de sofrimento apontadas pelos empregados terceirizados associam-se à insegurança causada pela instabilidade, discriminação no trabalho e injustiça no trabalho.

Com relação à insegurança, os entrevistados evidenciaram que se sentem inseguros, principalmente pela instabilidade no trabalho. Por serem terceirizados, não há nenhuma garantia de permanência no emprego, além da vigilância constante

e da grande rotatividade de empregados, o que pode ser comprovado pelos depoimentos a seguir:

Então o fato de ser terceirizada me deixa temerosa, porque não é algo estável, então a qualquer momento a gente pode ser mandada embora, então sempre tem aquela insegurançazinha. (E1)

Inseguro por ser terceirizado e não ter garantias. E também por causa da rotatividade. Você nunca sabe quando será remanejado para outro setor. (E7)

A gente anda insegura direto porque cada turma tem um encarregado, nós somos vigiadas todo tempo, sem contar que o pessoal do departamento também vigia a gente. A gente se sente insegura mesmo. Aqui a gente se sente um pouco presa, tem muito chefe e eu não me sinto muito à vontade com meu trabalho. Eu me sinto presa. (E10)

Nesse contexto, reporta-se a colocações de acordo com Duarte e Mendes (2014), e a gestão do trabalho implantada pelo medo da perda do emprego impõe a obrigatoriedade da multifuncionalidade e a execução de tarefas monótonas, repetitivas ou insignificantes, além de estabelecer a incerteza e proliferar a insegurança entre todos, propiciando o adoecimento.

Os depoimentos também apontam que os entrevistados vivenciam, em sua maioria, a discriminação no trabalho. Apontam ainda que o fato de serem terceirizados já caracteriza discriminação, tendo em vista que alguns funcionários efetivos consideram que devem ganhar menos e trabalhar mais, pois se sentem favorecidos por terem sido aprovados em concurso público. Ressaltaram ainda que são submetidos a situações de desrespeito e humilhação; essas atitudes, na visão deles, não acontecem com empregados efetivos. Tais aspectos são evidenciados nos relatos a seguir:

Talvez a falta de respeito de algum cliente ou de algum servidor que vai conversar com a gente. A forma que alguma pessoa te aborda para pedir algo. Às vezes acha que você é subordinado e obrigado a fazer coisas que não estão na sua função. (E1)

Já aconteceu de determinado professor chegar gritando com a gente aqui na secretária, por coisas que, às vezes, não é erro nosso. Ele passa informação para você, por exemplo, um pedido de carro para o dia 16. Aí eu fiz pro dia 16, aí ele diz que pediu para o dia 6. Começou a chamar a atenção em público, a gritar e a falar. Acho que poderia ter sido evitado de chamar a atenção em público. Essa coisa eu nunca vi acontecer com funcionário do quadro. Mas, com terceirizado, sim. Não só comigo, mas com outros colegas também, ser humilhado em público. Hoje, essa nova geração de profissionais que estão vindo é mais tranquila. A geração de profissionais mais antiga é mais autoritária. (E4)

Só de ser terceirizado eu acho que já tem discriminação. Principalmente pelo pessoal do quadro que acha que por ser terceirizado você tem que trabalhar mais e ganhar menos. Porque você não estudou então não merece ganhar bem igual os efetivos. (E7)

Outra subcategoria apontada pelos entrevistados refere-se à injustiça no trabalho. Nesse sentido, tal fato acontece pela falta de reconhecimento em algumas situações e horários de confraternizações semelhantes aos horários de trabalho, bem como a exclusão de alguns privilégios oferecidos aos empregados efetivos. Tudo isso pode ser observado nos relatos a seguir:

Como te falei, essas festas que eles fazem ai, no final do ano, de confraternização. Marcam a festa no horário em que tô trabalhando. E eu trabalho até 10:00 horas da noite. Se é confraternização, os direitos teriam que ser igual pra todo mundo. (E3)

Sim. O fato da chefia reconhecer o trabalho do colega seu, e não reconhecer o seu, é muito triste. Isso deixa a gente muito chateado. (E4)

Quando acontece dedetização no departamento o funcionário efetivo é liberado e nós terceirizados mesmo com o departamento fechado temos que ir trabalhar. Nós não gozamos de nenhum privilégio, mesmo sendo do mesmo departamento. (E7)

Para Mendonça e Mendes (2005), os casos de injustiça, como esses demonstrados pelos entrevistados, colocam o funcionário em ocasiões de chateação e desgaste. Dessa forma, ele se torna inibido e desestimulado, levando a transformações físicas e psicológicas, no qual o indivíduo se vê cansado emocionalmente, influenciando diretamente na sua saúde.

5.2.4 Estratégias para lidar com o sofrimento

Com relação às estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho, a partir dos relatos dos entrevistados se pode identificar a utilização de estratégias individuais para lidar com a insegurança, discriminação e injustiça. Portanto, elas buscam exercitar o autocontrole, praticar exercício físico, relaxar e voltar-se para a família, ou seja:

Então o emocional é bem pesado. Eu pratico atividades físicas constantemente eu faço natação e academia pra dá uma relaxada. (E1)

Eu tento me controlar, né. A gente respira fundo, pensa um pouco. Cabeça quente não resolve as coisas. (E4)

Para Dejours (1993), dependendo da estratégia defensiva utilizada pelo indivíduo, pode-se enfrentar o sofrimento de maneira criativa, desenvolvendo mecanismos de proteção da saúde. Trata-se de uma forma de relacionar-se com o sofrimento de modo a elaborar meios de modificar o seu destino e propiciar a transformação de seu sofrimento em criatividade. Aumentando sua resistência ao risco da instabilidade psíquica e somática, o indivíduo é capaz de fomentar estratégias defensivas para que ocorra o enfrentamento desse mal-estar, o que pode ser feito tanto de forma individual quanto coletiva.

As estratégias utilizadas pelas entrevistadas são de cunho individual. A esse respeito, Dejours e Abdoucheli (1990) explicam que tais estratégias são caracterizadas pelos mecanismos de defesa ligados ao sujeito singular, em que só ele pode exprimir e experimentar; outro indivíduo, em nenhum caso, tem como experimentar, pois, elas fazem parte das vivências subjetivas.

5.2.5 Danos do trabalho

Nesta dimensão, analisam-se os fatores referentes aos danos físicos, associados a distúrbios biológicos, além de dores no corpo e também danos psicossociais do trabalho, que são compreendidos por sentimentos negativos em relação à vida e a si próprio e ao isolamento de impasses nas relações sociais e familiares.

5.2.5.1 Danos físicos

Com relação aos danos físicos causados pelo trabalho, pode-se observar que a maioria dos entrevistados desenvolve alguma lesão física, como: hipertensão, danos na coluna e problema no manuseio de produtos químicos, como observado nos relatos a seguir:

Nesse tempo eu desenvolvi hipertensão cheguei a tomar 2 remédios para pressão alta e hoje tomo um só. (E2)

Eu tenho desgaste na coluna. Também sinto dores nos braços. O médico disse que é de esforço repetitivo. Eu sinto muitas dores. (E8).

Só uma vez quando eu trabalhei com produtos muito fortes. Aí eu passo mal. (E10).

Sobre esse aspecto, Fieldler e Venturoli (2002) salientam que elementos como pouco descanso, insônia, grande parte do tempo nas mesmas posições e a grande carga horária podem levar o trabalhador a apresentar danos físicos. A deploração do trabalhador é vista pela fadiga, diminuindo o ritmo de trabalho e a eficiência das funções cognitivas. Tal fato faz que o trabalhador se torne menos produtivo e mais predisponível a erros, acidentes e ao adoecimento.

5.2.5.2 Danos psicossociais

No que tange aos danos psicossociais, identificou-se que os empregados terceirizados não enfrentam conflitos nas relações familiares e sociais. Eles verbalizaram que conseguem separar trabalho e família. Não levam problemas familiares para o trabalho nem problemas do trabalho para a família. Consideram essa separação essencial para a ausência de conflitos desta natureza. Tais achados são identificados nos relatos a seguir:

Então eu nunca tive conflitos, obviamente a gente conversa, mas conflitos não. Tento não envolver minha família em problemas do serviço. (E1)

Não. O que acontece no meu serviço fica no meu serviço. E o que acontece na minha casa fica em casa (E6).

Para casa eu não levo meus problemas. Não adianta. Essa separação é necessária para o bem de todos. Eu não falo e guardo para mim. Com as colegas, às vezes, eu falo. (E8)

Levando em consideração a experimentação dos entrevistados, os resultados são desejados pela organização, visto que eles se sentem identificados de forma efetiva, pertencentes e participantes da empresa. Dessa forma, mostram-se confortáveis por estarem ali e concretizarem seus projetos pessoais, sentirem-se representantes da organização e gratos a ela, bem como motivados no ambiente de trabalho (KRAMER; FARIA, 2007).

Observou-se ainda que os empregados terceirizados gostam do trabalho que fazem, não vivenciaram perdas profissionais e são gratos por estarem empregados. Eles ainda ressaltam que, mesmo diante das dificuldades cotidianas, não sentem desejo de abandonar a profissão, como se percebe nos relatos que se seguem:

Acho que escolheria essa profissão. Lógico que tem seus problemas e a gente leva muita coisa pra casa, porque não tem como desfazer. Mas eu

consigo lidar muito bem com esses conflitos, com esses probleminhas que acontecem no dia a dia. Eu escolheria essa profissão (E1).

Eu escolheria novamente essa profissão. Faria tudo de novo. Começa desde o início. Nunca tive vontade de largar tudo (E5).

Como já disse é o que sei fazer e o que gosto. O que ganho financeiramente como os benefícios (vale alimentação e vale transporte) fazem a diferença. Mesmo chateada com o encarregado e com as cobranças do chefe do departamento não dá para abrir mão do trabalho. Não. Já estou quase aposentando e não deixaria a faxina, que, aliás, não se chama mais faxina e sim auxiliar de serviços gerais. (E9)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta dissertação, buscou-se analisar a percepção de vivências de prazer e sofrimento no trabalho de terceirizados que atuam em uma instituição de ensino superior no Estado de Minas Gerais. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. Descreveram-se o contexto do trabalho, custos físicos e afetivos do trabalho, o sentido do trabalho por meio das vivências de prazer e sofrimento e as estratégias para lidar com o sofrimento, bem como os danos físicos e psicossociais experimentados pelos empregados terceirizados.

Os sujeitos da pesquisa foram 10 trabalhadores terceirizados selecionados utilizando a estratégia de recrutamento da técnica metodológica *snowball*, também divulgada como *snowball sampling* (“bola de neve”). Os dados foram coletados por meio de entrevistas estruturadas e analisados pela técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2009).

Descreveu-se o contexto do trabalho, caracterizando a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações socioprofissionais. No que tange à organização do trabalho, observou-se que os empregados terceirizados consideram o ritmo de trabalho intenso, no entanto possuem tempo suficiente para a realização de suas atividades e, ainda, são fiscalizados e cobrados moderadamente.

Quanto ao ambiente de trabalho, ficou evidenciado no estudo que os empregados contam com ambiente físico e equipamentos adequados à realização das tarefas, além de se sentirem seguros no ambiente laboral.

Com relação às condições socioprofissionais, observou-se que os entrevistados consideram a distribuição inadequada de tarefas, sendo os empregados terceirizados sobrecarregados; apesar disso, relatam que existe cooperação do trabalho, no entanto a comunicação poderia ser mais bem trabalhada.

No que se refere aos custos sofridos pelos entrevistados, identificou-se que o custo físico é considerável, pois o trabalho exige que eles carreguem peso, andem muito e

limpem locais extensos, além de permanecerem longos períodos sentados, provocando-lhes dores nas costas e pernas.

Os custos afetivos não foram identificados, uma vez que os entrevistados não precisam disfarçar sentimentos, pois possuem liberdade para conversar sobre situações do cotidiano de trabalho, além de não serem obrigados a disfarçarem sentimentos.

Quanto ao sentido do trabalho, as vivências de prazer se manifestam pela satisfação e motivação em relação ao trabalho, além da possibilidade da construção de laços de amizade e recompensas financeiras, pois os entrevistados demonstram sentimento de felicidade, amor, gratidão e satisfação, orgulham-se em perceber o resultado final do esforço realizado e, ainda, se sentem úteis, reconhecidos, uma vez que recebem elogios e agradecimentos de outras pessoas pelo trabalho realizado.

Já no que se refere às vivências de sofrimento, os entrevistados se sentem inseguros, pois o fato de serem terceirizados não lhes oferece nenhuma garantia de permanência no emprego. Consideram ser discriminados, tendo em vista que alguns funcionários efetivos consideram que devem ganhar menos e trabalhar mais, pois se sentem favorecidos por terem sido aprovados em concurso público. Por fim, sentem-se injustiçados, principalmente pela exclusão de alguns privilégios oferecidos aos empregados efetivos.

Contudo, o estudo revelou que os empregados terceirizados utilizam estratégias para lidar com a insegurança, discriminação e injustiça. Portanto, eles buscam exercitar o autocontrole, praticar exercício físico, relaxar e voltar-se para a família.

Com relação aos danos físicos, identificou-se, por meio desta pesquisa, que os entrevistados desenvolveram lesões na coluna, hipertensão e problema no manuseio de produtos químicos. Em se tratando de danos psicossociais, esses empregados não apresentaram conflitos nas relações familiares e sociais, como também não possuem o desejo de abandonar o trabalho. Com isso, eles se sentem gratos e felizes com o trabalho.

Este estudo contribui, academicamente, pois possibilita maior compreensão da dinâmica prazer-sofrimento no trabalho, principalmente na realidade do trabalho terceirizado, no contexto mineiro, além de auxiliar na discussão no campo de pesquisas da Administração, por se tratar de assunto de relevância na contemporaneidade.

A pesquisa também contribui em termos institucionais, pois, a partir dos resultados evidenciados acerca da importância da saúde do trabalhador e dos fatores de adoecimento no ambiente de trabalho e suas consequências, possibilita à organização refletir e implementar políticas que contribuam para um ambiente mais saudável, sobretudo em relação à atuação dos trabalhadores terceirizados.

Com relação às limitações, destaca-se o fato de os entrevistados se mostrarem receosos em conceder as entrevistas, pois em um primeiro momento desconfiaram que a pesquisadora pudesse fazer parte de um comitê de investigação sobre as ocorrências no trabalho. Outro fator limitador refere-se ao fato de os entrevistados se sentirem constrangidos com a gravação das entrevistas, mesmo mediante a autorização previa para tal. A pesquisadora sentiu que alguns fatos foram omitidos, com vistas ao temor de possíveis represálias.

Sugere-se para estudos futuros que uma pesquisa seja realizada com servidores efetivos da instituição, bem como a expansão do estudo com empregados terceirizados de outras instituições de ensino, com vistas a possíveis generalizações.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, E. M. **Avaliação da técnica de amostragem “Respondent-driven Sampling” na estimação de prevalências de doenças transmissíveis em populações organizadas em redes complexas**. 2009. 99 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca – ENSP, Rio de Janeiro. 2009.
- ALVARENGA, P. A.; GARCIA, F. C. Relações de poder nos processos de terceirização. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA – SEGeT. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1250_Artigo%20SEGeT.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2017.
- ALVES, G. **Dimensões da reestruturação produtiva**: ensaios de Sociologia do Trabalho. Londrina, PR: Práxis, 2007.
- ALVES, O. N. **Terceirização de serviços na Administração Pública**. 2010. Disponível em: <<http://www.portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs2054228.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2017.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2015.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, LTDA., 2009.
- BARROS, N. M. G. **Riscos de adoecimento no trabalho**: estudo com médicos e enfermeiros emergenciais em um hospital regional mato-grossense. 2012. 161 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte. 2012.
- BIERNARCKI, P.; WALDORF, D. Snowball sampling-problems and techniques of chain referral sampling. **Sociological Methods and Research**, v. 10, n. 2, p. 141-163, nov. 1981.
- BRANT, L. C.; DIAS, E. C. Trabalho e sofrimento em gestores de uma empresa pública em reestruturação. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 942-949, ago. 2004.
- BRANT, L. C.; MINAYO-GOMEZ, C. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 213-223, jan. 2004.
- BRASIL. Leis e decretos. **Lei nº 13.429**, de 31 de março de 2017: altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas

empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Brasília, DF, mar. 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13429.htm>. Acesso em: 1º out. 2018.

BRASIL. Leis e Decretos. **Projeto de Lei 4.302/1998**: dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de trabalho temporário e na empresa de prestação de serviços a terceiros, e dá outras providências. Brasília, DF, 19 mar. 1998. Disponível em:< <https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec175TerceirizacaoTrabalhoTemporario.pdf>>. Acesso em: 1º out. 2018.

BRASIL. Decreto de Lei 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União. **Diário Oficial [da] União**, Brasília, 24 set. 2018.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A Reforma do Estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. **Cadernos MARE da Reforma do Estado**. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997.

CASTRO, R. F. **A terceirização no Direito do Trabalho**. São Paulo: Malheiros, 2000.

CASTRO, N. T.; TOLEDO, A. H. F.; ANDERY, A. M. N. Tramas do cotidiano: a psicodinâmica do trabalho em um conselho tutelar. **Psicologia: ciência e profissão**, Brasília, v. 30, n. 3, p. 662-675, set. 2010.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Makron Books, 2004.

CLOT, Y. **A função psicológica do trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

DAU, D. M.; RODRIGUES, I. J.; CONCEIÇÃO, J. J. (Org.). **Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho**. Atualização do debate e perspectivas. São Paulo: Annablume, CUT, 2009.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinéraire théorique em psychopathologie du travail. **Revue prevenir**, v. 20, n. 1, p. 21-38, 1990.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J. F. **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1993. v. 1, p. 149-173.

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

DEJOURS, C. Trabalho e medo. In: DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez-Oboré, 1998. p. 63-79.

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

DEJOURS, C. Prefácio. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 19-22.

DEJOURS, C. Inteligência prática e sabedoria: duas dimensões desconhecidas do trabalho real. In: LANCMAM, S.; SZNELWAR, I. L. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008a. Cap. 7, p. 197-241.

DEJOURS, C. Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2008b.

DEJOURS, C. Trajetória teórico-conceitual. In: LANCMAM, S.; ZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 3. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011a. p. 47-194.

DEJOURS, C. Inteligência prática e sabedoria prática: duas dimensões desconhecidas do trabalho. In: LANCMAM, S.; ZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. 3. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011b. p. 277-299.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicologia em Estudo**, Maringá, PR, v. 17, n. 3, p. 363-371, jul.-set. 2012.

DELGADO, M. G. **Curso de Direito de Trabalho**. São Paulo, 2004.

DUARTE, F. S.; MENDES, A. M. B. Da escravidão à servidão voluntária: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. **Farol-Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 2, n. 3, p. 68-128, 2015.

DRUCK, G. O avanço da terceirização do trabalho: principais tendências nos últimos 20 anos. **Bahia: Análise & Dados**, Salvador, SEI, v. 21, n. 2, p. 399-416, abr./jun. 2011.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Trabalho: prazer ou sofrimento. **Caderno Opinião**, Curitiba, v. 4, n. 813, mar. 2001b.

FREITAS, L. G. Centralidade do trabalho. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 77-81.

FREUD, S. Além do princípio do prazer. In: **Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud**, Rio de Janeiro, v. 18, p. 77-154, 1976.

FIELDLER, N. C.; VENTUROLI, F. Avaliação da carga física de trabalho exigida em atividades de fabricação de móveis no Distrito Federal. **Cerne**, Brasília, DF, v. 8, n. 2, p. 117-122, 2002.

FONTANELLA, D.; TAVARES, E.; LEIRIA, J. S. **O lado (des)humano da terceirização**: o impacto da terceirização nas empresas, nas pessoas e como administrá-lo. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIOSA, L. A. **Terceirização**: uma abordagem estratégica. 8. ed. São Paulo: Meca, 2007.

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

HARVERY, D. **O neoliberalismo**: história e implicações. São Paulo: Edições Loyola, 2012.

HELOANI, R.; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Revista Produção**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 77-86, 2004.

JACOMINI, L. O papel da comunicação nas organizações. **Revista Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar**, São Paulo, SP, ano 5, p. 1-9, 2011.

KRAMER, G. G.; FARIA, J. H. Vínculos organizacionais. **RAP**, Rio de Janeiro, RJ, v. 41, n. 1, p. 83-104, jan./fev. 2007.

KÓVACS, I. **As metamorfoses do emprego**: ilusões e problemas da sociedade da informação. Oeiras, SP, Celta, 2002.

LAMOUIER, B.; FIGUEIREDO, R. **A era FHC**: um balanço. São Paulo: Cultura, 2002.

LEITE, J. C. **Terceirização em informática**. Informações ágeis e eficazes através de parcerias sólidas e confiáveis. São Paulo: Makron Books, 1995.

LIMA, S. C. C. Reconhecimento no trabalho. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 351-356.

LUKÁCS, G. **Para uma ontologia do ser social II**. Trad. por Carlos Nelson Coutinho, Mario Duayer e Nélio Schneider. São Paulo: Boitempo, 2013.

MARCELINO, P. R. P. Afinal, o que é terceirização? Em busca de ferramentas de análise e de ação política. **Pegada**, v. 8, n. 2, dez. 2007.

MARCELINO, P.; CAVALCANTE, S. Por uma definição de terceirização. **Caderno CRH**, v. 25, n. 65, p. 331-346, 2012.

MENDES, A. M. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. 1999. 112 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília.1999.

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

MENDES, A. M.; MORRONE, C. F. Vivências de prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. In: MENDES, A. M.; BORGES, L. O.; FERREIRA, M. C. **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

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

MENDES, A. M. Prazer, reconhecimento e transformação do sofrimento no trabalho. In: MENDES, A. M. **Trabalho e saúde – O sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2011. p. 13-25.

MENDONÇA, H.; MENDES, A. M. Experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em Estudo**, Maringá, PR, v. 10, n. 3, p. 489-498, set./dez. 2005.

MERLO, A. R. C. **A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho**. Porto Alegre: UFRGS, 1999.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2007br; 1995. 63 p.

MORAES, G. T. B. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre prazer e sofrimento em uma multinacional na cidade de Ponta Grossa-PR**. 2006. 83 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Tecnológica do Paraná, Ponta Grossa, PR. 2006.

MORAES, R. D. Estratégias defensivas. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n.3, p. 8-19, jul.-set. 2001.

NOGUEIRA, A. M. **Teoria geral da Administração para o século XXI**. São Paulo: Ática, 2007.

NOVELLI, J. G. N.; FISCHER, R. M.; MAZZON, J. A. Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, SP, v. 41, n. 4, p. 442-452, out./dez. 2006.

PAGNONCELLI, D. **Terceirização e parcerização: estratégias para o sucesso empresarial**. Rio de Janeiro, 1993.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, fev. 2004.

POCHMANN, M. **Terceirização e diversificação nos regimes de contratação de mão-de-obra no Brasil**. Campinas, SP, 2006. Mimeo.

POCHMANN, M. **O emprego no desenvolvimento da nação**. São Paulo: Boitempo, 2008.

POCHMANN, M. **Nova classe média?** O trabalho na base da pirâmide social brasileira. São Paulo: Boitempo, 2012.

POPE, C.; MAYS, N. **Pesquisa qualitativa na atenção à saúde**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.

ROSSI, A. M. Apresentação ISMA-BR. In: ROSSI, A. M.; QUICK, J. C. PERREWÉ, P. L. (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, M. C. **Trabalho e Sindicalismo em Tempo de Globalização: Reflexões e Propostas**, Mafra, Círculo de Leitores/Temas e Debates.2007.

SOUTO MAIOR, J. L. Terceirização na Administração Pública: uma prática inconstitucional. **Revista LTr.**, São Paulo, n. 11, p. 1307-1317, 2006.

TOLEDO, D.A.C.; GUERRA, A.C Um estudo sobre o prazer no trabalho: pensando dimensões de análise. In: Encontro da Associação de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 33, 2009, São Paulo, SP. **Anais...**São Paulo, SP: 2009.

THIRY-CHERQUES, H. R. **Sobreviver ao trabalho**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **Revista PMKT**, n. 3, p. 20-27, 2009.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1992.

VASCONCELOS, L. C. A. Sofrimento ético. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIANA, M. T. A terceirização revisitada: algumas críticas e sugestões para um novo tratamento da matéria. **A terceirização revisitada: algumas críticas e sugestões para um novo tratamento da matéria**, v. 78, n. 4, 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevista adaptado de Barros (2012)

Seção I - Perfil demográfico e ocupacional

- 1) Sexo: () Masculino () Feminino
- 2) Idade: De () De 20 a 30 anos () De 31 a 40 anos () De 41 a 50 anos
() De 51 a 60 anos () Mais de 60 anos
- 3) Estado Civil: () solteiro(a) () casado(a) () Viúvo(a)
() divorciado(a) () outros
- 4) Grau de Instrução: Fundamental () Médio ()
Superior: Incompleto () Completo ()
- 5) Há quanto tempo você trabalha como terceirizado? _____
- 6) Há quanto tempo você trabalha como terceirizado na instituição? _____
- 7) Função em que atua: _____

Seção II – Roteiro de entrevista

A.1- Contexto do trabalho:

- 1- Como você se sente exercendo sua atividade profissional nesta instituição? Fale sobre seu ritmo de trabalho.
- 2- Em relação ao tempo disponível, para a realização das tarefas, qual é a sua opinião? De que forma são cobrados os resultados neste sentido?
- 3- Como você lida com as cobranças dos resultados do seu trabalho?
- 4- Você desenvolveu alguma estratégia para conviver com as cobranças no trabalho? Se sim, quais foram?

A.2- Condições do trabalho:

- 5- Descreva o ambiente físico de seu trabalho. Você o considera adequado para a realização das tarefas?

6- Em relação à segurança das pessoas no local de trabalho, qual a sua opinião?

7- Qual é a sua opinião a respeito dos instrumentos e equipamentos utilizados em seu trabalho?

A.3- Relações socioprofissionais:

8- A distribuição das tarefas é definida com clareza e justiça?

9- Como se dá a integração e cooperação entre os colegas de trabalho? Há disputa entre os profissionais no seu ambiente de trabalho? Fale um pouco a esse respeito.

10- Você considera adequada a comunicação entre a chefia e os subordinados? Tem acesso às informações necessárias que você precisa para executar suas tarefas?

B - Custos do trabalho:

B.1-Custo físico:

11- Descreva os principais esforços físicos necessários ao exercício de suas funções laborais e o que eles representam para você.

12- Como lida com situações imprevistas? Há apoio para administrar essas situações?

B.2- Custo afetivo:

13- Há liberdade para demonstrar sentimentos? Se sim, em quais situações?

14- Já se sentiu descontrolado em alguma situação provocada pelo exercício de sua atividade?

15- Em relação ao seu humor durante o trabalho, como são as exigências neste sentido?

C - Sentido do trabalho:

C.1-Vivências de prazer:

16- Você se identifica com o que faz? Você se sente satisfeito e motivado em relação ao trabalho que você desenvolve?

17- Você tem liberdade para expressar suas opiniões e ideias para sua chefia e colegas? Sente que é apoiado?

18- O que o faz sentir orgulho pelo que faz? Pode nos falar sobre sua realização profissional?

19- Como e em que situações você se sente útil, reconhecido e valorizado pelo seu trabalho?

C.2-Vivências de sofrimento:

20- Como você vivencia as insatisfações em seu trabalho? O que o faz sentir-se inseguro ou temeroso?

21- Como você considera sua sobrecarga emocional? Você desenvolveu alguma estratégia para conviver com esta situação? Quais?

22- Sabe-se que a convivência profissional, geralmente traz algumas situações constrangedoras. Que situações em seu trabalho você classificaria como discriminatórias? Por quê?

23- Você poderia descrever alguma situação em que se sentiu injustiçado no trabalho?

D - Danos do trabalho:

D.1-Danos físicos:

24- Como você avalia os danos físicos do seu trabalho? Em sua atividade profissional, você desenvolveu algum tipo de lesão física, algum tipo de distúrbio respiratório, digestivo ou circulatório? Em caso positivo, você pode dizer quais foram?

D.2-Danos psicossociais:

25- Em que sentido você vive conflitos nas relações familiares ou sociais em decorrência da situação de trabalho?

26- Diante do que experimenta em seu trabalho você às vezes, sente vontade de largar tudo? Ou escolheria novamente esta profissão? Fale um pouco sobre suas principais perdas e ganhos profissionais.