

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 2

Presidenta da República Dilma Vana Rousseff
Ministro da Educação Fernando Haddad



Fundação Universidade de Brasília
Conselho Diretor

Presidente José Geraldo de Sousa Junior
Titulares João Claudio Todorov
Jacques Rocha Velloso

Suplente Reinhardt Adolfo Fuck



Universidade de Brasília

Reitor José Geraldo de Sousa Junior
Vice-Reitor João Batista de Sousa
Decana de Ensino de Graduação Márcia Abrahão Moura
Decano de Administração e Finanças Pedro Murrieta Santos Neto
Decana de Pesquisa e Pós-Graduação Denise Bomtempo Birche de Carvalho
Decano de Extensão Oviromar Flores
Decano de Assuntos Comunitários Eduardo Raupp de Vargas
Decana de Gestão de Pessoas Gilca Ribeiro Starling Diniz
Decano de Planejamento e Orçamento Paulo Eduardo Nunes de Moura Rocha
Diretor de Planejamento Hélio Marcos Neiva
Diretor da FACE Tomás de Aquino Guimarães
Secretária Executiva de Comunicação da SECOM Ana Beatriz Magno



Editora Universidade de Brasília

Diretora Lúcia Helena Cavasin Zabotto Pulino
Conselho editorial Angélica Madeira
Deborah Silva Santos
Denise Imbroisi
José Carlos Córdova Coutinho
Lúcia Helena Cavasin Zabotto Pulino - *Pres.*
Roberto Armando Ramos de Aguiar
Sely Maria de Souza Costa

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 2

César Augusto Tibúrcio Silva

Nair Aguiar-Miranda

(Organizadores)



Universidade de Brasília

Editora Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade,
Ciência da Informação e Documentação (FACE)

2011

	· <i>Equipe editorial</i>
Editoras de publicações	· Nathalie Letouzé Moreira, Regina Marques
Coordenação de produção gráfica	· Marcus Polo Rocha Duarte
Coordenação de revisão	· Ramiro Galas Pedrosa
Normalização	· Welma Pereira Batista
Revisão	· Mary Angotti e Olavo Mesquita de Carvalho
Emendas	· Liane Matsumoto e Rebeca Guedes Mesquita
Elaboração de resumos	· Rosana Aparecida Silva
Diagramação e projeto gráfico	· Mauro Pereira Bento
Supervisão gráfica	· Elmano Rodrigues Pinheiro e Luiz A. R. Ribeiro

· Copyright © 2011 by
· Editora Universidade de Brasília

· Impresso no Brasil
· Direitos exclusivos para esta edição:
· Editora Universidade de Brasília
· SCS, quadra 2, bloco C, nº 78, edifício OK,
· 2º andar, CEP 70302-907, Brasília, DF
· Telefone: (61) 3035-4200
· Fax (61) 3035-4230
· Site: www.editora.unb.br
· E-mail: contato@editora.unb.br

· Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação
· poderá ser armazenada ou reproduzida por qualquer meio sem a
· autorização por escrito da Editora.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

G393u Gestão universitária : estudos sobre a UnB / César Augusto
 Tibúrcio Silva e Nair Aguiar-Miranda, organizadores. _
 Brasília : Editora Universidade de Brasília, 2011.
 2 v. ; 22 cm.

ISBN 978-85-230-1290-8 (v. 2)

1. Gestão. 2. Universidade. 3. Ensino superior. I. Silva, César Augusto Tibúrcio. II. Miranda, Nair Aguiar.

CDU 378.4

Agradecimentos

Este livro apresenta resultados dos trabalhos de conclusão dos alunos do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Universidade de Brasília. Sua publicação decorre do esforço conjunto de várias pessoas, cujo empenho e dedicação tornaram possível o surgimento da primeira obra coletiva de autoria de servidores técnicos administrativos da universidade.

A publicação do livro reflete a importância atribuída pela Reitoria e pela Editora UnB à divulgação de estudos sobre a universidade feitos por seus próprios técnicos, orientados por docentes da instituição. Esperamos que os trabalhos aqui contidos possam contribuir para o autoconhecimento e para o desenvolvimento da universidade.

Deixamos expressos nossos agradecimentos aos integrantes do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração, do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade, do Departamento de Administração e da Faculdade de Direito, que ministraram as disciplinas e orientaram a elaboração das monografias.

Lembramos ainda o papel fundamental de Rosana Aparecida Silva na elaboração dos resumos das monografias e de Regina Marques na viabilização do lançamento deste volume.

Cabe destacar também a participação importante de Vera Lúcia Cavalcanti Correa de Oliveira como assistente editorial, acumulando

essa atividade com suas múltiplas tarefas como Secretária do Curso de Especialização.

Finalmente, os nossos agradecimentos à equipe de revisão e editoração da EDU pelo apoio no lançamento desta obra que retrata, em última instância, a preocupação de várias equipes de gestores da universidade na construção de um projeto de desenvolvimento institucional embasado no investimento na formação dos servidores e, portanto, na ampliação do capital intelectual da Universidade de Brasília.

Os organizadores

Sumário

Prefácio.....	11
<i>João Batista de Sousa – Vice-Reitor da UnB</i>	
Apresentação.....	13
<i>Paulo Carlos du Pin Calmon – Coordenador do PPGA</i>	
Introdução.....	17
<i>César Augusto Tibúrcio Silva – Coordenador do Curso de Especialização em Gestão Universitária</i>	
Parte I Gestão de Pessoas.....	25
Avaliação de impacto em profundidade: curso de desenvolvimento gerencial em uma Ifes.....27	
<i>Alice Falchetto</i> <i>Lindalva Lima Costa</i>	
A percepção dos docentes em relação ao prazer e sofrimento no trabalho: uma análise de uma universidade pública.....55	
<i>Francisco Neto da Silva Júnior</i> <i>Luiz Cláudio Gregório</i>	

Causa do sofrimento no trabalho de servidores de secretaria do Hospital Universitário de Brasília.....	81
<i>Magda Suelly F. de Melo Souza</i>	
Percepção de servidores do quadro permanente e prestadores de serviços quanto ao sentido do trabalho realizado na Universidade de Brasília.....	109
<i>Gilvan Laurentino da Silva</i> <i>Maria Auxiliadora Frajorge</i>	
Percepção da segurança nos estacionamentos e sua relação na qualidade de vida no trabalho: um estudo em uma universidade federal pública.....	135
<i>Marcos Valério Gonçalves</i> <i>Vicente de Pádua Justo</i>	
Qualidade de vida dos servidores técnico-administrativos da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília.....	153
<i>Josué Lopes Corrêa Neto</i>	
Qualidade de vida no trabalho: a importância do relacionamento interpessoal na percepção dos colaboradores da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.....	175
<i>Eudásio Moreira de Sousa</i> <i>Margareth Barbosa Gonçalves</i>	
Comprometimento no trabalho de funcionários do Serviço de Nutrição do Hospital Universitário de Brasília.....	197
<i>Clarissa Hoffman Irala</i> <i>Meg Schwarcz Hoffmann</i>	

Comprometimento no trabalho dos profissionais de enfermagem
do Hospital Universitário de Brasília.....223
Glaudistonia Costa Soares-Silva
Joelma Gomes Santana

Aposentadoria com qualidade de vida na Universidade de Brasília.....249
Elisabeth Ramos Barros

Parte II | Sistemas de Gestão275

Viabilidade da aplicação do *Balanced Scorecard* em uma
universidade pública: análise de uma unidade descentralizada
da Universidade de Brasília.....277
Ariosto Nogueira Lustosa
Elder Ayres Carmona

Estudo sobre a distribuição de atividades para subsidiar
uma nova estrutura organizacional.....307
Maria Mônica da Silva

Gestão da construção de obras na Universidade de Brasília.....333
Luís Fernando de Paula Pinto

Parte III | Gestão do Conhecimento e da Informação.....353

Formas inovadoras na disseminação do conhecimento em
bibliotecas universitárias públicas e privadas do Distrito Federal.....355
Mary Sande Pinheiro

Tipologia, organização e preservação de arquivos digitais:
o caso da Universidade de Brasília.....385
Túlio Ramos de Moraes

Comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação
em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília
e uso da informação.....405

Janne Cury Nasser

Jefferson Higino Dantas

Parte IV | Gestão da Responsabilidade Social.....433

A sindicância administrativa à luz da Lei nº 8.112/90:
procedimento investigativo ou punitivo.....435

Fábio Viana Fernandes da Silveira

Valdeci da Silva Reis

Diversidade e inclusão de pessoas com necessidades especiais
na Universidade de Brasília.....457

Ana Cristina da Costa Carolino

Rosa Amariles Vilar de Azevedo

Parte I - Gestão de Pessoas



Magda Suelly F. de Melo Souza

Introdução

A produção científica na área do trabalho associado à saúde psíquica “ainda continua muito aquém do necessário e do desejável”. Há uma predominância de pesquisadores realizando estudos de forma desvinculada da saúde psíquica, como se devessem ser campos distintos (FERREIRA; BORGES; MENDES, 2002, p. 15).

O homem trabalhador se vê diante do sofrimento gerado pelo seu trabalho, agravando-se ainda mais com o crescente e visível desemprego, sujeitando-se a ser participante desse quadro pintado pelas organizações contemporâneas, privadas ou públicas. Como saída, essas organizações veem na contratação temporária, muitas vezes de longo prazo, um meio de desqualificar o trabalhador, ao mesmo tempo em que o torna frágil e vulnerável.

Os contratos de prestação de serviços – um “mal necessário” aos serviços públicos – são amplamente utilizados no Hospital Universitário de Brasília (HUB), sem os quais seria inviável garantir o seu funcionamento, por causa da escassez de pessoal.

No HUB as tarefas diretamente relacionadas ao ensino, à pesquisa, à extensão e, conseqüentemente, ao bem-estar dos pacientes, ocupam uma posição de extrema importância, dada a complexidade e a responsabilidade exigidas. No entanto, para que os objetivos da atividade-fim de um hospital-

escola sejam alcançados é importante que as atividades administrativas deem o suporte necessário e não emperrem o serviço.

Este estudo teve como foco o trabalho desenvolvido nas secretarias do HUB por servidores reconhecidos como secretários e secretárias, independente da qualificação de cada um. Isso porque suas funções não caracterizam a profissão de secretário, pois desenvolvem atividades variadas que vão do serviço administrativo de rotina até as mais inusitadas atribuições que serão apresentadas adiante.

Esta pesquisa pode servir de impulso para a reorganização do trabalho administrativo do hospital, proporcionando mais motivação aos secretários(as) no desempenho de suas atribuições, e desse modo o trabalho deles possa ser percebido com mais sentido.

Para Mendes (2007, p. 84), “À medida que o sujeito fala sobre si, ele toma consciência de seu comportamento e colabora para a mudança da sua percepção a respeito da situação vivida”. E ainda, quando o rearranjo da organização do trabalho não for mais possível e a relação com o trabalhador for bloqueada, aí sim, começa o sofrimento (DEJOURS, 2007).

O Mundo do Trabalho na Sociedade Contemporânea

Antunes (2001) faz referência à crise estrutural do capitalismo que, em função do aumento do valor da força de trabalho a partir da II Guerra Mundial, provocou queda das taxas de juros e retração do capital produtivo, que dava lugar ao capital financeiro. Assim, o padrão de acumulação taylorista/fordista de produção se esgotava, não mais conseguindo se manter devido ao recuo do consumo, pelo desemprego que começava a se instalar.

O movimento operário, por volta de 1968, alcança o seu amadurecimento na luta pela melhoria das condições de trabalho, segurança, higiene, prevenção de doenças e pela saúde mental (DEJOURS, 1992).

Conforme Antunes e Alves (2004), a classe trabalhadora vem sofrendo um processo multiforme de mudanças, por conta das exigências da reestruturação produtiva do capital. E, ainda segundo o autor, aquele trabalhador que tinha suas atividades definidas no tempo e no espaço, já não seria mais necessário, diante da informatização e da flexibilização do espaço físico produtivo.

Há uma tendência mundial do aumento do trabalho feminino – considerado de menor valor que o masculino. No setor de serviços, há grande absorção da mão de obra oriunda da desindustrialização, de modo a manter dependência da racionalidade do capital e da lógica do mercado, pois com o avanço da tecnologia, muitos postos de trabalho são extintos. Ainda há outra modalidade de trabalho – sobretudo junto às mulheres – o em domicílio, que descentraliza, flexibiliza e precariza ainda mais o trabalho produtivo (ANTUNES; ALVES, 2004).

Essa composição da classe trabalhadora desenhada por Antunes e Alves (2004) vem caracterizar a nova conformação daqueles que vivem do seu trabalho, mesmo que esta seja fragmentada e heterogeneizada pela internacionalização do capital.

O trabalho e o indivíduo: relação de sentido

Siqueira (2006) ressalta que os recursos humanos são um grande motivo de preocupação para os gestores na implementação do processo de mudança organizacional. Isso faz com que o indivíduo se veja obrigado a participar dos variados modelos de gestão, a fim de responder as premissas da produtividade e da rentabilidade que movem a sociedade mundial. O trabalhador deve se atualizar para manter sua empregabilidade.

Segundo Morin (2001, p. 9), o que norteia uma organização do trabalho eficaz é a capacidade de transformar o comportamento dos trabalhadores, no intuito de que eles “sejam levados a desenvolver atitudes positivas com relação às funções executadas, à empresa que os emprega e a eles próprios”.

Um trabalho tem sentido quando quem o realiza sabe para onde ele conduz. Ou seja, os objetivos desse trabalho devem ser claros e valorizados e seus resultados devem ter valor para quem os realiza (MORIN, 2001).

Trabalho de Secretaria

É importante observar o universo do trabalho dos servidores de secretaria, presente em qualquer organização, razão deste estudo. Isso porque tais servidores representam um setor que responde pela execução de atividades burocráticas de rotina, estendendo-se ao desempenho de tarefas desvinculadas ao proposto, mas consideradas, pela cultura organizacional, obrigatórias.

Esse setor requer uma atenção por parte dos administradores, de modo a ser percebido, ainda que difícil de mensurar o número de atividades prescritas realizadas e o número daquelas executadas, embora estas não estejam prescritas, levando-se em conta a dificuldade em delimitar esse campo de atuação.

Segundo a Federação Nacional de Secretários e Secretárias (FENASSEC, 2007), existem mais de 500 nomenclaturas na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) para identificar esses profissionais. Somados a esses servidores estão os que são aproveitados para o serviço sem a devida qualificação.

Antes do ingresso das tecnologias de informação, esse profissional dedicava seu tempo às atividades classificadas como técnicas secretariais, realizadas quase sempre como execução de ordens. Para se realizar tais atividades, utilizava-se uma agenda e uma máquina de escrever, o que refletia diretamente na execução de atividades repetitivas. Esse perfil ainda é comum nas organizações, especialmente no serviço público, que pouco tem inovado na qualificação e capacitação de seus secretários. Apenas mudaram-se as ferramentas de trabalho, substituindo a máquina de escrever pelo microcomputador (BRUNO, 2006).

Sofrimento no Trabalho

Não é possível ingressar no tema sofrimento no trabalho sem fazer considerações acerca da psicodinâmica do trabalho, cujo objeto é o estudo das relações dinâmicas entre a organização do trabalho e os processos de subjetivação. Ambos são entendidos como o processo de atribuir sentido à relação do trabalhador com seu trabalho, pelo seu modo de pensar, sentir e agir individual ou coletivamente. Essas relações se manifestam nas vivências de prazer e sofrimento, nas estratégias de defesa, nas patologias sociais, na saúde e, por fim, no adoecimento (MENDES, 2007).

O trabalho em ambiente hospitalar é rico, estimulante e heterogêneo, mas ao mesmo tempo é composto por atividades insalubres, penosas e difíceis. A missão de um hospital é salvar vidas e recuperar a saúde dos indivíduos doentes, contudo, esse mesmo hospital favorece o adoecimento das pessoas que nele trabalham (LIMA JÚNIOR; ÉSTHER, 2001).

E aí, residem algumas dificuldades quando se trabalha em um órgão público, considerado um serviço essencial à sociedade. Ressalta-se que quando se fala nas pessoas que trabalham em um hospital, dificilmente encontram-se entre os citados os servidores que fazem o trabalho administrativo de secretaria.

O sentido da desqualificação não se esgota nos salários ou índices, mas na imagem de si que repercute do trabalho. Será mais honroso se a tarefa for complexa, mais admirada se exigir *know-how*, responsabilidade e riscos (DEJOURS, 1992).

Algumas formas de sofrimento no trabalho estão mascaradas por trás das organizações, que utilizam a tecnologia para alimentar o discurso de que o trabalho não causa sofrimento, já que os trabalhadores contam com o apoio das máquinas. Uma delas é o medo da incompetência que pode causar angústia e sofrimento, quando da impossibilidade do trabalhador em responder à organização prescrita do trabalho (DEJOURS, 2006).

Existe ainda o trabalhador que é condicionado a trabalhar mal, devido às pressões de colegas que o impedem, sonhando informações, criando-lhe obstáculos para que seu trabalho não seja feito como se deve.

Outro gerador de sofrimento é a falta de reconhecimento. Quando se reconhecem os esforços, as dúvidas e as angústias despendidas para a realização de um trabalho, há um sentido que poderá contribuir para a construção da identidade desse trabalhador. Caso contrário, a falta de reconhecimento pode trazer sofrimento e afetar sua saúde mental.

O sofrimento no trabalho é um indicador de saúde, pois tal vivência mobiliza para a mudança da situação de sofrimento. Ela pode ser observada a partir de um conjunto de sentimentos que são expressos pelo trabalhador por meio da fala.

Dessa forma, acredita-se que o trabalho pode ser uma fonte de prazer e tem bastante importância na vida do indivíduo, fazendo com que os trabalhadores desejem produzir, pois é nessa atividade que ele vê a oportunidade de realização e de identidade para construir-se como sujeito social e psicológico (MENDES; MORRONE, 2002).

Há sofrimento no trabalho de servidores de secretarias do HUB?

Neste estudo foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo buscando identificar se há e quais são as causas do sofrimento no trabalho de servidores de secretaria do HUB. A pesquisa de campo foi realizada com dez servidores, dois do quadro permanente da FUB e oito prestadores de serviço por meio de contrato com o HUB, chamados de “contratados”. Todos são Assistentes em Administração, cargo de nível intermediário, com exceção do Entrevistado 10, que é Auxiliar Operacional, cargo de nível de apoio. Os participantes concluíram o ensino médio, sendo que três deles têm nível superior incompleto e um tem nível superior completo; eles têm idade que varia de 23 a 50 anos, três deles são homens.

As entrevistas, efetuadas em 17, 18 e 19 de maio de 2007, apoiaram-se em um roteiro previamente preparado, composto por quinze tópicos que as guiavam para o tema da pesquisa (GASKELL, 2002). As entrevistas foram baseadas nos estudos em psicodinâmica do trabalho de Christophe Dejours, no intuito de obter respostas ao problema de pesquisa.

Para realização da pesquisa foram obtidas, previamente, as devidas autorizações da Direção e da Diretoria Adjunta de Ensino e Pesquisa do HUB, do Comitê de Ética da Faculdade de Ciências da Saúde e, sobretudo, dos servidores entrevistados, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A).

A escolha dos participantes foi feita aleatoriamente, conforme disponibilidade e aceitação dos servidores. Procurou-se contemplar diversos setores do hospital, considerando as especificidades de cada um deles, de forma a possibilitar mais abrangência à pesquisa. As entrevistas foram gravadas, mediante consentimento dos entrevistados, pela própria pesquisadora, a fim de que nenhum dado colhido fosse distorcido ou sofresse qualquer alteração no conteúdo (Apêndice B).

Foi informado aos entrevistados que essa pesquisa visa dar suporte a um estudo acadêmico, no qual o nome do servidor e o setor de lotação seriam tratados com absoluto sigilo, bem como o conteúdo das informações coletadas.

Ressalta-se que a preservação do nome do ambiente em que aconteceu a pesquisa é dispensável, considerando que o pressuposto para a realização do estudo é que fosse feito na própria UnB.

O que mostram os dados

Os dados foram analisados com base nos princípios da psicodinâmica do trabalho desenvolvida por Christophe Dejours e nas técnicas propostas por Mendes (2007). Essas técnicas foram desenvolvidas em conformidade com a realidade brasileira e vêm sendo aplicadas por seu grupo de pesquisa

desde 1994 na UnB, por meio da Análise dos Núcleos de Sentido (ANS), uma adaptação da análise de conteúdo categorial de Bardin, no intuito de dar maior entendimento às falas expressas.

Para Bardin (2004) a categorização é uma operação que classifica os elementos que constituem um conjunto, constituído primeiro por diferenciação e depois por reagrupamento por meio de analogias, com critérios previamente estabelecidos.

Dejours (1992) esclarece que o sofrimento e o prazer são subjetivos, cabendo ao pesquisador, apenas a formalização dos dados, com base em suas experiências. Por isso, optou-se por deixar que os entrevistados mostrassem a situação de trabalho, de maneira a permitir um maior número de falas.

Análise dos Núcleos de Sentido (ANS)

Para facilitar a compreensão das falas dos entrevistados, os núcleos de sentidos foram criados a partir das entrevistas realizadas e analisadas sob os aspectos a seguir:

Sentimentos Vivenciados no Trabalho

- a. Quanto ao significado do trabalho foram evidenciados dois núcleos: um em relação ao trabalho em si e o outro relacionado ao trabalho no HUB.
 - **Núcleo de sentido: “Não consigo viver sem trabalho...”**
=> Os entrevistados veem no trabalho um sentido para a vida deles, como forma de preservação de sua saúde mental. Eles se sentem realizados, pessoal e profissionalmente, por entenderem que o trabalho é um promotor de aprendizagem e crescimento, além de ser um meio de estreitar suas relações sociais. Isso confirma o que Siqueira (2006) concluiu quando diz que o trabalho é um dos principais pontos de união entre

as pessoas, pois é a partir dele que o indivíduo constrói e transforma a sua realidade.

Para os entrevistados o trabalho faz da pessoa um exemplo a ser seguido e também é um meio de sobrevivência, pois dele tiram o sustento próprio e da família. A seguir são apresentadas algumas verbalizações:

“Além da importância financeira [...] tem a importância mesmo na vida cotidiana, você aprende muitas coisas [...] tem os amigos, conhece muitas pessoas.” (Entrevista 2).

“Recém-casado, graças a Deus, então a responsabilidade aumentou [...] então é muito importante ter um trabalho [...]” (Entrevista 8).

“Como diz o ditado, o trabalho dignifica o homem [...] significa além de tudo, um exemplo a dar para os meus filhos.” (Entrevista 10).

- **Núcleo de sentido: “É uma honra trabalhar no HUB.” =>**
Os entrevistados dizem que trabalhar no HUB é motivo de satisfação. Eles consideram que exercem sua função social, exercitam a solidariedade no atendimento ao público e representam um elo entre a sociedade e o hospital. Inclusive reconhecem a sua importância para a comunidade.

Contudo, eles são levados ao estresse, pois atender ao público não é tarefa fácil. Cabendo a eles dar informações que nem sempre são positivas, muitas vezes justificando falhas no serviço de terceiros, mas quando conseguem intermediar, satisfatoriamente, a relação hospital-usuário, sentem-se realizados pessoalmente.

Ao observar o engajamento do servidor, fugindo até a sua verdadeira razão de estar ali, pode-se imaginar que a instituição tem um ganho, segundo Mendes (2007), quando se utiliza desses sentimentos em nome da própria ideologia produtivista. A seguir algumas verbalizações.

“É uma honra trabalhar no HUB [...]. De todos os lugares que eu trabalhei na UnB [...] o melhor...foi aqui. [...] me sinto muito feliz, no

hospital é um lugar onde a gente conhece desde o mais alto professor até um simples faxineiro” (Entrevista 1).

“Ainda não me realizei e não acho que esse trabalho é reconhecido aqui [...] muitas vezes eu me sinto infeliz até porque não tem retorno [...] mas com relação a aprendizado, eu estou feliz. [...]” (Entrevista 4).

A entrevistada 4 apesar de se sentir feliz em relação ao conhecimento adquirido, aponta falta de reconhecimento, chegando, muitas vezes, a se sentir infeliz. Segundo Dejours (2004a) a relação com a tarefa implica no relacionamento com os colegas, ou seja, com o outro, pois é na visão do outro que o seu trabalho tem valor.

b. Quanto ao tema sofrimento no trabalho, apenas um núcleo foi contemplado.

- **Núcleo de sentido:** “Mas às vezes não depende de mim...” => Vários pontos que denotam sofrimento no trabalho dos servidores foram evidenciados, muitos deles foram contemplados em outros núcleos, dada à recorrência em que foram abordados.

As precárias condições de trabalho do HUB se configuram como a maior causa de geração de sofrimento, que consequentemente desencadeiam outros problemas, tais como: estresse, tristeza, falta de reconhecimento e até raiva, sobretudo nas relações interpessoais. Esses servidores se sentem impotentes, pois, por mais que se criem alternativas para viabilizar o trabalho, não há efeito, pois o problema é conjuntural. Além do mais, são exigidos pelas chefias, colegas de trabalho e usuários do hospital de maneira, muitas vezes, inadequada.

Para Dejours (2006), quando o trabalho de uma pessoa é reconhecido, todos os esforços empreendidos para sua execução ganham um sentido e, assim, contribui para a construção da própria identidade. Os entrevistados verbalizaram a respeito, conforme ilustrado a seguir:

“O chefe dar uma de injusto [...] berra, às vezes, no ouvido da gente[...]” (Entrevista 5).

“A gente sofre por a gente querer comprar algo numa loja e o nosso contracheque não tem validade nenhuma. Então não tem o reconhecimento” (Entrevista 8).

Para o Entrevistado 8 a causa do seu sofrimento é o contrato de prestação de serviço ao qual está vinculado. Apesar de os demais “contratados” terem feito referências a essa situação, ele demonstrou maior preocupação, pois se sente inseguro e desvalorizado em seu trabalho.

Segundo Lancman (2004), com a flexibilização dos contratos de trabalho, as condições de trabalho daqueles que ainda têm emprego foram também atingidas. E, ao considerar a fragilidade de sua relação com a organização, o trabalhador se vê obrigado a escolher entre um mau emprego ou trabalho nenhum.

c. Quanto às estratégias de defesa foi evidenciado apenas um núcleo.

- **Núcleo de sentido: “Enfrento, uai, tem que enfrentar.”**
=> Considerando que as estratégias de defesa visam transformar o sofrimento que é vivenciado em situação de trabalho, os “secretários” enfrentam o sofrimento causado pela organização de seu trabalho de diversas formas.

Está claro que os servidores que se sentem respaldados pelas chefias e pelos colegas, que têm mais liberdade de expressão e se sentem ouvidos, aparentemente obtiveram melhores resultados quando da utilização de estratégias para melhorar o trabalho. Eles tornam-se os principais beneficiados quando conseguem transformar o seu sofrimento em prazer, pois movimentam o trabalho, de modo a criar, inventar, inovar e ser reconhecidos por isso.

No entanto, é difícil mensurar o quanto que esses mecanismos de defesa foram eficazes para transformar o sofrimento em prazer, principalmente no

hospital, em que há uma válvula de escape que é a satisfação em atender aos pacientes. Destaca-se que o próprio hospital se beneficia desse engajamento social, às custas dos prejuízos psíquicos do servidor (MENDES, 2007). E a esse respeito, os entrevistados assim expressaram:

“Antes até de entrar no hospital, eu oro [...] pedindo pelas pessoas, colegas de trabalho [...]” (Entrevista 1).

“Oração e jejum. E faço mesmo, sério, faço porque só Deus para dá força para a gente. [...] procuro sorrir, procuro pensar em coisas boas [...]” (Entrevista 4).

“Às vezes eu digo para mim mesmo, calma [...] eu não levo pra casa, eu aprendi isso, pois senão eu chego em casa doente, [...] Então eu aprendi a soltar os bichos aqui mesmo. [...] Então aqui todo mundo já me conhece, eu falo muito, eu perturbo, eu sou o que mais falo.” (Entrevista 9).

Os servidores utilizam estratégias para fugir daquilo que não veem solução, essa é a impressão que se tem a partir das entrevistas, justificando o que Dejours (2004b apud MENDES, 2007, p. 55) afirma sobre o surgimento de estratégias de defesa que funcionam como forma de proteção contra o sofrimento e seus efeitos. Dessa forma, o sofrimento seria ignorado e suas causas negadas, tornando o trabalhador “livre do mal” e criando uma barreira diante de “sua capacidade de pensar sobre o seu trabalho, de agir e de lutar contra os efeitos deletérios da organização do trabalho sobre sua subjetividade e saúde”.

O Entrevistado 9 enfrenta o sofrimento com certa agressividade, reagindo aos problemas vivenciados. Segundo Dejours (2004b), os mais explorados encontram-se em situação mais difícil na elaboração mental da sua relação com a organização do trabalho, o que conduziria, além da submissão, a explosões, intercaladas com novos projetos. Mas já comprometidos. Têm o avanço nas questões de benefícios e de organização do trabalho, impossibilitando ou impedindo.

Contexto de Trabalho

- a. Quanto à organização do trabalho, foram deduzidos três núcleos.
- **Núcleo de sentido: “O horário corrido que para mim, deu para encaixar tudo...”** => O horário no HUB é flexibilizado, havendo várias formas de cumprir a jornada de trabalho. Assim, considera-se as especificidades das atividades realizadas em um hospital e isso ficou evidenciado durante as entrevistas.

Para o trabalhador essa é uma forma satisfatória de conciliar sua vida pessoal e sua vida profissional, o que proporciona o desenvolvimento de outras atividades. No entanto, a jornada de trabalho é determinada pelo chefe, podendo ter dois servidores fazendo o mesmo serviço, em setores semelhantes com jornadas diferentes, o que acaba sendo injusto para quem trabalha mais horas.

Segundo Morin (2001), uma organização não pode negligenciar as condições de trabalho que deem, aos trabalhadores, sentimentos de segurança e de autonomia, importantes para o seu desenvolvimento, como: salários, condições e carga horária adequados. As verbalizações dos entrevistados a esse respeito foram:

“Porque minha filha está no colégio à tarde, hoje mesmo, é quinta, terça e quinta eu faço de manhã...” (Entrevista 5).

“Fico aqui na sala o dia inteiro, trabalho de 8 às 12 e de 2 às 6, ultimamente eu quase não estou indo em casa...” (Entrevista 7).

Percebe-se que trabalhar o dia todo em uma secretaria implica um certo desgaste e representa menos tempo para o convívio familiar.

- **Núcleo de sentido: “O dia é bem corrido...”** => O ritmo de trabalho no Hospital é muito acelerado para os servidores de secretaria, tendo em vista que a partir do trabalho deles as

demais áreas dão andamento às suas atividades, formando assim, um trabalho em cadeia.

Verbalizações sobre este aspecto foram:

“Eu procuro atender...o que eles me pedem, também na parte de prontuários, o dia é bem corrido e, outras coisas que eles precisam [...]” (Entrevista 1).

“Eu sempre digo, que é uma coisa que não é o cansaço físico, porque aqui a gente não pega peso, [...] o problema do trabalho no hospital é o cansaço mental [...] é difícil você trabalhar num ambiente de trabalho que as condições são inadequadas, você faz com o maior carinho do mundo e aí vem um e reclama [...]” (Entrevista 4).

A contribuição que o trabalhador faz ao trabalho real e à construção das regras de trabalho é vista sob a ótica do risco pessoal, do desafio e do sofrimento, pois exige algo mais do trabalhador. No entanto, em contrapartida à realização desse trabalho, ele espera uma retribuição, no caso, um reconhecimento em troca do esforço gasto (DEJOURS, 2004a).

- **Núcleo de sentido: “Aí eu tenho que parar isso aqui, para atender todo mundo...”** => Os “secretários” entrevistados são responsáveis pelo serviço administrativo de diversos setores do hospital. A maioria deles estão subordinados às chefias de medicina e de enfermagem, conseqüentemente, também aos demais profissionais dessas áreas.

Em alguns setores existem secretarias distintas, em outros, há apenas uma para atender duas áreas. Essa divisão de poder, quando não cria uma concorrência entre o serviço, sobrecarrega os servidores, pois eles não sabem a quem atender nem a quem reclamar.

Os “secretários” da UnB são nomeados e têm a incumbência de gerenciar o departamento, junto às chefias. Diferentemente dos “secretários” do HUB que são levados à função por força das circunstâncias e procuram resolver os problemas que não são seus.

O conceito de servidão voluntária é bem recente dentro da psicodinâmica do trabalho e está vinculada às necessidades de emprego e de conforto. Tais necessidades fazem com que o trabalhador consinta em práticas no trabalho que geram sofrimento, criando uma relação de conformismo às regras da organização (MENDES, 2007). Foram feitas as seguintes verbalizações:

“Procuro fazer todo o meu serviço, tudo o que me pedem, com maior carinho [...] são muitos médicos, muitos professores [...] vem muito pedido de férias, licença prêmio, vem coisas pequenininhas [...], às vezes eu tenho um documento [...] para digitar [...] aí eu tenho que parar isso aqui, para atender todo mundo.” (Entrevista 1).

“São dois chefes, médica e enfermagem, aí ficam, faz isso, faz aquilo [...] mas o resto é tranquilo. “[...] Acho que é normal. [...] No caso da chefia médica, (...) ele não é muito assim de se ligar nesse negócio de comandar a gente, agora a chefia de enfermagem, [...] ele nunca me dá razão” [...]” (Entrevista 5).

b. Quanto às condições de trabalho foram criados três núcleos relativos a: contrato de trabalho, benefícios e infraestrutura.

- **Núcleo de sentido: “... Apesar da gente ser prestador de serviço aqui...”** => O quadro de pessoal do HUB é composto por servidores com variados vínculos de trabalho: quadro da FUB, prestadores de serviços por meio de contrato (contratados), Ministério da Saúde e Fundação Hospitalar do Distrito Federal.

Os “contratados” representam uma parte expressiva da força de trabalho do HUB, no entanto há uma grande diferença entre os seus salários e os dos efetivos, apesar de fazerem o mesmo trabalho. Nas entrevistas não foi feito nenhum tipo de comparação, mas eles demonstraram a insatisfação. Alguns, contudo, sentem-se seguros no “emprego”, mas vislumbram uma forma de regularizar essa situação, pois desejam possuir todos os direitos trabalhistas a que fazem jus e sofrem quando se deparam com o ínfimo salário que recebem.

Verbalizações foram:

“Apesar da gente ser prestador de serviço aqui, a gente não ser efetivo da casa, mas trabalho aqui há 16 anos, me sinto muito realizada [...] eu acho que a gente tem o nosso valor aqui, apesar de não ser funcionário público, como a maioria é no Hospital [...]” (Entrevista 3).

“Apesar da gente ser ainda do contrato, espero em Deus que um dia a gente passe para o quadro, pro quadro não, porque isso não existe, isso é coisa que botam na nossa cabeça, fichado né, eu quero ver se eu passo num concurso público [...] Mas eu me sinto feliz aqui” (Entrevista 5).

- **Núcleo de sentido: “Não adianta ficar contando que você trabalha num hospital...”** => Os servidores entrevistados consideram que não recebem do HUB uma atenção diferenciada quanto à sua saúde, contam apenas com o serviço médico da Medicina do Trabalho, que uma vez ao ano realiza exame periódico, para o cumprimento da legislação. Eles contam, ainda, com atendimentos emergenciais na própria Medicina do Trabalho em Clínica Geral.

Para conseguirem consultar nas clínicas de especialidades recorrem às amigas, ora com os colegas, ora com os próprios médicos e aqueles

servidores que trabalham em setores de maior proximidade com os médicos têm mais chances, criando até certo desconforto entre os colegas e os médicos.

Segundo Lancman (2004), com a reestruturação produtiva do país, especialmente, com a precarização das relações de trabalho, o quadro de doenças e de riscos de acidentes têm aumentado e se agravado, inclusive os distúrbios osteomusculares e as lesões por esforços repetitivos (DORT/ LER) e os transtornos psíquicos. Esses representam as principais causas de afastamento no trabalho e de aposentadorias precoces.

Como compreender a lógica de uma organização como o hospital que não cuida da saúde de seus próprios trabalhadores? Verbalizações:

“Por várias vezes eu já estive aqui para mim, porque o meu orçamento financeiro não deu para continuar o meu plano de saúde, várias vezes eu procurei e não consigo, nada para mim [...] (Entrevista 1).”

“Porque nunca, nada que eu precisei me foi negado [...] todos os profissionais que eu precisei, que eu procurei eu fui atendida, meus filhos também [...] ficar sentada, eu já tive vários problemas de coluna, de punho [...] já fiz tratamento com ortopedista, fisioterapeuta, reumatologista [...]” (Entrevista 3).

“Você trabalha aqui, o pessoal lá fora pensa que é tudo fácil, tem dia que eu estou morrendo, com problema de garganta [...] não vou mentir, tem várias vezes que eu já consegui com muita facilidade, mas tem outras vezes [...]” (Entrevista 5).

“Inclusive hoje, tu me ligastes mais cedo, eu estava com enxaqueca, eu prefiro tomar a medicação aqui em cima com as meninas do que descer para a emergência. Aqui nós todos somos vítimas [...] às vezes trabalhamos doentes, por falta de resolver o lado do funcionário” (Entrevista 8).

- **Núcleo de sentido: “O Hospital está muito carente...”**
=> Todos os entrevistados consideram as más condições de trabalho como o maior problema enfrentado por eles,

referem-se a: ambiente físico e mobiliário inadequados, serviço de manutenção precário, falta de material de expediente, de microcomputadores e impressoras eficientes e com quantidades suficientes para atender à demanda do serviço, que é considerada grande.

A prioridade de suprimento é para o material médico-hospitalar, dada a escassez de recursos financeiros do HUB. No entanto, o serviço administrativo necessita de condições mínimas para o seu funcionamento, sem as quais o trabalho não é realizado a contento. Isso acarreta insatisfação e desqualificação dos “secretários”, pois ficam sempre na contramão dos avanços da tecnologia. Verbalizações:

“O sofrimento, às vezes, é justamente isso, às vezes você chega aqui, [...], vai chegando o final do mês, você não tem mais material, [...] Aí, aqui, por exemplo, no nosso andar a gente procura assim, ser os melhores vizinhos [...] se falta ali pega aqui, se não tem aí, a gente vai no vizinho [...] e a gente repõe depois [...]. às vezes muitas residentes vem aqui e falam que é mesquinaria da gente, mas não é, porque o hospital não tem [...] e é chato isso pra gente [...]” (Entrevista 1)

“A falta de material, de equipamentos que sejam adequados para o meu trabalho [...] então comecei a sentir dores no meu braço [...] outro computador, uma impressora, que antes era uma matricial que a gente ficava um dia todinho para imprimir dez folhas, hoje a chefia conseguiu uma impressora boa, conseguiu um computador, conseguiu uma cadeira melhor. O que ela pôde ela fez, dentro das possibilidades já que ela depende de outras pessoas [...]” (Entrevista 10).

Muitas vezes essa carência cria uma rede de solidariedade e de cooperação entre os servidores de setores próximos, para que um supra a necessidade do outro e o trabalho possa fluir, conforme explicita o Entrevistado 1.

É importante ressaltar que o trabalho dos “secretários” fica, às vezes, inviabilizado, uma vez que para desenvolvê-lo é necessário haver uma estrutura mínima e, da forma que ocorre, ficam sem recursos para a execução de seu ofício. Porém, muitos se conformam por não verem uma solução, como já foi dito anteriormente.

Os pesquisados observaram que nem sempre os outros servidores compreendem que o suprimento de material não é da competência deles, e isso cria um certo desconforto.

O Entrevistado 10 sente-se respaldado pela chefia, quando vê que ela entende suas dificuldades e procura minimizá-las.

- c. Quanto às relações socioprofissionais foram criados três núcleos referentes a: interação com os solicitantes do serviço, que nem sempre são chefes, interação entre ocupantes de cargos diferentes e interação com o paciente.

- **Núcleo de sentido: “As pessoas deveriam ter mais respeito.”** => As relações sociais no trabalho muitas vezes fogem às regras de boas maneiras. Quando determinada pessoa sofre algum aborrecimento – em decorrência de um ambiente hospitalar estressante – ela, às vezes, dá vazão a esse estresse nos “secretários”. Estes sempre estão na linha de frente para receber as reclamações, mesmo que não tenham o poder de mudar a situação vigente. Verbalizações:

“Então, eu fico chateada com isso, às vezes com a falta de respeito, quem passa mais isso são os residentes que estressam muito as outras pessoas e as pessoas chegam descarregando em cima de você. [...] O que me causa sofrimento também é [...] as pessoas chegarem aqui com grosseria, com estupidez [...]. Trabalhar com uma pessoa [...] que é um homem muito humano, muito querido... Foi muito boa a minha vinda para cá” (Entrevista 1).

A Entrevistada 1, em suas falas anteriores, sentindo-se ofendida com o modo como as pessoas se dirigem a ela, ainda assim, refere sentir-se bem no local de trabalho, principalmente pelo respaldo que encontra na chefia.

Num ambiente de trabalho não basta o respaldo da chefia, mas de todos aqueles que fazem parte desse processo de trabalho. Cabe, inclusive à chefia, com seus chefiados, estabelecer regras de conduta no trabalho.

- **Núcleo de sentido: “Nós somos uma classe à parte...” =>** Nas entrevistas 4 e 6 foi mostrado um aspecto do trabalho em um hospital, que é a diferenciação entre as classes que compõem o quadro de servidores. Observa-se que umas se sobrepõem às outras, o que faz com que os servidores de secretaria sintam-se preteridos na organização do trabalho.

Se as chefias são de medicina e enfermagem, os servidores de secretaria não se sentem parte desse meio, mas apenas estão ali para atender às solicitações, encontrando apoio junto aos seus pares. Verbalizações:

“Faz diferença, por causa do ambiente, do reconhecimento no trabalho, no hospital tem muito aquela coisa de favoritismo, porque tem médico, tem enfermeiro, tem auxiliar de enfermagem e abafa um pouco o trabalho do assistente administrativo, que é importantíssimo [...]. Aqui você não tem muita credibilidade. [...] O dia que a parte administrativa toda se enfurecer e quiser parar, aí que o pessoal vai dar valor... a área administrativa é importantíssima para o hospital” (Entrevista 4).

“Médico tem uma prioridade muito grande. [...] Então o mais triste aqui é só isso e como médico é médico, não sai ninguém de lá, não sai e pronto. Então, está bom não tem o que discutir” (Entrevista 6).

- **Núcleo de sentido: “O foco do funcionário é o paciente...” =>** O servidor vê no paciente uma razão para

o seu trabalho e, muitas vezes, sujeita-se às condições impostas, considerando que o paciente depende de seu serviço para ter seu atendimento garantido. Para esses servidores, essa é uma forma de sentir realizado e ter alegria no trabalho.

Nas entrevistas, ficou evidenciado que embora o trabalhador desenvolva suas atividades nas secretarias, ele se comove e deixa-se envolver com o sofrimento dos pacientes. Muitas vezes ele nega o próprio sofrimento em detrimento daqueles que são menos favorecidos. Verbalizações:

“Então a gente vive constantemente com o sofrimento, o sofrimento deles é muito maior que o nosso. É aí que a gente vê que não tem tanto sofrimento, os nossos problemas existem na vida para a gente resolvê-los e não pra gente vivê-los [...]” (Entrevista 1).

“Me sinto muito realizada, muito feliz, quando eu sei que eu pude ajudar alguém ou que chega alguém e agradece [...] Eu sei que a gente não faz nada, mas isso realiza a gente. Sempre, não tem jeito” (Entrevista 3).

“É um trabalho que é bom quando você vê uma criança se recuperando [...] porque vê que a criança não se recuperou, não está bem, não resistiu [...] aí é triste, é um dia assim de altos e baixos” (Entrevista 4).

Muitos aspectos do trabalho dos “secretários” não foram abordados, haja vista a infinidade de tarefas e atividades que são desenvolvidas por esses trabalhadores.

Reflexões e sugestões

Por meio das entrevistas realizadas foi possível verificar que a organização do trabalho do HUB é geradora de sofrimento nos servidores de secretaria. As causas para que isso ocorra relacionam-se à

precariedade das condições que inviabilizam o trabalho administrativo e, conseqüentemente, resultam num ambiente de trabalho estressante, haja vista a incompreensão sofrida por parte de indivíduos estranhos às secretarias, que muitas vezes chegam a tratá-los com rispidez.

A falta de uma gestão direcionada aos serviços administrativos, com planejamento, execução, controle e avaliação relega esse trabalho apenas à função de servir, principalmente o fato de o gerenciamento estar diluído em muitas chefias.

A convivência com pacientes faz com que os entrevistados sintam-se úteis e vejam no trabalho uma importância social, além de sentirem o trabalho reconhecido pelos pacientes. Contudo, é preciso cuidado nessas relações, pois mascaram o sofrimento vivenciado pelos “secretários”, colocando-os distantes da real situação vivenciada.

Quanto à situação dos “contratados”, eles representam uma boa parte dos servidores e, conseqüentemente, são responsáveis pelo funcionamento de diversos setores do hospital. Não se cogitou comparar salários, mas, ficou claro que eles não estão satisfeitos, sofrem com isso, mas aguardam uma possível regularização.

Os entrevistados não fizeram referência a reuniões para discutir o serviço administrativo, as tarefas são executadas de maneira sistemática, considerando a experiência dos servidores e os problemas são resolvidos à medida que surgem. Diante da impossibilidade de atender a todos, com atividades pertinentes ao trabalho ou não, característica muito comum à função do secretário, eles sentem-se desvalorizados, estressados e incompetentes, com o processo de subjetivação comprometido. Isso tudo porque não há o que negociar, não há um espaço para que o servidor possa se refazer da perda de sua autoimagem.

É importante que sejam implementadas mudanças na política de gestão do hospital, inclusive com treinamentos, cursos que visem capacitar as chefias na área de gerenciamento, pois muitos exercem apenas sua função principal e somente para elas administram, deixando

a organização do trabalho administrativo sob a responsabilidade dos “secretários”, que são desprovidos de autoridade e de poder.

E, assim, enquanto a instituição não repensa o seu modo de gestão de pessoas e não de recursos humanos, os servidores de secretaria do HUB ficam aguardando a próxima ordem.

Referências

ANTUNES, R.; ALVES, G. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004.

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. 3. ed. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2004.

BRUNO, I. M. *O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações*. 2006. 151 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. 7. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

DEJOURS, C. Patologia da comunicação. Situação de trabalho e espaço público: a geração de energia com combustível nuclear. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Brasília, DF: Paralelo 15; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004a. cap. 8, p. 243-75.

DEJOURS, C. Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Brasília, DF: Paralelo 15; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004 b. cap. 4, p. 141-55.

DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. 1. ed. 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007. cap. 1.

FEDERAÇÃO NACIONAL DE SECRETÁRIOS E SECRETÁRIAS. *Nomenclaturas existentes*. Fenassec. Disponível em: <<http://www.fenassec.com.br/cargos.htm>>. Acesso em: 22 maio 2007.

FERREIRA M. C.; BORGES, L. O.; MENDES, A. M. Múltiplos enfoques da inter-relação trabalho e saúde psíquica. In: MENDES, A. M.; BORGES, L. O.; FERREIRA, M. C. (Orgs.). *Trabalho em transição, saúde em risco*. Brasília: UnB, 2002. p. 11-22.

LANCMAN, S. O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Brasília, DF: Paralelo 15; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004. p. 23-34.

LIMA JÚNIOR, J. H. V.; ÉSTHER, A B. Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 20-30, jul./set. 2001.

MENDES, A. M.; MORRONE, C. F. Vivências do prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. In: MENDES, A. M.; BORGES, L. O.; FERREIRA M. C. (Orgs.). *Trabalho em transição, saúde em risco*. Brasília: UnB, 2002. p. 25-42.

MENDES, A. M. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 29-48.

MENDES, A. M. Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. In: MENDES, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 49-61.

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

SIQUEIRA, M. V. S. *Gestão de pessoas e discurso organizacional: crítica à relação indivíduo-empresa nas organizações contemporâneas*. Goiânia: UCG, 2006.

APÊNDICE A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTA-
BILIDADE E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO –
FACE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), em uma pesquisa. Após ser esclarecido(a) sobre as informações abaixo, caso você aceite fazer parte do estudo, assine as duas vias deste documento. Uma delas é sua e a outra é da pesquisadora responsável. Caso você não queira participar, de forma alguma você será penalizado(a). Em caso de dúvida você poderá procurar o Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências da Saúde pelo telefone 3307.3799.

Informações sobre a pesquisa:

Título do projeto: “Causas do sofrimento no trabalho de servidores de secretaria do Hospital Universitário de Brasília”.

Pesquisadora responsável: Magda Suely Ferreira de Melo Souza

Telefones para contato: 3448.5511 – 3201.3681 – 9961.2662

Este estudo tem o objetivo de investigar as causas do sofrimento no trabalho de servidores de secretaria do Hospital Universitário de Brasília, inclusive verificar se a organização do trabalho no HUB gera sofrimento a seus servidores e, se esses buscam desenvolver mecanismos de defesa, como forma de enfrentamento e de proteção de sua saúde mental e física.

Ao participar desta pesquisa, e conseqüentemente da entrevista, você estará contribuindo para a busca da melhoria da organização do trabalho do HUB, a fim de que a mesma proporcione bem-estar a seus servidores, a partir do momento em que os próprios servidores conheçam e interajam em seu ambiente de trabalho e se vejam como foco de interesse social.

Serão realizadas entrevistas individuais, que serão gravadas, para fins de fidelidade e avaliação de resultados, com dez servidores de diferentes setores do hospital, em horário e local que melhor convier aos entrevistados.

Seus dados serão utilizados exclusivamente para esta pesquisa, sendo assegurado absoluto sigilo das informações prestadas, inclusive serão tratadas pela pesquisadora como confidenciais. E fica claro que a sua participação é isenta de despesas e/ou pagamentos e que o acesso aos resultados da pesquisa será garantido pela pesquisadora.

_____ Data: ____/____/____

Assinatura do(a) servidor(a)

Nome: _____

Telefone: _____

Lotação: _____

_____ Data: ____/____/____

Assinatura da pesquisadora

Versão 1.0 de 25 de abril de 2007 (Magda Suely Ferreira de Melo Souza)

APÊNDICE B

ROTEIRO DA ENTREVISTA

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO – FACE

“CAUSAS DO SOFRIMENTO NO TRABALHO DE SERVIDORES DE SECRETARIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA”.

(Magda Suely Ferreira de Melo Souza)

ENTREVISTA N.º _____, em ____/____/2007

1. Fale sobre o seu dia a dia no trabalho.
2. Qual a importância que o trabalho tem na sua vida?
3. O que você pensa sobre o trabalho hoje, é diferente do que você pensava quando começou a trabalhar?
4. O trabalho que você realiza no HUB tem significado para você?
5. O seu trabalho poderia ser desenvolvido em outro setor, fora do HUB, com o mesmo significado?
6. O fato de você trabalhar em um hospital faz com que você se sinta amparado quanto à sua saúde?
7. Você se sente feliz com o seu trabalho?
8. Você se identifica com suas tarefas e acha que elas são adequadas?
9. Da maneira que o seu trabalho está organizado, ele lhe proporciona boas ou más condições de trabalho?
10. O que lhe causa sofrimento no trabalho?
11. Você se sente valorizado no seu trabalho?
12. Você tem liberdade para pensar, agir e falar no seu trabalho?
13. Você sente estresse, frustração ou ansiedade no seu trabalho?
14. O que você faz para enfrentar esse sofrimento?
15. Você se sente respaldado pela chefia e por seus colegas na busca de maneiras de diminuir esse sofrimento?

PERFIL DO(A) ENTREVISTADO(A):

IDADE	
GÊNERO	
ESCOLARIDADE	
ESTADO CIVIL	
CARGO	
LOTAÇÃO	
VÍNCULO EMPREGATÍCIO	
TEMPO DE SERVIÇO NA INSTITUIÇÃO	
TEMPO DE SERVIÇO NO HUB	
TEMPO DE SERVIÇO NO SETOR	
TEMPO DE SERVIÇO NO CARGO	