

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
EM PSICOLOGIA SOCIAL E INSTITUCIONAL

Cristine Dal Bosco

**Formas de Reconhecimento Existentes em Trabalhadores da CAGE e a
Relação com a Saúde Mental**

**Porto Alegre
2013**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
EM PSICOLOGIA SOCIAL E INSTITUCIONAL

Cristine Dal Bosco

**Formas de Reconhecimento Existentes em Trabalhadores da CAGE e a
Relação com a Saúde Mental**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial ao título de Mestre em Psicologia

Orientador: Prof. Dr. Álvaro Roberto Crespo Merlo

**Porto Alegre
2013**

Cristine Dal Bosco

Formas de Reconhecimento Existentes em Trabalhadores da CAGE
Relação com a Saúde Mental

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial ao título de Mestre em Psicologia

Dissertação defendida em: 26/03/2013

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Jaqueline Tittoni
(PPGPSI-UFRGS)

Profa. Dra. Silvia Generali da Costa
(UFRGS)

Profa. Ph.D. Janine Kieling Monteiro
(Unisinos)

*Aos servidores da CAGE
e ao empenho no trabalho.*

AGRADECIMENTOS

As oportunidades são sempre uma porta. Quando há competência, a oportunidade se torna realidade. As habilidades profissionais do professor Álvaro Roberto Crespo Merlo tem possibilitado que estudantes como eu possam se desenvolver a luz de uma teoria tão interessante quando a Psicodinâmica do Trabalho. Agora já desenvolvidos, temos o dever de transformar o meio em que vivemos.

Para este ambiente de desenvolvimento ocorra profissionais como Neuza Guareschi e Carmem Grisci compuseram minha formação.

As professoras Jaqueline Tittoni, Silvia Generali da Costa e Janine Kieling Monteiro, que estiveram comigo ao longo destes dois anos e representam ajustes importantes e motivação para que eu continuasse a fazer aquilo em que acredito.

Aos colegas do Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho da UFRGS, pelo aprendizado durante estes dois anos.

Como incentivadora, tenho em Berenice Sica Lamas um porto seguro e momentos de alegria e reconhecimento.

A Adriana Oliveira da SEFAZ: sem ela eu não teria conseguido entrar na CAGE para realizar este trabalho.

Agradeço também ao meu pai, Alencar e minha mãe Floriana. Além de livros eles me deram o desejo por fazer as coisas bem feitas. A minha irmã Simone e meu sobrinho Pedro por tantas alegrias. Ao meu marido Fernando pelo apoio.

Um obrigado especial para as minhas amigas Rogéria, Eliane, Paula, Rita, Márcia, Giovana, Thiana e Simone porque riram e choraram comigo todas as etapas deste trabalho.

Palavras do Pórtico

“Navegadores antigos tinham uma frase gloriosa:

“Navegar é preciso, viver não é preciso”

Quero para mim o espírito desta frase, transformada a forma para a casar com o que eu sou: Viver não é necessário; o que é necessário é criar.

Não conto gozar a minha vida; nem em gozá-la penso. Só quero torná-la grande, ainda que para isso tenha de ser o meu corpo e a minha alma a lenha desse fogo. Só quero torná-la de toda a humanidade; ainda que para isso tenha de a perder como minha. Cada vez mais assim penso. Cada vez mais ponho na essência anímica do meu sangue o propósito impessoal de engrandecer a pátria e contribuir para a evolução da humanidade. É a forma que a mim tomou o misticismo da nossa raça”

Fernando Pessoa.

RESUMO

Esta dissertação de caráter investigativo discute o reconhecimento na CAGE (Controladoria Geral do Estado) relacionando o mesmo com a saúde mental dos trabalhadores. Aponta para as formas de reconhecimento formal e informal que os trabalhadores encontram no ambiente de trabalho. Utiliza o recurso da entrevista como método, ressaltando o caráter analítico das falas. Estas são analisadas através de eixos temáticos escolhidos que emergem das falas dos servidores e de sua abordagem frente as questões referentes ao reconhecimento trazidas pela pesquisadora. Utiliza na discussão a relação prazer/sofrimento no trabalho e prossegue apresentando as formas de reconhecimento. Classifica os seguintes eixos temáticos: cargo, remuneração, cursos oferecidos, ambiente físico, relações sócio-profissionais, autoridade da função e conhecimento. Associa todos estes itens à saúde mental e física dos trabalhadores. O principal autor utilizado é Christophe Dejours e os autores da escola brasileira da Psicodinâmica do Trabalho como Álvaro Merlo e Ana Magnólia Mendes. Estes que pesquisam e trazem a teoria francesa para a realidade brasileira. Conclui apontando como os trabalhadores lidam com a presença ou ausência de reconhecimento e ainda como encontram formas para que o obtenham em seu trabalho. Embora os trabalhadores digam que o reconhecimento pode não existir, e que não haja clareza destes trabalhadores nas formas encontradas pela pesquisa, o reconhecimento se constitui em um tema que desperta interesse e estimula a fala dos entrevistados. Evidencia-se que o mesmo é fundamental nas relações de trabalho e pode ocorrer nos espaços públicos e nas relações entre chefias e trabalhadores.

Palavras-chave: reconhecimento; trabalho; saúde mental; servidores públicos, psicodinâmica do trabalho.

ABSTRACT

This investigative study discusses recognition on CAGE relating it to workers' mental health. It shows the formal and informal recognition that workers encounter at their workplace. It used interviews as a method, highlighting the analytical character of the speeches. They are analyzed through chosen theme axes that arise from workers' speeches and their approach to the issues concerning recognition brought up by the researcher.

The relationship between pleasure and suffering at work is analyzed in the study and forms of recognition are presented. It classifies the following theme axes: position, earnings, courses offered, physical environment, emotional environment, authority of function and knowledge. It associates all these items to the workers' physical and mental health.

The main author used is Christophe Dejours, as well as authors from the Brazilian School of Psychodynamics of Work, such as Álvaro Merlo and Ana Magnólia Mendes. These authors research and bring the French theory to the Brazilian reality. The study concludes by pointing out how workers deal with the presence or absence of recognition, as well as how they find ways to obtain it at their jobs.

Although workers claim that recognition might not exist and that workers are not clear enough in the study, recognition is a subject of interest and encourages the interviewees' speech. It is evident that recognition is essential for relationships at work and may occur in public spaces and the relationships between a boss and a worker.

Key-words: recognition; work; mental health; public employees, psychodynamics of work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES E TABELAS

Quadro 1 - SEFAZ.....	34
Quadro 2 - CAGE	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AFTE- Agente Fiscal do Tesouro do Estado

ATTF- Agente Técnico do Tesouro do Estado

CAGE- Controladoria Geral do Estado

SEFAZ- Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul

SUDESQ - Supervisão e Desenvolvimento Organizacional e Qualidade

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 COLETIVO DE TRABALHO.....	21
2.2 RECONHECIMENTO.....	26
2.3 BURLA	27
2.4 ESTRATÉGIAS DE DEFESA.....	28
2.5 SAÚDE NO TRABALHO	29
2.6 RECONHECIMENTO FORMAL E RECONHECIMENTO INFORMAL.....	31
3 O CAMPO DE PESQUISA	33
3.1 QUEM É A SEFAZ?	33
3.2 A RECEITA ESTADUAL	34
3.3 O TESOURO DO ESTADO QUE TAMBÉM COMPÕE A SEFAZ,.....	34
3.4 QUEM É A CAGE?	35
4 METODOLOGIA	40
4.1 METODOLOGIA SOCIAL	40
4.2 METODOLOGIA EM PSICODINÂMICA DO TRABALHO.....	41
4.3 APROXIMAÇÃO COM A CAGE.....	42
4.4 QUESTÕES UTILIZADAS NAS ENTREVISTAS	44
4.5 EIXOS TEMÁTICOS	46
5 ANÁLISE DOS DADOS	49
5.1 CARGO.....	49
5.2 REMUNERAÇÃO.....	54
5.3 CURSOS.....	59
5.4 AMBIENTE FÍSICO.....	63
5.5 RELAÇÕES SÓCIO-PROFISSIONAIS	66
5.6 AUTORIDADE DA FUNÇÃO.....	69
5.7 CONHECIMENTO.....	73
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	78
REFERÊNCIAS	83
APÊNDICE A	

1 INTRODUÇÃO

A presente Dissertação de Mestrado está vinculado ao Programa de Pós Graduação em Psicologia Social e Institucional da UFRGS. Insere-se na linha de pesquisa Trabalho, Saúde e Subjetividade e visa responder ao objetivo de pesquisa que é investigar as formas de reconhecimento existentes em um grupo de trabalhadores da CAGE (Controladoria Geral do Estado) relacionando com a saúde mental dos entrevistados.

Com o título Formas de Reconhecimento Existentes em Trabalhadores da CAGE e a Relação com a Saúde Mental, pesquiso o tema utilizando o referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho e o relacionando com as entrevistas focadas na investigação das formas de reconhecimento existentes para este grupo de trabalhadores.

O interesse pelo tema reconhecimento no trabalho, se deve a duas razões associadas: primeiro à necessidade de evidenciar a saúde e o prazer encontradas nas falas dos trabalhadores e a compreensão da relação saúde-doença/prazer-sofrimento no trabalho. A Psicodinâmica do Trabalho como cenário possibilitou a pesquisa-constatações a respeito.

Para Dejours, (1999) “trabalhar não é sempre uma infelicidade e em certas situações pode ser proveitoso à saúde” (p.96). Entendo que investigar em quais situações o trabalho pode ser bom para a saúde e de que forma os trabalhadores da CAGE encontram prazer em seu trabalho é evidenciar o reconhecimento. O prazer no trabalho é um aspecto relacionado com a saúde mental dos trabalhadores, conforme indica a literatura. Merlo (1999) afirma que não é o sofrimento no trabalho que gera doenças mentais mas a impossibilidade de torná-lo mais leve.

Esta pesquisa ocorreu com o método de entrevistas e foi realizada com nove servidores. Ela investiga a existência de formas de reconhecimento, no cotidiano de trabalho destes servidores público-se como são percebidas. O campo escolhido para a pesquisa é a CAGE. Como órgão específico da coordenação contábil da Secretaria da Fazenda do estado do Rio Grande do Sul (SEFAZ). A SEFAZ é um órgão público, com sede em Porto Alegre, com cerca de três mil servidores atuando em suas repartições por todo o estado. A CAGE zela pela adequada gestão dos Recursos Públicos com um quadro de 170 servidores.

A Fazenda é assim composta: RECEITA ESTADUAL subordinada à Secretaria da Fazenda e responsável pela administração tributária do Estado, CAGE responsável pelo controle interno e pelo orçamento do Estado sendo órgão de execução e o TESOURO DO ESTADO também ligado à Secretaria da Fazenda sendo o órgão responsável pela administração financeira do Rio Grando do Sul.

Segundo a teoria, para transformar o sofrimento em prazer é necessário que ocorra a dinâmica do reconhecimento, o que pode ou não ser percebido pelos trabalhadores. Segundo LACMAN e SZNELWAR (2004), se a dinâmica do reconhecimento estiver paralisada, “o sofrimento não pode mais ser transformado em prazer, não pode mais encontrar sentido no trabalho” (p.77). Os trabalhadores buscam sentido em seu trabalho e para responder aos questionamentos desta pesquisa lançam mão da forma como cada um lida com seus conflitos. Na apresentação de seu pensamento frente as perguntas, pude compreender como eles percebem o reconhecimento.

Importante resaltar que na literatura há vários pontos abordados pela Psicodinâmica do Trabalho, nesta dissertação priorizo escrever sobre o reconhecimento, valorizando quais aspectos são considerados relevantes para que ele ocorra nas relações de trabalho. Todos os aspectos levantados são relevantes e apresentados nas referências teóricas, que oferecem sustentação ao tema reconhecimento. Na ótica de Dejours (1999, 2010), é no trabalho que se encontra o reconhecimento como uma das fontes de prazer.

O reconhecimento formal e informal são termos criados por mim para fins desta pesquisa, utilizados para definir os dois tipos de reconhecimento identificados. Como reconhecimento formal entendo o que é instituído e formalizado na instituição, como salários, férias, bônus, licenças e prêmios. Já o reconhecimento informal refere-se às relações entre os colegas e a qualidade das mesmas assim como as formas que os servidores encontram e que entendem ser reconhecimento pelo trabalho prestado. São estes aspectos evidenciados no campo e apresentados aqui e pesquisadas nas relações cotidianas, nas formas como os trabalhadores relatam seu trabalho e o associam ou não ao reconhecimento. Como o reconhecimento está ligado à identidade, entendido segundo os autores LACMAN e SZNELWAR (2004), como um “processo que se desenvolve ao longo de toda a vida dos sujeitos e que permite a construção da identidade individual e social, a partir de trocas materiais e afetivas” (p. 33).

Consoante as falas dos trabalhadores utilizei as teorias da administração, como a de motivação de Frederick Herzberg e da hierarquia de necessidades de Abraham Maslow para compreender as falas e dar sentido à conceitos que as pessoas possuem do reconhecimento. Na maior parte do tempo as falas apontam para uma compreensão do indivíduo se “auto motivando” e não buscando nas relações entre as pessoas fontes de reconhecimento e prazer. Aponto que a identidade é construída pelo reconhecimento ao longo de toda vida laboral do trabalhador, sendo o reconhecimento essencial para que haja saúde mental. A identidade responde ao aspecto da pesquisa no coletivo, evidenciando as formas de reconhecimento existentes e suas consequências. Na pesquisa aponto de que forma este reconhecimento é experimentado pelos trabalhadores e de que forma se reflete na identidade profissional e na saúde.

A análise é qualitativa e baseada em autores como Maria Cecília de Souza Minayo e Suely Ferreira Gomes que referem que a “cientificidade precisa ser pensada como uma idéia reguladora de alta abstração e não como sinônimo de modelos e normas a serem seguidos” (2012, p.11).

Esta abordagem gerou a possibilidade de criação baseada em critérios padronizados mas que abrissem espaço para a que os trabalhadores falassem não só a partir das perguntas, mas também em um espaço aberto para que que a criatividade estivesse presente e os servidores fossem livres para apresentar seus pontos de vista e abordagens para o tema.

Sendo assim, os eixos temáticos são baseados nas falas. Estas que evidenciam o tema através das palavras utilizadas pelos servidores para nomear o reconhecimento. Como eles o descrevem, é o indicador dos eixos temáticos que emergem destas falas e sistematizam o que pesquiso.

A dissertação de mestrado será apresentada da seguinte forma: em seu primeiro capítulo os conceitos teóricos baseados na Psicodinâmica do Trabalho, focado nas referências dos autores da escola Dejouriana e no modo como estes abordam o reconhecimento. Perpassado por minha subjetividade e a forma como entendo a dinâmica entrevistas/teoria. Este capítulo tem o nome de Referencial Teórico.

No capítulo dois, a – Metodologia - é apresentada utilizando como base a Psicodinâmica do Trabalho adaptada à entrevista individual. Este método foi utilizado para a pesquisa na CAGE e as entrevistas transcritas e analisadas utilizam

os preceitos da autora Maria Cecília de Souza Minayo. No capítulo três apresento a estrutura da CAGE com o título - Campo de Pesquisa - e a contextualização do trabalho nesse órgão público. No capítulo quatro descrevo as entrevistas e realizo a – Análise do Campo - e utilizo, a partir da teoria e das entrevistas o que o campo afirma como reconhecimento existente na CAGE. O capítulo cinco destaca as - Considerações Finais - focadas em apresentar e sintetizar os resultados obtidos com a pesquisa, analisando o reconhecimento como fonte de prazer no trabalho e a relação com a saúde mental destes trabalhadores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Início o referencial teórico apresentando a palavra reconhecimento e buscando seu significado para contextualizar e dar sentido à abordagem apresentada no referencial teórico. A etimologia do Latim, *recognoscere*, significa agradecimento e gratidão, assegurar como bom, verdadeiro e legítimo. O ato ou efeito de reconhecer como aspecto funcional da memória pelo qual a pessoa tem o sentimento de algo já experimentado ou conhecido. A confissão de um fato com gratidão pelo benefício recebido. Ato pelo qual se reconhece a existência da gratidão (Michaelis, 2000).

Se reconhecer é ter memória de algo, podemos pensar que provém de uma sensação ou percepção de que algo é bom e provindo de fora, do outro, algo de bom que fiz para o outro retorna no formato de ser reconhecido. Sempre se é reconhecido por alguém, é uma ação exógena ao ser humano e que confere sensação de bem estar.

Buscando estudar o reconhecimento no trabalho, é necessário nos reportamos aos aspectos históricos do mesmo. Nessa busca, podemos perceber o reconhecimento usado para a valorização do indivíduo e como um antídoto contra a massificação e o trabalho repetitivo. São os chamados modelos Taylorista e Fordista – gestão de trabalho reproduzida em escala no mundo todo, cujos nomes derivam de seus autores e mentores Frederick Taylor e Henry Ford – o que é uma forma de os trabalhadores produzirem cientificamente correto, segundo Taylor e em série segundo o modelo de Ford.

Quando o processo de trabalho tornou-se controlado e os trabalhadores ao invés de criar precisaram repetir, seguir padrões e modelos, autores como Abraham Maslow e Frederick Herzberg entre outros, imprimiram a necessidade de novos fatores que mantivessem os trabalhadores ligados e motivados em seu trabalho. Manter esses trabalhadores produzindo e engajados nas exigências que organizações criam para tornarem-se cada vez mais competitivas. Se o trabalho repetido e controlado se tornou uma nova meta, o que afinal faria com que o trabalhador produza? O reconhecimento é um dos aspectos levantados por esses autores como motivadores (Hersey, 1974).

Maslow, chama de hierarquia de necessidades o trabalhador precisa supri-las em uma sequência lógica e gradativa. Nesse modelo, após uma necessidade ser

suprida, o trabalhador passa para o degrau seguinte na escala (Hersey, 1974). Inicia-se assim com as necessidades fisiológicas como fome, frio, sede, estrutura física, moradia e avança para o segundo degrau na escala que é segurança. Segurança é poder voltar para o mesmo lugar todos os dias ao final de sua jornada de trabalho, assim como voltar à jornada de trabalho depois de um tempo de descanso. Depois que essa necessidade foi alcançada, os trabalhadores precisam de reconhecimento social. Isso significa seu estado civil, ter filhos, pertencer a uma igreja, à associação dos funcionários. Todos esses itens como um reconhecimento no social, uma posição. Se há reconhecimento pela posição social que o indivíduo ocupa, ele sente-se estimado pois está inserido e pode continuar pertencendo aos lugares que ele escolheu como importantes e como referência onde ele faz falta para os outros. Se ele não voltar para casa, quem colocará o pão na mesa dos filhos, se ele não for à associação dos funcionários quem irá alegrar o grupo, contar alguma história ou até mesmo ficar em silêncio mas no seu momento particular de descanso? O seu valor é medido pela importância da falta que ele faria caso não estivesse presente e já começa a ser apontado pelo autor como um reconhecimento. E como último degrau na hierarquia de necessidades, após os aspectos acima citados estarem em conformidade para o trabalhador, ele precisa buscar sua auto-realização, que é sentir-se bem e feliz com o que produz no trabalho e com o que é na vida social e pessoal.

Herzberg refere questões de motivação, nas quais o reconhecimento no trabalho também é citado e está vinculado ao nível superior de necessidade alcançada. Para ele, os trabalhadores precisam ser satisfeitos nos aspectos higiênicos e também no de motivação. Segundo o autor, ele apresenta dois níveis, o primeiro é o fator higiênico e o segundo o fator motivacional (Hersey, 1974). O que Herzberg chama de fatores de higiene são o ambiente de trabalho, as políticas da empresa, salário, benefícios, condições físicas do ambiente, segurança no emprego, relações interpessoais, sendo que estas impedem que o trabalhador se desmotive, podendo essa desmotivação afetar o trabalho em si. No entanto, o fator higiênico não seria suficiente para manter o trabalhador motivado. Para isso ele aponta para um segundo nível dos trabalhadores em que estes precisam de um sentimento de satisfação que é sentir-se realizado e possuir condições de crescer sempre mais, ser reconhecido por sua produção e pelo que é no trabalho. Esses fatores atingiriam

uma satisfação de estima e auto-realização que realmente mantém o trabalhador em seu trabalho.

Estes aspectos históricos mostram que havia preocupações apenas com a produção e bem estar do trabalhador para que esse produzisse. Já os aspectos baseados nas pesquisas da Psicodinâmica do Trabalho evidenciam o foco no reconhecimento, segundo Dejours (1999). Este discute um contraponto, no qual é importante também o que os trabalhadores fazem por si mesmo para se sentirem reconhecidos. Estar juntos e conviver parece fundamental para que estes tenham reconhecimento e saúde no trabalho. O reconhecimento possibilita aos trabalhadores executar o trabalho vivo. Tema que será retomado mais adiante.

Na Psicodinâmica do Trabalho, o foco não é fazer com que o fator reconhecimento seja utilizado para transformar o trabalhador em máquina mais produtiva, porém em uma pessoa saudável que possa trabalhar satisfatoriamente. Um ponto importante da teoria da Psicodinâmica do Trabalho é o coletivo de trabalho, que envolve as relações entre as pessoas.

Se por um lado os autores históricos postulavam o que a empresa pode fazer para motivar ou não o trabalhador, e nesse ponto colocavam o reconhecimento como um fator de nível elevado e capaz de fazer com que o trabalhador continue produzindo, por outro lado na Psicodinâmica do Trabalho o interesse é como esse trabalhador pode obter esse reconhecimento e como o social pode atrapalhar ou facilitar, agindo para bloquear a solidariedade e a capacidade das pessoas ficarem juntas, confiarem umas nas outras e se reconhecerem (Dejours, 1999).

Dejours (1999, 2010) salienta que o reconhecimento é fonte de prazer no ambiente de trabalho e sem ele os trabalhadores param de se reconhecer entre si e correm o risco do adoecimento. O reconhecimento acontece nas relações coletivas de trabalho, através da transgressão do trabalho prescrito e olhar dos colegas sobre o resultado dessa atitude. Também se constata pela produção pessoal efetivada. Assim, o reconhecimento vem desse coletivo, gerando no indivíduo a sensação de pertencimento ao grupo. As relações coletivas de trabalho nada mais são do que as condições criadas pela organização do trabalho que incluem tanto as questões instituídas, regras e planos, quanto às relações entre as pessoas. No ambiente de trabalho ocorre que os modelos de gerenciamento afetam as formas de relações entre os trabalhadores. Se por um lado há modalidades de gestão que incluem remuneração por resultados, medidas individualmente, por outro lado há um

estímulo para que as pessoas trabalhem em equipe (Seligmann, 2011), o que pode gerar uma confusão no trabalhador e uma posição dúbia por parte das lideranças.

Todas essas formas de gestão geram competição e maior agressividade entre os trabalhadores, dificultando a solidariedade e as relações de confiança, pois a gestão coloca os trabalhadores geralmente em posição de competição. Assim, a forma de prazer gerada pelo reconhecimento acaba sendo dificultada.

Sobre saúde no trabalho, só é possível pensá-la, se o conceito de saúde como um todo for abordado. O enfoque dessa dissertação é a saúde mental, mas fica evidente que a saúde do corpo não pode estar separada da saúde mental e o contrário também.

Para Kaplan e Sadock (2007) normalidade e saúde são importantes e ao mesmo tempo difíceis de definir. O que os autores pontuam é que normalidade está associada à padrões de comportamentos definidos por um determinado ambiente. E este ambiente define o que considera como normal e saudável.

Já a Organização Mundial da Saúde (OMS) define a normalidade como: estado de completo bem estar físico, mental e social, (Kaplan e Sadock, 2007 p.31), colocando dessa forma a noção de normalidade vinculada ao grupo para que este julgue o que considera normal ou não. No entanto, essa condição não seria suficiente para abranger os aspectos da saúde e doença. Dessa forma, a psiquiatria acaba avaliando o que é patológico e não o que é saudável. Diferente do aspecto da normalidade proposto pela Psicodinâmica do Trabalho que busca evidenciar o que promoveria o não adoecer dos trabalhadores (Dejours, 1999).

No entanto, buscar o que se afasta da doença parece ser comum à Psicodinâmica do Trabalho e à psiquiatria quando esta chama de “realizações bem-sucedidas das funções mentais, em termos de raciocínio, humor e comportamento, que resultam em atividade produtiva” (Kaplan e Sadock, 2007, p.31). Dessa forma, uma percepção que vem do próprio indivíduo, de que há sofrimento psíquico ou físico e que isso pode estar atrapalhando sua vida laboral, pode ser o que defina o estar “doente”. O que tem ocorrido nas organizações, no entanto, remete também a padrões extremos de exigência e que podem, por essas exigências, apontar o trabalhador como doente, já que este se encontra “menos produtivo”. Essa sensação de bem-estar, interrompida pelo olhar do outro revela que, se não há produção como a exigida pelo ambiente, há necessidade de tratar o trabalhador para que este volte a sua melhor performance (Seligmann, 2011).

Para Kaplan e Sadock (2007), há quatro tipos de perspectivas para a normalidade: normalidade como saúde, utopia, como média e normalidade como processo. A normalidade como saúde é baseada na não presença de sintomas o que indicaria saúde. O que no trabalho equivaleria dizer que se o trabalhador não está reclamando, é porque ele, nessa perspectiva, não está doente. O que se percebe no ambiente de trabalho, no entanto, é que as pessoas não percebem o adoecimento pois este estaria vinculado ao tecido social que se encontra fragilizado como um todo, (Seligmann, 2011). Apresenta dessa forma o sintoma social como a violência e a falta de solidariedade como consequência.

Outra normalidade citada pelos autores é a normalidade como utopia, em que a busca por uma pessoa ideal ou funcionamento ideal será a meta. Essa busca ideal se relaciona às organizações com um pai ideal, a utopia de segurança e que acaba por tornar os trabalhadores “escravos” de um sistema que lhes garanta permanência e segurança custe o que custar (Seligmann, 2011).

A normalidade como média como o nome mesmo já refere, é baseada na média estatística dos manuais e compêndios da Psiquiatria e enxerga as pessoas a partir desses dados. Essa abordagem tem sido utilizada nas empresas que medem, controlam e analisam com frequência seus indicadores de saúde baseados em dados de falta e absenteísmo e faltas justificadas. Novamente, esses dados promovem uma necessidade de que cada um, a cada momento, pergunte-se se está na média e de acordo com os dados da organização a que está inserido.

Ainda para encerrar a discussão sobre saúde, a normalidade como processo é apontada como resultados de sistemas que interagem uns com os outros e que estão em constante evolução através do tempo (Kaplan e Sadock, 2007).

A base teórica da presente dissertação é a Psicodinâmica do Trabalho, que tem em Christophe Dejours seu criador de conceitos e articulação. Para essa teoria, o reconhecimento é fonte de prazer no ambiente de trabalho. Enquanto tal acontece nas relações coletivas de trabalho, através da transgressão do trabalho prescrito e olhar dos colegas sobre o resultado dessa atitude (Lancman e Sznelwar, 2004).

Também se constata pela produção pessoal efetivada. O reconhecimento acontece em dimensões imbricadas, no coletivo pelo olhar do outro, quando percebem o indivíduo em sua produção e, em uma segunda instância, no autorreconhecimento sentido pelo indivíduo em seu próprio corpo. Pois, é o corpo do indivíduo, este sim, que é capaz de absorver as sensações nas relações

estabelecidas no coletivo. Todos esses aspectos serão agora abordados para o desenvolvimento de meu trabalho (Lancman e Sznelwar, 2004).

2.1 COLETIVO DE TRABALHO

Para falar de reconhecimento no trabalho é necessário que se apontem os ambientes emocionais citados pela Psicodinâmica do Trabalho. Segundo os autores Lancman e Sznelwar (2004), o reconhecimento não é uma “reivindicação marginal dos trabalhadores mas uma proposição fundamental da psicodinâmica da cooperação” (p.72). Se por um lado é na cooperação que o reconhecimento pode se apresentar e se manifestar entre as pessoas que estão trabalhando juntas, por outro lado, essa cooperação está presente onde há coletivos funcionando. Esses coletivos não se constituem por ordens das chefias mas por vontade das pessoas que buscam cooperarem. O trabalho será percebido como algo bom e bem feito, realizado por um indivíduo capaz de resolver problemas no trabalho, e ainda capaz de transpor o trabalho exigido pela organização como prescrito e a sua criação, o trabalho real.

A compreensão do produzido e a verificação de onde se encontra o reconhecimento, conforme Dejours (1999), é perceber como as pessoas sentem a defasagem entre o trabalho prescrito, que é vinculado e postulado pela organização do trabalho, e o trabalho vivo e real. O trabalho vivo é aquele em que o trabalhador impõe sua criação, engaja-se com o corpo para criar o trabalho real. O reconhecimento é fundamental para essa construção e para a manutenção da saúde. É no reconhecimento que o prazer é obtido, gerado pela sensação de pertencimento no social. Após a execução ser bem feita, precisa haver o reconhecimento pelo outro para que haja a inserção no social e o posterior pertencimento da pessoa no grupo e no campo social.

De acordo com Dejours (1999), “o reconhecimento da identidade do sujeito no campo social não é direto; diz respeito à relação que o sujeito mantém com o real” (p. 21). Real aqui entendido como o confronto presente para todo trabalhador. Real que se apresenta como cenário do confronto entre a subjetividade individual e as regras de execução existentes nas organizações do trabalho. Trata-se da luta entre a subjetividade versus as regras prescritas pela organização do trabalho. As

demandas e frustrações presentes no ato de trabalhar precisam ser superadas todos os dias por quem trabalha, e para que haja prazer, o sofrimento inerente ao trabalho precisa ser ressignificado.

A organização do trabalho é espaço onde o trabalho acontece, pois ele é o hiato entre as relações prescritas e reais. É o lugar onde o trabalhador pode criar alternativa nunca antes pensada e obter, a partir delas, o reconhecimento (Lancman e Sznelwar, 2004).

Na abordagem da Psicodinâmica do Trabalho, é a organização do trabalho o meio pelo qual os trabalhadores se mobilizam para realizar suas tarefas. Mendes e Araújo (2011), citando Dejours, afirmam:

a organização do trabalho é o centro das interpretações intersubjetivas. A clínica do trabalho estuda o uso da inteligência e vontade do trabalhador no espaço psíquico e social, que se expressa como resultado de uma realidade que as solicitam (p. 48).

O reconhecimento passa pelos julgamentos do trabalho realizado, e é sobre o fazer do trabalhador, não sobre quem é esse trabalhador, que há a avaliação e o destaque. Fica claro que, em um primeiro momento, o que está sendo avaliado é a produção efetiva desse trabalhador e somente, posteriormente, será sentido por ele em sua subjetividade.

Para diferenciar o reconhecimento amoroso do reconhecimento no trabalho, Dejours (1999) afirma que o amor é o que reconhece o outro pelo que ele é. Esse amor torna a pessoa digna de ser reconhecida como ser amado pelo fato de ser quem é e de ser devotada por isso por um outro.

Para reforçar a diferença entre amor e reconhecimento produzido no trabalho, apresento o conceito na ótica de Dejours e Bègue (2010) que afirmam: “o reconhecimento não é relativo à pessoa do trabalhador. O que se espera é um julgamento sobre o produto de seu trabalho” (p.41).

Para avançar, Dejours (1999) aponta para dois tipos de reconhecimento. O primeiro - o reconhecimento vertical - este que diz respeito à utilidade do trabalho sendo proferido pelos chefes, clientes e subordinados. Do ponto de vista de Dejours e Bègue (2010), “o julgamento de utilidade implica a utilidade econômica, técnica ou social da contribuição proporcionada por um assalariado à empresa” (p. 40).

Ainda consoante os mesmos autores, o segundo reconhecimento é o de beleza, que é horizontal e proferido pelos colegas e membros da equipe, “ ele só pode ser proferido pelos pares, ou seja, por pessoas que conhecem o ofício igualmente aquele cujo trabalho está sendo submetido a julgamento” (p.40).

Dito de outra forma, Spode (2005) aponta que reconhecimento dos superiores, o chamado julgamento de valor, é a qualidade da produção, o que foi realizado. O reconhecimento da beleza, que é o validado por pares, como o belo produto de sua criação.

Se um desses aspectos do reconhecimento, tanto o dos pares quanto o das chefias, estiver sendo negligenciado ou em falta, há sérios riscos do trabalhador adoecer. Esse aspecto será aprofundado no sub item saúde para a Psicodinâmica do Trabalho.

Assim, o reconhecimento que está inserido nas relações coletivas de trabalho proporciona ao indivíduo a sensação de pertencimento ao grupo, constituindo-se no elo necessário para manter a saúde psíquica do indivíduo. O reconhecimento, no entanto, não vem do próprio sujeito, é externo a ele, como foi dito, advém dos chefes, clientes ou pares de trabalho.

Para exemplificar a questão do reconhecimento na saúde do trabalhador, aponto a consequência gerada nos trabalhadores em ambiente de trabalho onde a abordagem individualizada de gratificação e remuneração está presente. As empresas, mesmo as públicas que copiam modelos da iniciativa privada como formas de sucesso a serem implantados a qualquer custo, reforçam a individualidade e acabam por deixar os trabalhadores competindo entre si e isolados uns dos outros, fragilizando os coletivos de trabalho. Esse isolamento enfraquece as relações humanas, retira o prazer de conviver junto como uma forma de suportar o sofrimento no trabalho e deixa o indivíduo isolado para enfrentar um possível enfraquecimento das estruturas mentais.

A cooperação acaba por ser desmantelada na medida em que o grupo se torna competitivo. As pessoas, para manter o modelo vigente, acabam por se autorresponsabilizar retirando do coletivo a parte que lhe cabe. Nos olhares de Lancman e Sznelwar (2004) “A proteção da saúde mental não depende apenas do talento de cada indivíduo, essa proteção passa também pelas estratégias coletivas de defesa” (p.17). Estas são construídas quando o coletivo se faz presente.

No modelo de gestão atual, cada um precisa fazer por si mesmo e a cooperação, em função da competição, perde espaço. Há competição, ou comparação e no Brasil, os programas de qualidade oriundos da iniciativa privada ganharam apoio do governo federal. Esse apoio ofereceu a um empresário da iniciativa privada o nome de Presidente da Câmara de Gestão e Competitividade. Seu trabalho será promover a qualidade e acabar com sinais de ineficiência e desperdício do dinheiro público, esse cargo dará ao empresário o direito de “propor, decidir e acompanharas mudanças necessárias para tornar o Brasil competitivo, tanto na iniciativa privada quanto no setor público” (sítio consultado O Cabresto sem Nó).

O que o governo federal reafirma quando coloca um empresário do setor privado para gerenciar o serviço público, é que o modelo privado funciona e precisa ser imitado. Ele reafirma que as decisões que o setor privado obteve, em sua forma de atender o cliente, podem ser aproveitadas na empresa pública e esta também pode alcançar o patamar de excelência alcançado pelo privado. O que não se questionou é o que isso significa para o trabalhador e quais valores podem estar sendo destruídos a partir de uma importação sem precedentes de um modelo para o outro.

Para a imagem do servidor público, há a necessidade de adequação e renovação para a competição permanente. Para Lancman e Sznelwar (2004) é ideia corrente que o serviço executado no ambiente de trabalho privado é mais eficiente que o produzido no serviço público. E essa noção promove a sensação, para os servidores públicos, que estes precisam se adequar à velocidade, eficiência e produtividade iguais as encontradas no privado. Este fato gera uma competição permanente para postular quem é melhor.

Os trabalhadores do setor público com suas atividades específicas, não permanecem imunes às consequências dos movimentos ocorridos no mundo do trabalho, nos últimos tempos. Esses movimentos dizem respeito à globalização, à aceleração do trabalho, à precarização, ao avanço da política neoliberal que incidiram fortemente nos organismos privados, assim como nos órgãos públicos Ferreira e Mendes (2003, p.15) afirmam que:

o governo federal, empregando a nefasta política neoliberal, desde o início da década de 90, promoveu verdadeiro ataque ao status do servidores

público, diminuindo a sua auto-estima e conseqüentemente a satisfação no trabalho.

Repetir na administração pública técnicas e práticas oriundas da administração privada agravou ainda mais o sofrimento dos seus trabalhadores e a precarização do seu trabalho.

essas técnicas chegaram mesmo a colocar os serviços públicos em concorrência com os privados, como passaram a competir entre si os departamentos no âmbito de uma mesma empresa ou de uma mesma administração, e, por fim, todos os trabalhadores passaram a operar no âmbito desta competição permanente. Esta concordância generalizada chega ao extremo da banalização dos comportamentos desleais entre colegas, que, não a muito, eram atitudes proscritas pela solidariedade e por um sentido de justiça comum (LACMAN e SZNELWAR, 2004. p. 19).

Os trabalhadores do serviço público possuem características próprias, assim como a organização de seu trabalho também se estabelece com algumas características. Na medida em que modelos enxertados e nefastos são adotados nos ambientes públicos, no mínimo, confusão e desconfiança se instalam. Tais sentimentos são prejudiciais e podem afetar a saúde mental dos trabalhadores.

Reforçando, Ferreira e Mendes (2003) citam três pontos em sua pesquisa sobre o risco de adoecimento no trabalho junto aos servidores da Previdência Social Brasileira, a saber: primeiro, as mudanças que ocorrem no mundo do trabalho; segundo, essas mudanças referem-se a uma reestruturação produtiva e terceiro ponto que a esfera produtiva no setor estatal não está isenta de um projeto de feição neoliberal. Essas mudanças não se iniciaram há pouco tempo. Na década de 90, projetos já haviam sido inseridos, entre eles, os de qualidade total e de reestruturação produtiva nos setores públicos. Ainda que a pesquisa citada tenha ocorrido em 2003, constata que o serviço público vem sofrendo mudanças.

Todas essas mudanças mencionadas provocam um impacto na vida dos sujeitos, que são obrigados a conviver com uma lógica de mercado extremamente flexível e movediça, criando uma situação de constante instabilidade e de ameaça que é vivenciada como um mal inevitável dos tempos modernos, cuja causalidade é atribuída ao destino, à economia ou ainda as relações sistêmicas (LACMAN e SZNELWAR, 2004. p. 31).

Essas mudanças são de um modo geral nocivas. Elas promovem o individualismo exacerbado entre os trabalhadores, portanto, afetam sua capacidade

de estarem juntos e de se relacionarem. Agravadas ainda, como observa Dejours (2004), pela

angústia de não ser capaz de seguir as cadências ou os limites de tempo impostos, sofrimento proveniente da repetição contínua e do aborrecimento, medo das agressões provenientes dos usuários, ou dos clientes, receio da dominação e da autoridade exercida pela hierarquia, medo da demissão (apud LACMAN E SZNELWAR, 2004. p. 16).

Existe mal estar no trabalho, porém nem sempre os trabalhadores sabem de onde ele provém.

2.2 RECONHECIMENTO

Reconhecimento ou retribuição são termos utilizados por Lancman e Sznelwar (2004) para identificar o que os trabalhadores esperam receber em troca de seu trabalho. Segundo os autores, a natureza simbólica é desejada e comprovada por estudos empíricos.

Identifica-se na fala dos trabalhadores a necessidade de receber algo em troca do que eles produziram. Esse reconhecimento é no sentido de constatação ou de gratidão. A constatação parece estar presente de forma mais evidente e indica que o trabalhador fez e o que deveria fazer, sendo possível constatar, como o nome lembra, o que de fato ocorreu. Por outro lado, ter constatado a ação do trabalhador e ainda haver gratidão é algo que estaria menos presente no trabalho. Afirmam os autores que gratidão também é uma forma de retribuição presente no trabalho.

Segundo a teoria psicanalítica, citando Seligmann (2011), o sujeito, também no trabalho, se constitui através do olhar do outro, transforma-se no que é por esse olhar. Depende sua própria estrutura do que esse outro reconhece como realizado, sendo o surgimento de depressão e sofrimentos psíquicos oriundos de frustrações de desejos de sucesso.

No trabalho, que muitas vezes pode representar o palco infantil das necessidades, o reconhecimento é o fruto desse olhar, e está vinculado, como destacam Lancman e Sznelwar (2004), à identidade. “O desenvolvimento da identidade e a transformação do sofrimento em prazer estão diretamente

relacionados ao olhar do outro e aos mecanismos de reconhecimento decorrentes desse olhar” (p.33).

A autora reafirma que a identidade está em processo e por isso sofre constantemente a mudança do meio, ou seja, se há um ambiente de relações capaz de proporcionar esse olhar, há um lugar para se reconhecer como pessoa.

2.3 BURLA

A burla também pode ser chamada de “inteligência astuciosa” acontece entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Segundo Dejours e Abdoucheli (2007), o primeiro passo para que ela ocorra é o fato de líderes e criadores de processos admitirem que há uma defasagem entre o que a organização do trabalho prescreve como forma de trabalho e a execução do mesmo. Sendo que o trabalhador está nesse meio, criando o trabalho real no medida em que o executa. Citando os autores, “para que esse espaço seja passível de utilização, é necessário que a realidade dessa defasagem não seja negada pela hierarquia” (p. 135). Após essa abertura para a entrada do trabalhador em cena, existe a possibilidade de que a inteligência astuciosa obtenha a visibilidade necessária para que haja o reconhecimento.

Para que esse reconhecimento ocorra, o trabalhador precisou fazer algo de inédito, para chamar a atenção para si ele precisou fazer uma “burla”. Burlar é uma forma de escapar à prescrição do trabalho que por si só não gera a possibilidade de realizar o trabalho. Burlar é criar o trabalho, é torná-lo vivo e não morto em regras, é se apoderar frente aos desafios de fazer. Mas para isso, o trabalhador sofre, pois não há precedentes para o que ele terá de enfrentar pela frente. Ele terá que transformar o seu fazer e isso envolve todo o seu corpo. Se após esse esforço ele realizar algo e ainda não for reconhecido, as chances de haver sofrimento aumentam muito. Utilizando a visão de Dejours (1992), o autor refere que se não houver esse jogo do reconhecimento, não haverá a proteção de um espaço interno capaz de proteger esse sujeito e sua saúde. Sendo assim, “quando o reconhecimento opera de forma conveniente, as contribuições da inteligência astuciosa podem ser eventualmente estabilizadas e retomadas pelo próprio coletivo dos trabalhadores” (p. 136). O interessante é que a partir disso, o coletivo passa a

se constituir na forma do modo de trabalhar, as regras do fazer daquele coletivo podem se estabelecer. Pois um modelo foi dado por um trabalhador e incorporado pelos demais como método de trabalho. O que se percebe aqui, é que não é a regra prescrita nem as ordens advindas das chefias mas a capacidade do próprio coletivo de se organizar e fazer com autonomia e conforto o que possibilita o reconhecimento.

Importante referenciar, conforme Dejours e Abdoucheli (2007) que há regras que são técnicas e também regras que são éticas e ambas podem ser desenvolvidas por estes trabalhadores na construção do trabalho. Regras que os autores chamam de técnica, fixando a maneira de fazer: regras sociais, enquadrando a conduta; regra linguística os modos de enunciado e regras éticas, as relações ordinárias de trabalho. Novamente conforme os autores, as regras desse coletivo vão se impor ao coletivo de regras dadas pela empresa e representam uma defesa desses trabalhadores contra a agressão do mundo do trabalho.

2.4 ESTRATÉGIAS DE DEFESA

As defesas são formadas por coletivos de trabalhadores que as definem como regras capazes de proteger aquele grupo e daquele jeito os indivíduos. As estratégias são coletivas mas no dizer de Dejours e Abdoucheli (2007) “o sofrimento, o prazer, o sujeito, a identidade, são conceitos cujo uso rigoroso não tem validade fora da ordem do singular” (p.128). As defesas são criadas fora do corpo, por um coletivo, mas quem sente as dores e seu impacto são as pessoas.

As pessoas não fazem isso à contragosto, mas aderem às estratégias de forma inconsciente e como modelos operantes. O que adverte Dejours (1999), não supera ou indica a saúde, mas simplesmente mantém a “normopatía sofrente” que é o permanecer no trabalho sem contudo adoecer nele.

As estratégias coletivas de defesa promovem a “normopatía sofrente”, ou seja, as pessoas ficam juntas, trabalham e não adoecem, mas nem sempre conseguem aproveitar o prazer existente no trabalho. Prazer possível via reconhecimento no trabalho, via dinâmica de cooperação existente. É quase como se fosse realizado um “pacto mórbido” de não adoecer mas também não obter

prazer no máximo da potência que um ambiente de trabalho poderia oferecer. Segundo Dejours, (1999) “o essencial para a saúde mental individual, nas relações com o trabalho, é a ação sobre a saúde do coletivo” (p.11).

As estratégias coletivas de defesa são construídas pelos trabalhadores a fim de mantê-los em homeostase. Se as estratégias estão enfraquecidas, não há como os indivíduos se protegerem do sofrimento. Fragilizadas essas estratégias, as formas de obter prazer também se tornam mais escassas no trabalho. Lacman e Sznelwar (2004), afirmam que “o desenvolvimento da identidade e a transformação do sofrimento em prazer estão diretamente relacionados ao olhar do outro e aos mecanismos de reconhecimento decorrentes desse olhar” (p. 33).

A pessoa se mantém nas relações de trabalho sem adoecer, e cada grupo constrói de forma diferente seus mecanismos. Assim Dejours (1999) afirma que “se clinicamente, se observam estratégias coletivas de defesa fundadas em uma cooperação entre sujeitos, por outro lado o sofrimento permanece sempre no indivíduo” (p. 19).

Müller (2010) em sua pesquisa com guardas municipais, buscou identificar a relação entre saúde mental, formas de reconhecimento e as estratégias defensivas adotadas por estes trabalhadores, compreendendo a dinâmica prazer-sofrimento levantada nesse grupo como a forma de enfrentar os desafios de trabalho. Como resultado encontra que esses sujeitos sentem-se reconhecidos e para isso, investem em seu trabalho, indicando que o reconhecimento vem deles mesmos e de seu esforço empregado no próprio trabalho.

2.5 SAÚDE NO TRABALHO

A saúde no trabalho tem se tornado um tema relevante, pois segundo Seligman (2011), “temos aqui o encadeamento de múltiplos fenômenos, em processo que podem ser propiciadores de maior vitalidade ou maior fragilização da saúde ao longo da vida do indivíduo” (p.33). A questão do trabalho é apontada por ela em suas pesquisas, tanto no contexto macrossocial quando em situações específicas de vulnerabilidade.

Desta forma, se entende que a saúde tanto pode ser fragilizada por um ambiente de trabalho em que haja desgaste e situações para que ela fique

enfraquecida, quanto por condições pessoais de saúde, referente ao indivíduo e sua história de vida mental e física. Seligman (2011) destaca que os “contextos de trabalho podem atuar com respeito à saúde geral quanto mental” (p. 34) assuntos abordados nos trabalhos da autora.

Conceitos de Canguilhem (1990) são adotados por Seligman (2011) quando esta destaca a “saúde como um estado ideal em que forças vitais predominam” assim como “adoecimento como processo que se desenvolve em um *continuum*, eixo temporal entre forças vitais e forças desestabilizadoras”. A autora também aponta que “a saúde mental é uma dimensão indissociável desse processo visto em seu todo” (p.36). Estes aspectos são fundamentais e desenham as formas como os trabalhadores utilizam suas defesas para se manter saudável em seu trabalho.

Pode-se sublinhar a centralidade do trabalho como fator de constituição central da vida psíquica citando Dejours, um de seus principais defensores. O autor aponta o trabalho como central na vida psíquica e social do trabalhador. O que pode ser salientado como reconhecimento social e inserção ou a noção de pertencimento da pessoa em um meio ou sociedade (Lacmann e Sznelwar, 2004).

Traesel (2007) pesquisa as formas de reconhecimento em trabalhadores de enfermagem e considera que, por meio do reconhecimento, seu sofrimento pode ser transformado em prazer. A autora utiliza a Psicodinâmica do Trabalho e identifica que o reconhecimento esperado por esses trabalhadores são procedentes dos pacientes por eles atendidos.

Para reforçar o que já foi dito em termos de reconhecimento, Merlo (1999) postula que há sempre conflito entre a organização real do trabalho e a prescrita. Sendo um foco de sofrimento para o trabalhador se equilibrar entre elas e se não houver o reconhecimento que ameniza esse sofrimento, este pode apresentar sofrimento no plano psicológico e na saúde geral. Conforme o autor “como retorno à contribuição dada pelo trabalhador à organização do trabalho ele deve receber uma retribuição, que não se resume ao salário... é de caráter moral o reconhecimento” (p. 42). O autor está dizendo que se o reconhecimento não estiver presente, e ele não é fruto da formalidade do reconhecimento provindo do salário ou benefício, o trabalhador adocece. Ele precisa ser valorizado e reconhecido pelo que produziu de uma forma pessoal e que atinja as suas necessidades simbólicas.

Dejours (1999) afirma que o reconhecimento pode estar bloqueado em dois níveis diferentes. O autor reconhece que pode haver alienação mental ou social e

que estas dependem do que está sendo bloqueado para o sujeito. Este não reconhecimento é perigoso, pois pode atrapalhar o trabalhador de tal forma que sua saúde fica comprometida. A alienação mental é “alienação clássica que é reconhecida pelos psiquiatras, na qual o sujeito não somente perdeu sua relação com o real mas também ninguém o compreende” (p.22) nesse tipo o ego fica isolado do real e do outro. Provoca que a pessoa viva isolada em seu mundo.

A segunda forma de alienação ou loucura é a alienação social em que o sujeito passa a não ser reconhecido pelo outro. Essa alienação é típica do sofrimento no trabalho, pois ela isola quem trabalha, gerando a impressão que o que ele faz não tem sentido e não corresponde ao valor do trabalho. Valor este que é gerar riqueza para o social. É o caso típico de um profissional que fala que há erros, contudo ninguém escuta. Ou do trabalhador que encontra uma falha no processo, todavia ninguém quer resolvê-la. Enquanto esse trabalhador precisa lidar com a frustração de não ser ouvido, ele também necessita administrar o risco iminente do que pode acontecer com a falha por ele identificada e que não é acolhida como importante por seus pares e superiores.

Dejours e Abdoucheli (2007) contribuem “a dimensão dinâmica do sofrimento ele que emerge quando todas as modalidades de defesa foram utilizadas, é uma luta que o sujeito enfrenta contra as forças (ligadas à organização do trabalho) que o empurram em direção à doença mental” (p. 127).

Essa luta se caracteriza por esse sujeito colocar em evidência seus recursos pessoais e também os recursos do coletivo. No entanto, se levarmos em consideração que o sofrimento é sempre no corpo de um indivíduo, a forma como ele utiliza a sua história singular de defesas e a forma que as defesas coletivas estão estruturadas é sempre única. A saúde claramente implica a junção desses recursos.

2.6 RECONHECIMENTO FORMAL E RECONHECIMENTO INFORMAL.

Em uma de suas publicações mais recentes e que versa sobre o suicídio, Dejours e Bégue (2010) afirmam:

o reconhecimento apresenta-se como uma retribuição simbólica obtida por aquele que trabalha, uma resposta á contribuição que ele oferece a empresa... essa retribuição moral ou simbólica deve ser diferenciada da retribuição material em termos salariais, de bonificação ou de promoções. Pode-se mostrar que o impacto psicológico depende não do nível de remuneração alcançado, mas da distinção simbólica subjacente (p. 38).

Desta forma, foi necessário diferenciar o que é o reconhecimento percebido pelos trabalhadores e como eles sentem seu impacto na saúde mental. Para diferenciar o que os trabalhadores chamam de reconhecimento e diferenciar as formas de reconhecimentos presentes na CAGE, designarei os termos formal e informal para dividir os tipos de reconhecimento. Esses termos não estão contemplados na literatura como tal, porém dizem respeito à percepção e à forma como os trabalhadores entendem o reconhecimento e o nominam.

O termo reconhecimento formal se refere ao salário, benefícios e treinamentos que eles alcançam. Citado como uma forma de reconhecimento por esses trabalhadores e são os benefícios formais oferecidos pela Lei que regula o pagamento efetivo dos servidores. Esse reconhecimento é igual para todos e não depende do que cada um faz em seu trabalho.

Como reconhecimento informal, cito todo o valor pessoal que cada trabalhador alcança e encontra nas relações entre as pessoas na CAGE, a chamada retribuição moral denominada por Merlo (1999). Trata-se da retribuição do que cada um entende como gratificação. Constitui-se em um reconhecimento baseado nas relações entre as pessoas e na retribuição do que foi produzido. Como já referido, esse reconhecimento ocorre e se torna possível quando estão operando conjuntamente as relações entre os trabalhadores e as relações com as chefias. Ao contrário do reconhecimento formal, o informal é baseado no que o trabalhador realizou e só irá acontecer se houver um esforço, uma energia pessoal em sua execução. O reconhecimento informal ocorre quando o trabalhador é destacado pelos demais, por algo que ele fez. Ele depende unicamente do olhar do outro. O reconhecimento informal não é uma gratificação automática como a que acontece ao final do mês com o salário, é antes disso uma celebração do trabalhador que está sendo valorizada pelos demais.

3 O CAMPO DE PESQUISA

3.1 QUEM É A SEFAZ?

A SEFAZ (Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul) é um órgão público vinculado e subordinado ao governo do Estado do Rio Grande do Sul. A Secretaria tem sua sede em Porto Alegre e atende todo o Estado através de postos de trabalho e de fiscalização alocados no Rio Grande do Sul. Possui em seu quadro funcional cerca de três mil servidores. Segundo o sítio pesquisado:

Sua estrutura básica está disposta no Decreto nº 47.590, de 23 de novembro de 2010, que também define suas áreas de competência: Administração tributária; administração financeira; administração orçamentária, programação financeira e liberação de recursos orçamentários; administração da dívida pública; contabilidade pública e societária; auditoria da administração pública; política de estímulos fiscais; avaliação dos convênios e ajustes realizados pela Administração com a União, os Estados e os Municípios; identificação da dívida e análise de fontes de recursos; administração financeira da folha de pagamento de pessoal do Estado; definição de limites globais para orçamentação e programação de liberação de recursos orçamentários e financeiros, compatíveis com as estimativas e a arrecadação da receita pública; administração do serviço público de loterias do Estado; tecnologia da informação e certificação digital. (Disponível em: https://www.sefaz.rs.gov.br/Site/MontaDuvidas.aspx?al=l_a_secretaria Acesso em: 14 jan. 2013).

A aproximação com a SEFAZ se deu em 2010. Houve uma solicitação do órgão através da SUDESQ (Supervisão e Desenvolvimento Organizacional e Qualidade) para que eu realizasse palestras sobre temas referentes à gestão de pessoas. Com essa aproximação, conheci pessoas e obtive acesso para solicitar o ingresso da pesquisa em 2011, que acabou ocorrendo na CAGE (Controladoria Geral do Estado).

Para que fique claro a estrutura da SEFAZ, segundo o sítio pesquisado, o órgão é composto pela Receita Estadual, Tesouro do Estado e pela CAGE.

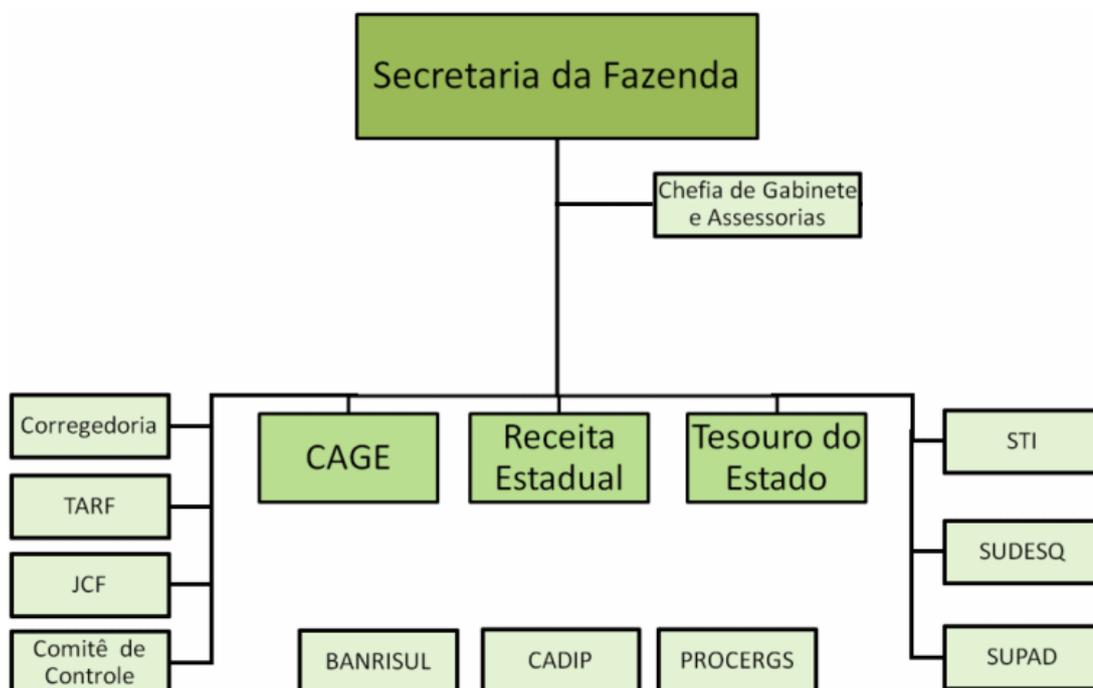
3.2 A RECEITA ESTADUAL

Criada pela Lei Complementar nº 13.452, de 26 de abril de 2010, é uma instituição de caráter permanente vinculada ao interesse público como atividade essencial ao funcionamento do Estado, organizado sob a forma de sistema, sendo órgão de execução subordinado à Secretaria da Fazenda, responsável pela administração tributária estadual. (Disponível em: <https://www.sefaz.rs.gov.br/Receita/Sobre.aspx>. Acesso em 14 jan. 2013).

3.3 O TESOURO DO ESTADO QUE TAMBÉM COMPÕE A SEFAZ,

Foi criado pela Lei Complementar nº 13.453, de 26 de abril de 2010, é uma instituição de caráter permanente vinculada ao interesse público como atividade essencial ao funcionamento do Estado, organizado sob a forma de sistema, sendo órgão de execução subordinado à Secretaria da Fazenda, responsável pela administração financeira estadual. (Disponível em: <https://www.sefaz.rs.gov.br/Despesa/Sobre.aspx>. Acesso em: 14 jan.2013).

A CAGE é responsável pelo controle interno atuando com delegações junto às unidades administrativas dos três Poderes do Estado. Para que a Secretaria seja visualizada o quadro a seguir exemplifica como ela se constitui.



Quadro1 - SEFAZ

Nesse quadro se observa que a SUDESQ, o setor da SEFAZ que abre espaço para a pesquisa, atende as três áreas, CAGE, Receita Estadual e Tesouro

do Estado. Demonstra que o acesso seria possível na área que se dispusesse a abrir espaço para que se efetivasse a pesquisa.

3.4 QUEM É A CAGE?

A CAGE foi criada em 28 de dezembro de 1948. Anteriormente, a contabilidade do Estado realizava-se através das diversas Secretarias de Estado sem a existência das Contadorias Seccionais.

Segundo a referência contida no material: CAGE 61 anos Contabilizando a História, “os critérios contábeis não eram uniformes, pois não existia uma subordinação direta das diversas contabilidades das Secretarias à Diretoria de Contabilidade” (p.21). Surge assim a necessidade de centralizar e criar um órgão de coordenação contábil. Em 1939 foi realizada uma reforma e se ampliou a atuação e coordenação da Contabilidade Geral do Estado. Segundo afirma o material produzido pelo Centro de Memória SEFAZ-RS, em 17 de julho de 1940 o decreto lei fixou as normas financeiras e contábeis a serem observadas em todo o país. Em 1945 criou-se uma comissão com o objetivo de aperfeiçoar a administração fazendária que em 1946 foi assinada por seus membros, apresentando a necessidade de alcançar a estrutura desejada.

A CAGE tem seu endereço no chamado “Casarão”, localizado na Avenida Mauá 1155 em Porto Alegre. Os servidores a chamam assim em função de ser o local onde fica a administração da CAGE, os setores de informática assim como o seu Contador Chefe e algumas de suas outras divisões. As pessoas que trabalham nas Seccionais, e não ficam alocadas nesse endereço se referem com mais frequência ao “Casarão” ao falarem da CAGE.

A missão da CAGE é “zelar pela boa e regular gestão dos recursos públicos”, ou seja, a tarefa dos servidores é de controle e isso exige um trabalho de orientação e de fiscalização. Essa tarefa de orientar e fiscalizar ocorre tanto da administração direta, cujo nome é Divisão de Controles Diretos (DCD) quanto na administração indireta que se chama Divisão de Controles Indiretos (DCI). Na administração direta o trabalho ocorre nos poderes Executivos, Legislativo e Judiciário, assim como nas Secretarias do governador e fundos como o de saúde e de segurança. Já os locais em que a administração indireta atua são as autarquias,

fundações e empresas de economia mista como o Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Barrisul) e a Companhia de Energia Elétrica do Estado a CEEE. Segundo o sítio da SEFAZ, a CAGE atua,

Em todos os órgãos e entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado, bem como no Ministério Público e Defensoria Pública do Estado, por meio de delegações que orientam os administradores quanto à organização e funcionamento dos controles contábeis, financeiros, orçamentários, operacionais e patrimoniais, bem como exerce a fiscalização sobre os atos de gestão.

(Disponível em: <https://www.sefaz.rs.gov.br/Cage/Sobre.aspx>. Acesso em: 14 jan. 2013).

A Divisão da Administração Direta que gerencia as seccionais foi criada por decreto em 1990, tendo como objetivo o controle da execução de despesas e desafogar o Contador Geral. As seccionais são valorizadas na pesquisa sendo que fizeram parte desta pesquisa os trabalhadores. As pessoas das seccionais realizam tarefas, de forma esporádica, na Administração Indireta.

Na CAGE, assim como em toda SEFAZ, existem dois cargos distintos: um é chamado Agente Fiscal do Tesouro do Estado (AFTE) e o outro, Técnico do Tesouro do Estado (TTE). As pessoas se diferenciam chamando-se de Agentes ou AFTE e Técnicos.

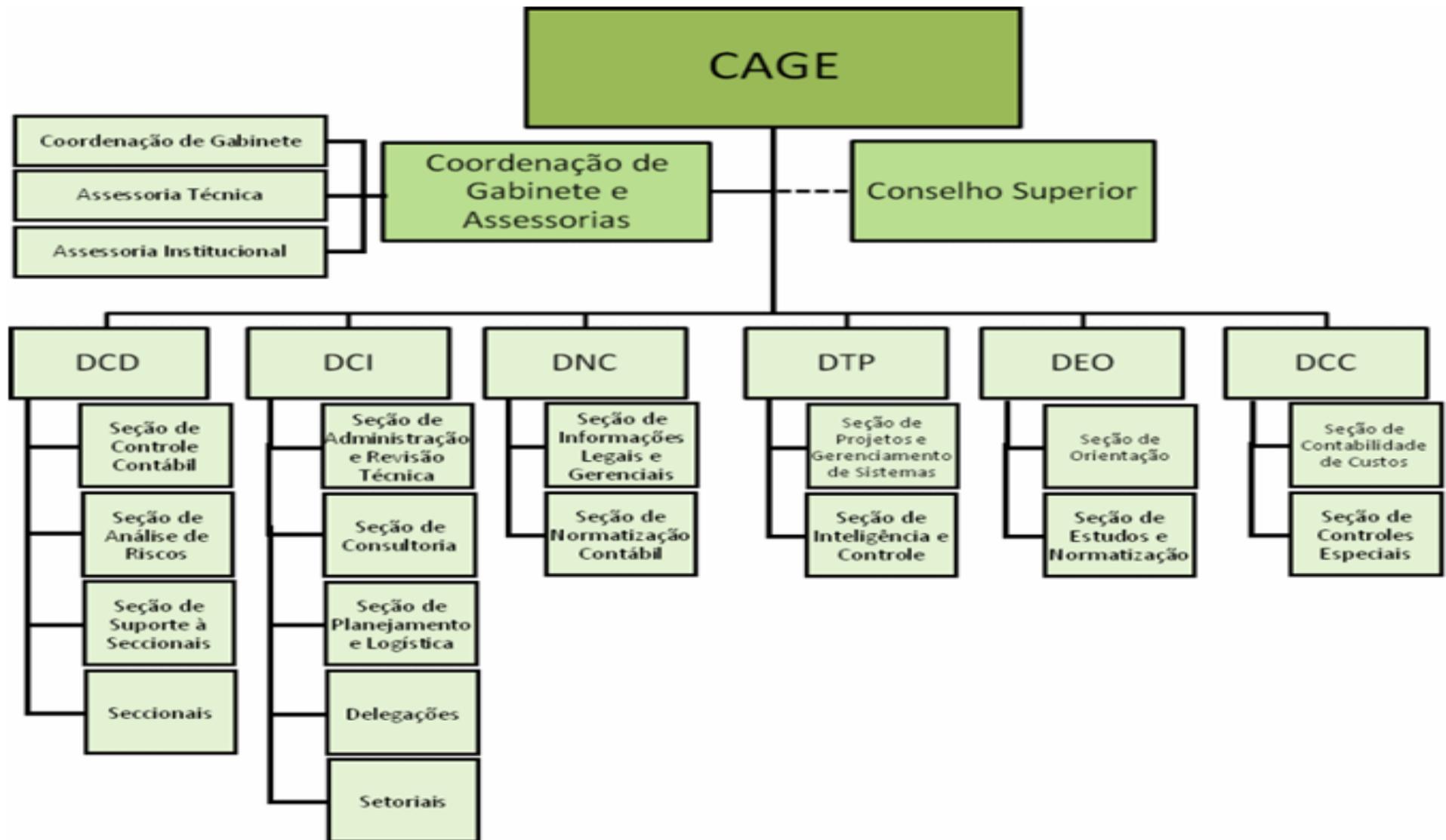
Segundo fontes históricas, hoje, contrariando o desejo de seus criadores e a política corporativa, qualquer profissional de nível superior pode ingressar nos seus quadros, desde que estabelecido no edital do respectivo concurso. O último concurso para Técnico do Tesouro ocorreu em 2001 e para Agente Fiscal em 2009.

Alguns aspectos que separam esses dois cargos são: o nível de escolaridade, sendo que o AFTE é exclusivamente graduado como regra do concurso e o técnico com educação de nível médio. O que se observa, é que com a dificuldade do concurso público e a competição no mercado de trabalho, graduados obtiveram mais chances de ingressar como Técnicos. O que ocorre é que muito graduados fazem concurso para Técnicos ou fazem graduação após terem ingressado como Técnicos e não saem de seus postos por questões de remuneração. O aumento de graduados como Técnico ocorre em função da competição para o ingresso no concurso. Nas entrevistas, a totalidade dos Técnicos que entrevistei são graduados ou pós graduados.

Quando questionados sobre as diferenças de função, referem que são diferenciadas o tipo de trabalho que exercem e as atividades. Isso ocorre em função da responsabilidade de cada atribuição e da legislação de cada cargo. Legalmente quem assina os balanços fiscais e responde por eles são os AFTE. Fica evidente que essa questão abre espaço para uma divisão do trabalho, tanto no aspecto formal quanto no informal. Essa análise será discutida nos capítulos que seguem.

A questão salarial é bastante marcante, não obtive valores exatos em relação à remuneração. O dado não me foi disponibilizado formalmente, mas segundo os pesquisados, o salário de um Agente estaria em torno de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais) e de um Técnico, R\$ 9.000,00 (nove mil reais). Estamos falando de altos valores em termos de remuneração e de uma diferença marcante nas duas funções. Uma parte desse salário é fixa e a outra variável. A parte variável é vinculada ao poder de arrecadação da SEFAZ e das metas alcançadas, todos os meses, frente ao incremento dessa arrecadação.

No quadro a seguir, ilustro os setores da CAGE e suas divisões.



Quadro2 - CAGE

DCD- Divisão de Controle da Administração Direta:

- Seção de Controle Contábil;
- Seção de Análise de Riscos;
- Seção de Suporte às Seccionais;
- Seccionais;

DCI - Divisão de Controle da Administração Indireta:

- Seção de Administração e de Revisão Técnica;
- Seção de Consultoria;
- Seção de Planejamento e Logística;
- Delegações;
- Setoriais;

DNC - Divisão de Informação e de Normatização Contábil:

- Seção de Informações Legais e Gerenciais;
- Seção de Normatização Contábil;

DTP - Divisão de Tecnologia e Projetos:

- Seção de Projetos e Gerenciamento de Sistemas;
- Seção de Inteligência do Controle;

DEO - Divisão de Estudos e Orientação

- Seção de Orientação;
- Seção de Estudos e Normatização;

DCC - Divisão de Custos e Controles Especiais:

- Seção de Estudos e Normatização Seção de Contabilidade de Custos;
- Seção de Controles Especiais.

4 METODOLOGIA

O vocábulo método tem sua origem no grego *Methodos* e significa caminho para chegar a um fim, alcançar um objetivo que foi almejado. O caminho que escolhi para chegar diz respeito às escolhas que faço e que tenho a possibilidade de fazer. Nessa pesquisa, nem sempre a minha vontade imperou. O caminho se constituiu através das possibilidades que obtive. Precisei esperar e acessar os sujeitos de pesquisa da forma que me foi permitida. Assim, o espaço de trabalho que tive disponibilizado pela instituição pública convidada para a pesquisa a CAGE, tornou-se uma excelente e positiva opção.

Aceitando as restrições da realidade e redefinindo os caminhos sempre que eles mudaram de rota aprendi com o campo a arte de surpreender-se com o inesperado e aproveitar os aprendizados para a vida que a pesquisa possibilita. Entendo hoje que os caminhos se constroem no caminhar e que a vontade do pesquisar precisa ser realinhada com a realidade o tempo todo.

4.1 METODOLOGIA SOCIAL

Entende-se metodologia social como um campo de aproximação onde as hipóteses são lançadas e as respostas são coletadas e observadas. O foco é unir as hipóteses de investigação com o que as pessoas dizem sem desconsiderar o subjetivo. Segundo Minayo (2012), essa busca “passa por interesses e visões do mundo historicamente criadas” (p.13) ou seja, dizem respeito ao ambiente específico e investigado, no caso a CAGE, e trazem em seu cerne a imagem representativa que as pessoas tem desta, mescladas por suas próprias histórias.

Cada pessoa entrevistada traz em suas respostas partes que dizem respeito a CAGE e partes que dizem respeito a si mesmo. Minayo (2012) afirma que “é a possibilidade que tem a fala de ser reveladora de condições de vida, da expressão dos sistemas de valores e crenças e ao mesmo tempo ter a magia de transmitir, por meio de um porta voz, o que pensa o grupo” (p.63).

Na pesquisa social, o que se observa também depende do observador, do olhar de quem pesquisa. A pesquisa traz o que os trabalhadores disseram, suas falas são privilegiadas e respeitadas e serão apresentadas no sentido que foram

ditas, mas o modo como são apresentadas e sistematizadas no trabalho, diz de minha subjetividade e indicam o que priorizei. Por isso, uma das características da metodologia social é de não ser um método neutro e sim baseado nas questões subjetivas de quem pesquisa.

Por método não neutro entende-se uma forma de trabalho em que o pesquisador e o pesquisado estão em relação um com o outro e é nessa relação que ocorre a coleta de dados e posterior análise. De acordo com Minayo (2012), subjetivo é “o que só pode ser conseguido com a contribuição das pessoas” (p.65).

O estado psíquico dos trabalhadores é afetado por variáveis externas a CAGE e internas de própria subjetividade. Por externas se compreende o ambiente de trabalho, as condições de trabalho e também as regras e as normas estabelecidas para a organização do trabalho. Nessas variáveis externas estão inseridas as formas de reconhecimento formais que foram investigadas na pesquisa. No ambiente interno está à luta de cada trabalhador por manter a saúde psíquica e o equilíbrio da dinâmica prazer/sofrimento.

4.2 METODOLOGIA EM PSICODINÂMICA DO TRABALHO

A metodologia de pesquisa baseada na Psicodinâmica do Trabalho relaciona saúde mental do trabalhador e o trabalho (MERLO, 2011), isto é, investiga a relação entre o estado psíquico do trabalhador e os aspectos da organização do trabalho. O objetivo desta pesquisa é investigar a forma como os trabalhadores percebem o reconhecimento e a sua relação com a saúde mental, assim como elucidar o reconhecimento formal e informal, denominado por mim e descrito no referencial teórico. A pesquisa destina-se a evidenciar essas formas de reconhecimento através da investigação do campo.

Importante salientar que a Psicodinâmica do Trabalho é a teoria que constitui o alicerce, oferecendo a compreensão do funcionamento dinâmico desses sujeitos pesquisados dentro da organização do trabalho, no que diz respeito ao quesito reconhecimento. Observa Minayo (2012), “uma pesquisa sem teoria corre o risco de ser uma simples opinião pessoal sobre a realidade observada” (p.19), fato que não ocorreu pois a Psicodinâmica do Trabalho é o fio condutor que dá sustentação a toda a compressão do objeto reconhecimento.

Entende-se assim que a pesquisa ocorre graças ao que as autoras Mendes e Araújo (2010) denominam de “fala livre e a escuta atenta” (p.54). Coube ouvir e processar o que foi dito pelos trabalhadores, trazendo nas entrevistas as impressões e as percepções que estavam se repetindo nas falas dos entrevistados.

É importante ressaltar a necessidade de uma escuta atenta e de um pesquisador capaz de “suportar a demanda”, ou seja, acolher a fala e as necessidades do trabalhador. Coube a mim, em cada nova entrevista, reforçar o caráter do trabalho investigativo e não gerar expectativas de solução dos problemas nos entrevistados.

A pesquisa em Psicodinâmica do Trabalho contém dois eixos. Um que é inicial e chamado de pré pesquisa e um segundo eixo que é a pesquisa propriamente dita. Durante a pré pesquisa realizei a aproximação com o campo e busquei informações sobre a SEFAZ e a CAGE. Durante a pesquisa, realizei entrevistas com os trabalhadores da CAGE.

A teoria não estabelece um rigor em determinar o início da pré-pesquisa e da pesquisa propriamente. No momento que há contato com a instituição, ocorrem movimentos internos para que haja trabalhadores que se mobilizem para torná-la possível.

Nas etapas da pesquisa apresento como se realizou a aproximação com o campo a CAGE, como os sujeitos de pesquisa foram escolhidos, quais questões estiveram presentes nas entrevistas e como ocorreu a análise do material coletado.

4.3 APROXIMAÇÃO COM A CAGE

Durante a aproximação do campo realizei visitas a instituição, busca de informações no sítio da mesma e entrevista com o gestor Contador e Auditor-Geral do Estado. Todos esses elementos fizeram parte da construção da imagem mental que construí, estabelecendo uma relação direta com as informações obtidas posteriormente nas entrevistas. Tais informações são: características do serviço público e da CAGE, dentro da SEFAZ, com suas especificidades.

Busquei informações sobre as formas de reconhecimento formais existentes na instituição através de entrevistas com gestores e reunião com o órgão que

gerencia e cria estratégias para o desenvolvimento dos servidores que é a SUDESQ (Supervisão e Desenvolvimento Organizacional e Qualidade).

Importante e baseado na metodologia em Psicodinâmica do Trabalho, a aproximação do campo ocorre também através da análise da demanda. São os ângulos de Dejours (2004), a demanda deve ser dirigida aos trabalhadores e respeitar os interesses destes. Não serve para responder a anseios e desejos da instituição.

Nesse caso, a demanda partiu da pesquisadora e exigiu paciência e sensibilidade. Precisei acolher as relações que se estabeleceram para a escolha do campo e as lutas internas para que abrisse esse espaço através da CAGE.

Durante a análise da demanda, formulei hipóteses como: o campo nem sempre percebe as questões que estão gerando reconhecimento de forma natural, a menos que eles sejam estimulados a pensar sobre isso. Que o grupo não torna como prioridade trabalhar as relações subjetivas o que indica a importância do reconhecimento ser evidenciado e trabalhado. Essa classificação, nessa fase da pesquisa, possibilitou que o objetivo da pesquisa fosse explicitado de forma direta para os entrevistados, estimulando e possibilitando que estes valorizassem o aspecto reconhecimento nas relações de trabalho sem, contudo, gerar a expectativa que esse assunto se esgotaria ou seria resolvido ou mesmo levado adiante após as entrevistas.

Essas hipóteses puderam ser testadas, acatadas ou abandonadas durante as entrevistas. Assim, pude me surpreender com os elos encontrados no ambiente de trabalho que corroboravam ou descartavam as primeiras impressões e interpretações.

Para dar início às entrevistas, participei de uma reunião com o Contador e Auditor Geral e a profissional da SUDESQ onde obtive autorização formal e legítima para que ocorressem as entrevistas com o aceite e disponibilidade do Contador.

Os trabalhadores aceitaram ser ouvidos e por isso a pesquisa ocorreu individualmente. Os profissionais foram selecionados através de sorteio e incentivados a falar sobre o seu trabalho, através das perguntas formuladas para as entrevistas. Recebi uma listagem com todos os nomes dos trabalhadores e as categorias ouvidas foram os Agentes Fiscais e Técnicos do Tesouro.

Contribui para o procedimento e escolha dos profissionais para as entrevistas, conforme a autora Silva (2005), que afirma que “as amostras probabilísticas

compostas por sorteio podem ser amostras casuais simples, onde cada elemento da população tem oportunidade igual de ser incluído na amostra” (p.48). No caso do sorteio realizado para o início das entrevistas na CAGE, cada servidor obteve oportunidade igual de participar da entrevista. Todos os servidores estavam com seu nome na lista e quando a recebi, escolhi aleatoriamente, pois não conhecia nenhum nome. Após esta escolha, liguei para os profissionais, expliquei a pesquisa e fiz o convite. Todos aceitaram participar e não houve nenhuma resistência. Já havia sido realizado o encontro com o contador chefe e todos os servidores da CAGE sabiam da pesquisa e haviam recebido e-mail com a notícia que eu estaria realizando esse trabalho lá.

Não entrevistei todos os profissionais da CAGE – no caso seria o universo - pois seria um número demasiado de entrevistas e não possíveis de ser analisadas em uma dissertação. Por isso optei por realizar nove entrevistas, compreendendo que as pessoas que falariam nas entrevistas representariam o tema investigado, já que se trata de uma pesquisa qualitativa.

4.4 QUESTÕES UTILIZADAS NAS ENTREVISTAS

A pesquisa foi realizada com base em entrevistas semi estruturadas nas quais falei com nove pessoas diferentes sendo que duas entrevistas foram repetidas. As entrevistas repetidas assim o foram em relação à adaptação do uso do gravador por parte da pesquisadora e acabaram sendo de grande riqueza. Trago esses elementos na análise dos dados. Das nove pessoas entrevistadas, três pessoas ocupam o cargo de Técnico do Tesouro do Estado e seis pessoas o cargo de Agente Fiscal do Tesouro do Estado.

Nas entrevistas, optei por apresentar as questões para que fossem respondidas de forma livre e deixando os trabalhadores à vontade para que falassem do que entendem e percebem em relação ao trabalho e as preocupações inerentes ao mesmo. As questões serviram como roteiro e possibilitaram uma sistematização. Esse fato facilitou a construção dos eixos temáticos que apresento no final deste capítulo.

As perguntas realizadas foram: qual o seu cargo e função dentro da Cage e quanto tempo você trabalha nessa instituição? Essa questão tem como objetivo um

início leve, proporcionando descontração e possibilitando que a pessoa diminuísse a ansiedade e se sentisse à vontade para falar. Entendendo que as questões não seriam invasivas nem colocariam os entrevistados em uma situação complicada perante a instituição. Importante afirmar que nas entrevistas iniciais, após encerrar a entrevista, perguntei para as pessoas se as questões estavam sendo invasivas ou complicadas e todos me responderam que acharam as perguntas tranquilas e não agressivas.

Conte um pouco de como é teu trabalho? Pergunta focada no objetivo de entender a organização do trabalho, assim como situar o trabalhador em seu diferente posto de trabalho e responsabilidades. Como entrevistei profissionais de diferentes níveis hierárquicos essa questão serviu para a compreensão do campo. O objetivo foi realizar conexão entre as relações de trabalho e as motivações pessoais para executá-lo.

Você acredita que o trabalho é diferente hoje, mudou desde que você entrou na CAGE? Pergunta relacionada às mudanças que o trabalho vem sofrendo. Essas mudanças se referem às questões externas na forma de trabalhar, como a aceleração do trabalho, e nas exigências internas relativas aos novos modelos de gestão. Tem como objetivo a percepção obtida através das pessoas com mais tempo de trabalho e como essas mudanças são percebidas pelos mais jovens.

Como você percebe a evolução do que você faz? Essa questão busca encontrar as relações internas e o mover-se individual para o trabalho. Como as exigências externas impactam na vida laboral e no fazer do trabalhador.

Como você enxerga os benefícios de trabalhar na CAGE? Pergunta focada nas questões do reconhecimento formal, buscou investigar as formas de gratificação oferecido pela instituição e a percepção dos trabalhadores quanto a isso.

Você acha que o que você faz é reconhecido? Os colegas percebem o que você faz? Questão focada nas relações entre as pessoas, reconhecimento entre os pares e superiores, assim como a forma como o entrevistado sente e valoriza esse reconhecimento.

Você acha que tem uma interação entre as áreas? Busca por visualizar e compreender como ocorrem as relações entre os setores e se essa interação possibilita ou não os relacionamentos.

Como você se sente fisicamente no trabalho? Como você acha que fica o seu humor no trabalho? Pergunta focada e com o objetivo de responder a questão da saúde mental e física dos trabalhadores.

Essas questões foram norteadoras e ajudaram a responder os objetivos gerais e objetivos específicos da pesquisa. Além disso, deixaram claro para os trabalhadores qual o objeto investigado, o reconhecimento.

4.5 EIXOS TEMÁTICOS

No dizer de Minayo (2012), trabalhar com eixos temáticos, como o próprio nome já diz, é evidenciar o tema. Nessa pesquisa busquei destacar o reconhecimento e a forma como os trabalhadores o percebem. Sendo assim, toda a análise do material precisa levar em consideração o foco da investigação e apontar como os trabalhadores percebem o reconhecimento.

Para que o tema fosse elucidado, respeitei a forma como o mesmo aparece, as palavras que são utilizadas para descrevê-lo assim como o modo como as pessoas o apresentam em seu modo de se expressarem. Fala essa que pode ser um discurso baseado na percepção que possuem da instituição, descrito na pesquisa como o reconhecimento formal, assim como na percepção que leva em consideração o subjetivo de cada entrevistado, o reconhecimento informal, que é sentido em cada um de forma única.

As perguntas utilizadas e que já foram apresentadas neste capítulo, foram fundamentais para o alcance do objetivo: serviram para focar e jogar luz sobre o reconhecimento. Serviram como alvos para que a pesquisa mantivesse seu objetivo e ofereceram subsídios para a interpretação.

O contexto em que o tema foi estudado faz parte da análise e aparece no que é comum a todos nas entrevistas. Esse contexto é a infraestrutura ou local de trabalho, políticas que os regem, forças políticas que os pressionam, disputas, regras de trabalho e remuneração. Os entrevistados falam de um lugar comum a todos: a CAGE. Revelam aspectos específicos desse local e desse tipo de trabalhadores nessa situação.

Se por um lado estes aspectos fazem parte da pesquisa social e não podem ser deixados de lado pois é uma de suas riquezas, por outro lado, a subjetividade

explícita acarreta riqueza e diz do significado para cada entrevistado daquilo tudo que ele vive e processa em seu ambiente.

Os eixos definem o que é igual na fala dos entrevistados seus pontos comuns e seus pontos incomum, abrindo espaço para os sub eixos onde até mesmo falas que são únicas representam o todo presente no reconhecimento desses trabalhadores e serão valorizadas na interpretação sendo destaque até mesmo a expressões que são usadas uma única vez.

Sendo assim, os mesmos eixos utilizados serão usados para apresentar toda a análise da pesquisa. Gerando um critério único quanto à interpretação dos dados. Os eixos escolhidos foram localizados a partir da fala dos trabalhadores e são: O tipo de cargo ocupado, aspectos e questões financeira dos trabalhadores, os cursos oferecidos pela instituição, ambiente físico, relações sócio-profissionais e relações de autoridade e responsabilidade no serviço público. Os eixos se dividem em sub-eixos que apresento na análise dos dados.

A forma como cheguei a esses dados foi o seguinte: análise das entrevistas transcritas com a escolha das falas apresentadas pelos entrevistadores e que eram sinônimos das questões norteadoras. Nos eixos busquei responder a identificação do reconhecimento formal e informal, como os trabalhadores percebem esse reconhecimento e a relação com a saúde mental.

O trabalho conta ainda com a pré análise do material como o primeiro passo. Transcrevi todas as entrevistas e nesta etapa busquei um sentido comum para cada uma das falas dos trabalhadores. Ouvindo o material e o digitando, cheguei aos eixos temáticos com seus sub-eixos. Eles foram como aspectos que “saltam aos olhos” do investigador e geram a sensação que as respostas estão sendo delineadas através do que as pessoas dizem.

Na exploração do material, segundo passo, fiz conexões com a teoria e comecei a ler o não dito, o que está por trás do que se fala explicitamente nas entrevistas. O tratamento do resultado que é o terceiro passo, mostra o encontro entre o apresentado na teoria com a fala dos trabalhadores e a minha interpretação “carregada” de subjetividade.

Para o tratamento dos materiais, utilizo inferências que são a análise intermediária em que levanto questões como: quem fala, o que e para quem. E é nas interpretações que respondo as ligações entre as questões e o que se fala nas entrevistas, oferecendo a riqueza e o colorido da pesquisa. Proponho então unir

pontos até então separados em cada eixo temático oferecendo um aspecto do reconhecimento, seja ele formal ou informal.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta etapa da investigação estabeleço um diálogo entre a fundamentação teórica já apresentada e os eixos temáticos escolhidos para análise dos dados retirados das falas dos entrevistados.

Apresento como eixos temáticos na análise dos dados os aspectos que então, representam a fala dos servidores entrevistados. As falas são traduzidas em eixos temáticos e apresentados de forma agrupada. São eles: o cargo, a remuneração, cursos oferecidos pela SEFAZ, ambiente físico e relações sócio-profissionais, autoridade e conhecimento. Estes eixos representam a forma como os trabalhadores percebem o reconhecimento formal e informal e indicam a relação com a saúde mental. Articulam-se, portanto, os saberes dos autores pesquisados e os saberes da prática e vivência dos servidores.

5.1 CARGO

Como primeiro eixo temático temos o Cargo. Observam-se que os cargos na CAGE são valorizados e enaltecidos, pois os servidores possuem em sua memória a dificuldade de entrar no concurso público, a disputa e o empenho necessário para chegarem ao sucesso. Também reconhecem o valor do que eles fazem para a sociedade e a legalidade em corrigir até mesmo as contas do governo do Estado.

Quando reportamo-nos para a teoria de Maslow, esta aponta o reconhecimento adquirido pela posição social que o indivíduo ocupa como bastante importante em sua teoria da hierarquia das necessidades (Hersey, 1974). Há uma afirmação para que o servidor sinta-se estimado, pois está inserido nesse social, em um lugar de destaque e de importância. Um lugar de reconhecimento validado pelos outros.

Agentes fiscais possuem poder de indicar custos mal empregados, auditar e autuar as instâncias públicas. Para exemplificar, cito uma afirmação de um dos entrevistados:

... a gente acaba achando que em uma irregularidade pode haver um desvio. Um orçamento que está a mais, uma obra que não foi feita corretamente conforme estava no projeto. Se a gente coloca no projeto que precisa ter

cinco centímetros de asfalto de cobertura de asfalto na rodovia, aí o empreiteiro vai lá e coloca só três, isso é um desvio.

Os profissionais da CAGE entendem o que fazem como socialmente importante, valorizado e até, de certa forma, temido pelo restante da população. Em especial o trabalho dos AFTE é de fiscalização, então Alexandre de uma seccional afirma: “*sou Robin Wood*”, quando explica para a filha o que faz no trabalho. “*Tiro dos mais ricos para dar aos mais pobres*”. No entanto, afirma que seu cargo possui limites e que é preciso aprender a lidar com as frustrações:

... eu acho que a gente tem bastante poder mas a tua ação não é imediata. Escreve um relatório que vai para julgamento, o sistema, vivemos em uma democracia aí todo mundo tem direito a defesa que é contraditório, que tem um processo que é julgado, isso ai incomoda um pouco o auditor.

Nessa citação, Alexandre fala do reconhecimento social e que o cargo é importante, no entanto, refere que é necessário saber que o sistema é lento e não funcionará para enaltecer quem encontra a irregularidade. Estando eles em um ambiente também político, outras forças precisarão ser respeitadas.

Mendes e Araújo(2011) afirmam que:

o uso da inteligência e a vontade do trabalhador no espaço psíquico e social se expressa como resultado de uma realidade que as solicitam, bem como revela movimentos de subversão e define contornos das exigências exercidas pela realidade de trabalho (p. 48).

As pessoas precisam encontrar as formas de mover-se dentro das mudanças contínuas que ocorrem no trabalho. O controle do próprio Estado e até mesmo da União mudam e geram necessidades de readequação no trabalho. Fernanda refere que “*está havendo uma mudança grande na contabilidade, por isso as pessoas do meu setor ficaram responsáveis por adaptar essas mudanças à realidade do Estado*”. Quando indagada sobre o que acontece se ela não cumprir os prazos ela refere: “*o risco é o dinheiro da União não ser repassado para o Estado*”.

Dessa forma, o trabalho que estes servidores exercem garante o repasse do dinheiro para o Estado e eis a importância do que eles exercem. No entanto, perceber a morosidade do sistema e os trâmites burocratizados, faz com que o reconhecimento nem sempre possa vir de forma direta e isto exige dos trabalhadores adaptação às regras do ambiente.

... eu já poli as minhas vaidades, eu acho que as pessoas, às vezes, fazem as coisas para ser reconhecidas. A pessoa pode ficar magoada pois a chefe convidou o fulano para fazer parte desse grupo e não te convidou. Mas cada um tem que tentar melhorar, às vezes, os teus esforços não seja muito grande e tu não consiga subir um degrau na escala da melhoria, então a gente não pode, a vaidade atrapalha na relação interpessoal.

Evidencia-se nessa fala que mesmo o cargo sendo importante, o servidor pode se frustrar em sua tentativa de ser reconhecido.

Para Dejours (1999) o reconhecimento não vem do próprio sujeito, é externo a ele. Segundo este autor, é preciso que outro trabalhador ou chefia seja capaz de valorizar o trabalho realizado, reconhecendo-o como forma de saúde para quem o fez.

Dentro do eixo Cargo, há uma carreira a seguir na SEFAZ. Fernanda aponta que se formou em uma das melhores faculdades do país, conseguindo conciliar os aspectos de formação com a atuação no trabalho. No entanto, ela não é regra e sim exceção. Na pesquisa, entrevistei professores de educação física, psicólogos e publicitários atuando na CAGE, ou seja, profissionais de diferentes áreas, hoje na profissão de contadores do Estado.

Essa questão da formação exige que os trabalhadores se adaptem ao trabalho e garante a estabilidade perante a lei como um motivador. Ninguém pode ser demitido e isso garante segurança a todos em relação ao emprego. Paula, uma AFTE trabalhando no setor de licitações declara que *“o contrário também não é pensado, ninguém será demitido pela lei, mas também, tendo em vista as condições de trabalho e remuneração, ninguém pede para sair”*. Ou seja, as pessoas se adaptam ao trabalho valorizando as condições que o cargo oferece. Para Seligmann (2011), as exigências chegam a tal ponto que as pessoas adaptam-se tornando-se “escravos” de um sistema que lhes garanta permanência e segurança custe o que custar. A autora chama de “potencial patogênico” (p. 47) a condição de sujeição que aponta como uma possível fonte de ressentimento. Fazendo com que os que ocupam o papel de sujeição fiquem vulneráveis.

Dentro do continuum da construção da saúde/doença no trabalho, esse aspecto precisa ser verificado, pois pode gerar um desgaste tal, que as defesas dos trabalhadores já não possam suportar, e sinais de fragilidade comecem a aparecer. O tema da pesquisa busca evidenciar as formas de reconhecimento como modo de encontrar prazer no trabalho e não doença.

Para Fernanda, uma fonte de reconhecimento no trabalho vem do fato de ter conseguido estudar para ser contadora e atuar na área em que fez a formação. Ela entende que o setor a reconhece, pois sua chefia redistribuiu as tarefas fazendo com que ela agregue mais responsabilidades e desafios.

Ela percebe que realiza os mesmos trabalhos que sua chefia, sendo que esse atua há vinte anos no setor e ela há dois anos. Sente que é tão importante quanto ele, no entanto tem menos experiência, por isso pede ajuda e não gosta de tomar decisões sem consultá-lo. A entrevistada é contadora como ele, por isso refere que possui condições técnicas para atuar como ele, o que lhe garante uma sensação de segurança. Esse ponto aliado à disponibilidade de seu chefe em ensiná-la corrobora para que se sinta reconhecida no ambiente de trabalho, afirmando que *“me sinto reconhecida principalmente porque consigo apresentar as minhas ideias. Mesmo quando isso não está legal, ou correto, isso me é justificado, eu não sinto o grau de hierarquia, pois é uma troca de idéias”*.

Dejours (1999, 2010) salienta a importância do reconhecimento como fonte de prazer no ambiente de trabalho. O autor reafirma que sem este os trabalhadores param de se reconhecer entre si e correm o risco do adoecimento. Quando Fernanda refere que se sente reconhecida, pode “ter ideias” no trabalho, ela está referindo que encontrou uma forma de adquirir prazer e se manter saudável no trabalho.

Sobre o cargo, há um tema relevante que é o conflito entre Agentes Fiscais e Técnicos do Tesouro, a forma através da qual esse conflito aparece é exemplificado por Fábio de uma seccional, ao afirmar:

no quadro de carreira, porque em alguns setores da Fazenda é muito difícil tu separar o que é função de um do que é função de outro. Em outros eu diria que não tem diferença, então se criam mecanismos para que essa diferença apareça.

Nesse momento, um técnico da fazenda consegue expressar uma situação presente na carreira da CAGE, dividindo os Agentes Fiscais de um lado e os Técnicos do Tesouro de outro. Ele torna claro que não há diferenças somente em função da remuneração, os Agentes Fiscais ganham o dobro do salário dos Técnicos do Tesouro, mas há também diferenças entre as tarefas e responsabilidades. Mecanismos criados muitas vezes nas relações entre as pessoas, pois nem sempre as tarefas são tão bem delimitadas assim como cita

Fábio. Aqui essa diferença aparece em relação ao cargo, mas ela será apontada na remuneração, no acesso a cursos, no ambiente emocional, ou seja, em todos os eixos temáticos que apresento na pesquisa.

Em relação ao eixo temático Cargo, temos quatro aspectos referidos: o cargo é socialmente importante; existe uma carreira a seguir; o que os trabalhadores fazem representa a lei e garante o bom uso do dinheiro público e para completar, o cargo proporciona estabilidade garantida por lei.

Como reconhecimento formal, no que diz respeito ao cargo, não há dúvida que formal e legalmente os trabalhadores o entendem como importante e socialmente reconhecido. No entanto, eles sentem que isso pode ser uma prisão. Quando Paula refere que ninguém pede para sair de um trabalho importante, ela está declarando que os trabalhadores irão precisar adequar-se ao trabalho, custe o que custar.

Não há espaço para pensar a saída para outro tipo de tarefa a cumprir, pois as tarefas dentro da CAGE são valorizadas, quem está lá é porque é importante e possui valor social. No discurso dos trabalhadores, esta visão aparece muito nítida, mesmo que precise haver esforço e adaptação, sendo que muitos possuem formação em outra área de trabalho que não a de contador. Esse esforço será realizado como forma de manter o cargo.

Quando questionados sobre como percebem o reconhecimento em seu trabalho, surge uma das características importantes como achado científico, o reconhecimento informal não é percebido pelos trabalhadores de forma homogênea. Trata-se de reconhecimento informal, o valor pessoal que cada trabalhador alcança e encontra nas relações entre as pessoas na CAGE, sendo a retribuição particular e única, o que cada um percebe como gratificação. Para Dejours (1999) “o sofrimento coletivo é inconcebível já que não existe corpo coletivo” e ainda, “o sofrimento é sempre, antes de tudo, um sofrimento do corpo, engajado no mundo das relações com os outros” (p.19), sentido de forma individual e única.

Para Alexandre, o sentido de ajudar os mais fracos é uma forma de reconhecimento, para Fernanda, o reconhecimento ocorre no fato dela poder realizar o trabalho de acordo com a sua formação. Para Paula, reconhecer que ela é capaz de realizar o trabalho, mesmo não sendo contadora e com uma postura crítica, a ponto de saber que o servidor de um cargo como o da CAGE dificilmente abandonará o trabalho em função da importância social do mesmo, é se reconhecer

como competente. Já para Pedro, realizar tarefas e ser visto por outras Secretarias é fonte de reconhecimento. Segundo Dejours e Bègue (2010) “o julgamento de utilidade implica a utilidade econômica, técnica ou social da contribuição proporcionada por um assalariado à empresa” (p. 40).

Essa contribuição é vista aqui como uma contribuição à sociedade como um todo ou a outros órgãos e Secretarias do Estado. Em relação à retribuição provinda do ganho para o trabalhador, Herzberg afirma que eles precisam estar satisfeitos no nível higiênico que são as condições de trabalho e em um segundo nível, vinculado às necessidades subjetivas dos trabalhadores (Hersey, 1974). Estas precisam ser satisfeitas nos motivos que os trabalhadores encontram e que os levam de volta ao trabalho. Segundo o autor, neste segundo nível, os trabalhadores precisam do sentimento de satisfação que é perceber-se realizado e em possuir condições de crescer sempre mais, ser reconhecido por sua produção e pelo que é no trabalho. Esses fatores atingiriam uma satisfação de estima e auto-realização que realmente mantém o trabalhador em seu trabalho. Poderíamos então dizer, que a saúde mental está sendo preservada nesses trabalhadores. Não que eles assim o percebam, mas como fator adjacente, pois eles permanecem em condições de trabalho, como afirma Dejours, (1999) na “normopatía sofrante”.

5.2 REMUNERAÇÃO

Para apresentar o segundo eixo temático - a remuneração - inicio referindo ao que a tange na pesquisa: aponto para a expressão máxima do reconhecimento formal. Segundo Fernanda, *“tu pode fazer uma conta parcelada que no final do mês o teu dinheiro vai estar lá”*. Segundo os entrevistados, no entanto, a remuneração é rapidamente incorporada na rotina e nem sempre representa o que gera prazer no trabalho, o que seria uma gratificação mais profunda.

Segundo a teoria apresentada, o reconhecimento ou retribuição são termos utilizados por Lancman e Sznelwar (2004) para apontar o que os trabalhadores esperam receber em troca de seu trabalho, uma troca de natureza simbólica.

Então dizer que o salário gera reconhecimento é ridículo, porque se eu for um funcionário excelente ou reativo, não faz diferença nenhuma, tu vai

receber o mesmo salário os mesmos valores, tu vai avançar na remuneração por causa da lei, é só uma questão de tempo.

A questão financeira traduz uma escolha pessoal baseada nas necessidades de cada um. Conforme afirma o entrevistado Bruno, Agente Fiscal do Tesouro do Estado:

Estive durante 15 anos na iniciativa privada, e vim para cá como um projeto de vida. Nos últimos cinco ou seis anos eu tinha uma função executiva e que seria importante, em termos de qualidade de vida e também pensando em estruturar família, que eu teria que parar e focar no concurso público para que eu tivesse uma boa remuneração e para que eu me sentisse valorizado. Dessa forma, com essa remuneração, eu teria um pouco mais de qualidade na vida.

Os trabalhadores se preocupam com a remuneração. Eles escolheram o concurso público na SEFAZ por essa questão: é um concurso público com funções bem remuneradas. Entendem o trabalho dentro da concepção de vida e buscam adequar o trabalho com o alcançar as necessidades pessoais, como casar e proporcionar segurança para a família através do dinheiro e da segurança dessa carreira.

O salário é tratado pelos entrevistados como um fator determinante, que motiva para o ingresso e define a permanência no trabalho. Ponto em comum, defendido por Agentes Fiscais e Técnicos. Refere Pedro, um Técnico, *“na verdade o que me motivou mesmo foi o salário, para ter me dedicado a fazer o concurso, mas o trabalho também parecia ser legal”*. Essa fala corrobora o ajuste que os trabalhadores fazem para permanecer no trabalho.

Os altos salários que a CAGE proporciona geram uma necessidade: a de que todos se acostumem com o tipo de tarefa. Como diz Fábio, *“minha escolha foi baseada em necessidades pessoais”*. Quando indagado sobre o fato de ser pós-graduado em educação física e referir que escolheu ficar na CAGE em função da remuneração. Ele afirma que o trabalho não é uma relação direta com a gratificação, mas sim um fator de necessidade.

Seligmann (2011) refere que o sujeito, também no trabalho, se constitui através do olhar do outro, ele transforma-se no que é, por esse olhar. Depende sua própria estrutura ao que esse outro reconhece como realizado, sendo o surgimento de depressão e sofrimentos psíquicos oriundos de frustrações de desejos de sucesso. E para se defender desse fracasso ou falta de reconhecimento, os servidores buscam através da remuneração a satisfação.

Pedro, um Técnico que trabalhou na iniciativa privada, garante ter sido mais reconhecido quando na iniciativa privada pelo que realizava e no setor público pelo dinheiro. Posiciona então, que em termos de definição de vida, o que motiva para se dedicar ao concurso e entrar na SEFAZ é o salário. Quando João, outro Técnico, conta na entrevista que buscou uma formação em Ciências Jurídicas, para se realizar profissionalmente, embora não possa utilizar essa formação no que faz na CAGE, ele acaba dizendo “é mas aqui se ganha muito bem, até olhei outros lugares mas fiz essa escolha”.

Fica evidente que os servidores valorizam esse reconhecimento formal como importante e acabam por escolher permanecer e realizar o trabalho, mesmo que ele não seja consoante com a formação e escolha por afinidade do trabalhador, coerente com a remuneração desejada. Segundo Dejours (1999), o trabalho vivo é aquele no qual o trabalhador impõe sua criação, engaja-se com o corpo para criar o trabalho real. Se no caso, o trabalho está vinculado ao salário e a sua importância, qual o espaço destinado a criação e retribuição afetiva proporcionada pelo trabalho? Qual o valor que os trabalhadores atribuem a esse reconhecimento? Poderia ser esta uma fonte de não reconhecimento no trabalho, visto que os trabalhadores buscam a gratificação, onde, não são fontes de prazer? De acordo com os autores Lancman e Sznelwar (2004), o reconhecimento não é uma “reivindicação marginal dos trabalhadores, mas uma proposição fundamental da psicodinâmica da cooperação” (p.72). Como busca de construção de uma espécie de coletivo, diz-se que uma parte da remuneração na SEFAZ é variável. Fernanda refere o assunto, quando relata que na:

carreira, há remuneração variável, pois cada área tem indicadores próprios, e eles representam 50% do salário. Então, a remuneração é baseada em metas alcançadas ou não. Esses resultados são por área e o que mais se comenta é quanto vai dar esse indicador.

A forma como os trabalhadores lidam com esse assunto foi citado pelos entrevistados que afirmam que o tema “*quando deu o PPR esse mês?*”, é recorrente nos corredores da CAGE. As pessoas falam entre elas sobre o assunto, especulando esse índice que gera mudanças todos os meses na remuneração. Essa ferramenta que torna uma parte da remuneração variável provém da iniciativa privada e foi incorporada ao setor público.

Quando Dejours (1999) afirma que no ambiente se formam coletivos que não se constituem por ordens das chefias, mas por vontade das pessoas envolvidas que buscam cooperar umas com as outras. Percebemos que a remuneração variável tenta criar de forma artificial esse coletivo. As pessoas são chamadas a trabalharem juntas para alcançar essa remuneração e o assunto, *“quanto deu essa remuneração”*, acaba fazendo com que as pessoas busquem o resultado juntas, permanecendo, portanto, juntas.

Como reconhecimento financeiro, outro assunto, o adicional aposentadoria é trazido por Mara. Ela é uma ex-chefe de sessão, ex-chefe de divisão e que está usufruindo os adicionais da aposentadoria, pois já cumpriu trinta anos como servidora e poderá se aposentar em breve. Ela não receberá esse adicional após se aposentar, pois o mesmo representa um mecanismo que agrega descontos na remuneração final, relativo ao tempo trabalhado. Menciona Mara *“quero ficar pois tem o abono permanência, quando passa dos trinta anos tu deixa de pagar INSS, quando opta por se aposentar volta a pagar a previdência. São 11% do total do teu salário”*. Deixa claro que há impacto na vida e nas contas nessa relação com a saída ou não para a aposentadoria.

O tema salário é percebido pelos servidores como um reconhecimento formal, mas que *“murcha logo”* conforme Paulo, um agente fiscal

a percepção é que vem dos outros uma contribuição econômica. Eu te ofereço uma vantagem pois olha que beleza o que tu fizeste, mas em seguida aquilo murcha some o benefício econômico. Logo ocê se acostuma com aquilo, aquilo deu. É como um carro novo, até tu te acostumar tu já quer outro.

Lancman e Sznelwar (2004) destacam que *“o desenvolvimento da identidade e a transformação do sofrimento em prazer estão diretamente relacionados ao olhar do outro e aos mecanismos de reconhecimento decorrentes desse olhar”* (p.33). Reforçando o que a autora afirma, a remuneração se torna um aspecto importante sendo o olhar de afirmação gerado na relação e no que foi produzido, um reforço à identidade. Afirma o valor do trabalhador frente ao que produz.

Segundo a Psicodinâmica do Trabalho, o reconhecimento é gerado pelo julgamento do trabalho realizado, é sobre o fazer desse trabalhador, não sobre quem ele é que há avaliação e destaque sobre a produção afetiva. Dessa forma, quando os trabalhadores são reconhecidos por sua remuneração variável, a que

depende do que eles arrecadam todo o mês, fica demonstrado que o fator reconhecimento está presente. Defino esse tipo de reconhecimento como formal em função de provir das relações com a instituição, ser igual para todos e garantido por lei. Diferente de outros tipos de reconhecimento em que há maior peso atribuído nas relações entre as pessoas e no qual a retribuição pelo que se produziu é no sentido do impacto direto no cotidiano.

Para Dejours (1999) quando aponta para o reconhecimento vertical que diz respeito à utilidade do que é produzido e que implica a questão econômica social produzida pelos trabalhadores, o reconhecimento formal advindo do PPR seria uma remuneração desse tipo. Ela é importante e sem ela os trabalhadores não poderiam avançar para outros tipos de reconhecimento, no entanto não se basta em si mesmo. Receber bons salários não é uma reivindicação marginal, assim o reconhecimento no trabalho, vinculado às relações e à gratificação oriunda das relações também não é.

Os trabalhadores reconhecem a importância da remuneração. Eles sabem que essa remuneração está acima da média da população brasileira. No entanto, será que isso afeta sua saúde, se há desgaste físico e mental para que eles permaneçam no trabalho? Somente um entrevistado aponta esse tema ou associa isso com o trabalho.

No privado eu era diretor, mas no público tem uma medida de remuneração mais alta em vários órgãos. Aqui tem um padrão de remuneração alto e de pessoas muito capacitadas. Mas o nível de depressão e tristeza é maior nas pessoas. Eu vejo as pessoas no serviço público com menos felicidade me parece, tem um componente de se acomodar, de não dá para mudar, isso é limitador e reduz as possibilidades de mudança.

Bruno, Agente Fiscal, expressa nessa fala que a falta de liberdade e impossibilidade de mudar gera sofrimento, reduz as possibilidades e pode estar associada com a tristeza que indica um sintoma da depressão.

Esse depoimento também ilustra o que foi trazido no referencial teórico através de Merlo (1999), que assinala o conflito entre a organização real do trabalho e a prescrita, na qual o trabalhador pode apresentar sofrimento no plano psicológico e na saúde geral, sobretudo como um retorno ao investimento do que realiza: “Como retorno à contribuição dada pelo trabalhador à organização do trabalho ele deve

receber uma retribuição, que não se resume ao salário... é ter um caráter moral o reconhecimento” (p.42).

O autor afirma também que, além do reconhecimento formal são necessários outros tipos de reconhecimento e se eles não estiverem presentes, o trabalhador adoce. Ele precisa ser valorizado e reconhecido pelo que produziu de uma forma pessoal e que atinja as suas necessidades simbólicas além da retribuição financeira.

5.3 CURSOS

Em relação a outro eixo temático – cursos oferecidos pela SEFAZ – afirmo que nestes há uma clara valorização, tanto por Agentes Fiscais como por Técnicos do Tesouro, como forma de aproveitar o que o “*sistema oferece*”.

Para ilustrar, na entrevista com Fernanda, durante a questão saúde no trabalho, a entrevistada enfatiza que: “*o plano de saúde no ambiente privado é melhor, o que temos aqui é o aprimoramento e cursos bem freqüentes. Duas vezes por ano dá para fazer um curso bem importante*”. Interessante que ela faz uma associação entre a possibilidade de realizar cursos e a saúde. Assim como a SEFAZ disponibiliza os cursos, como uma forma de aprimoramento de sua mão de obra, os servidores abordam isso como uma forma de reconhecimento para eles.

Esses cursos oferecidos pela SEFAZ referem-se a questões sobretudo técnicas, mas também podem possuir caráter comportamental. Eles sugerem para os servidores formações e informações que possam aprimorar o trabalho. Os servidores entendem que nesses cursos, eles podem fazer parte da construção e escolha dos mesmos, pois opinam sobre eles e assim suas idéias são valorizadas.

Esse eixo é fortemente valorizado e destaca-se na pesquisa quando Alexandre sublinha que seu reconhecimento está atrelado aos cursos e a forma como o conhecimento pode circular na SEFAZ. Para ele:

eu sou professor, e nesses grupos de conhecimento eu achei muito interessante, o que a gente fez, não dá para parar 36 auditores e dar um curso para eles, tu não consegue parar a divisão. Então uns vão fazer o curso, depois esses que não fizeram tu multiplica o conhecimento assim, a gente fez o seguinte aqueles que fazem cursos passam para os outros. Eu faço um curso de 20 horas eu tenho 20 minutos para dizer o que foi dado de novo no curso. Não é dar o curso, mas falar disso aqui, que tem esse material que é importante, isso é o interessante. Assim eu achei que a gente reúne o pessoal, passa a palestra e numa pequena apresentação do que foi o curso passa para

o grande grupo. Um dia de manhã tu vai para o auditório, coloca data show e ele passa.... como eu sou professor, e gosto dessa parte do conhecimento foi o conhecimento que me trouxe até aqui pois se eu não tivesse estudado eu não estaria nessa posição que eu estou. Eu gosto, então eu sou hoje, o coordenador, eu faço acontecer, não é nem coordenador eu faço acontecer. Uma vez por mês, nós começamos em abril do ano passado, vamos para a décima segunda edição, não chega a ser um por mês porque tem o período de férias, julho é difícil de fazer que janeiro e fevereiro também não dá, férias de um, férias de outro mas tu consegue fazer uns oito por ano. Mas é uma coisa interessante, é um curso de novas regras da contabilidade pública, da contabilidade aplicada ao setor público, eu não fiz o curso, mas eu tenho conhecimento do que eu estudei da contabilidade mas daí ele diz ele falou isso, isso e isso, mudou isso nos livros e o material está disponível. Como nós temos um servidor, daí eu coloco tudo e quem quer, vai ali e sabe que tem material, o colega já deu uma instrução pode dar uma olhada e uma estudada. Então isso me atraiu porque eu acho que consigo levar conhecimento ao grupo fazendo esse tipo de atividade.

Esse relato é significativo e indica o reconhecimento acontecendo na CAGE através desses cursos. A opção por realizar cursos não é algo compulsório, os servidores não são obrigados a participar dos mesmos, eles os utilizam para si, como forma de serem reconhecidos por outros, pelas competências que são contempladas nestas formações. Essa é uma forma de se diferenciar do outro: através do conhecimento.

Lancman e Sznelwar (2004) afirmam que a centralidade do trabalho pode ser percebida como um papel essencial o “estar junto”, em que trabalhar não é somente produzir, mas sim desenvolver a capacidade de estar junto. Aspecto realizado por esse grupo, como mostra essa entrevista.

Deste modo, os servidores entendem que há valorização das ideias e do conhecimento como mais importante que o financeiro. Segundo Alexandre,

existe o reconhecimento financeiro mas que não é tudo. Conta muito mais, na última edição do grupo de capacitação que a gente apresentou os trabalhos, o meu chefe agradeceu. Que bom nós estamos na oitava edição, esse reconhecimento é muito maior do que o financeiro.

Alexandre afirma, nessa fala, que entende que ser visto e se apresentar para os colegas é um reconhecimento, pois coloca em evidência algo que é valorizado por ele e pelos outros. Segundo Bruno, eles são convidados a participar até mesmo nas decisões sobre cursos ou matéria com que irão trabalhar.

Pô, ele está reconhecendo o que a gente está fazendo, ele às vezes chama olha aqui, o que tu acha desses cursos aqui. Hoje eu estou conseguindo começar a interagir um pouco mais com as direções da minha divisão e isso é um reconhecimento importante tu ser chamado, tu não vai ser chamado para

dirigir o leme da nau, mas tu vai começar a dar palpites no rumo a seguir, isso é um reconhecimento muito bom, sabe, tu tá começando a contribuir.

Quem participa desses cursos acaba sendo reconhecido pelas chefias. Também é uma forma de poder se aproximar desta e participar de decisões. Nesse ponto, os servidores entendem que há liberdade de expressão e também participação na construção de sua própria carreira.

Além dos cursos que ocorrem no Brasil, existe um curso internacional: o Projeto Minerva. Esse treinamento possui a extensão de quatro meses e acontece nos Estados Unidos da América. O Projeto Minerva oferece aos servidores uma vivência internacional, com o objetivo de gerar uma comparação do serviço público em diferentes países. Esse curso coloca em evidência quem é mais capacitado para estar nesse grupo que participará do projeto. Os servidores reconhecem esse curso como importante e destacam:

nós fizemos grandes conquistas, nós temos um projeto, dois por ano, que a alguns de nós faz um curso de 4 meses em Washington, isso é muito bom. Nossa mobilização para cada vez ter mais conhecimento e etc. e isso não vai deixar o Minerva morrer, e ele precisar continuar, eu gostaria de fazer.

Os cursos oferecidos na SEFAZ constituem-se em reconhecimento formal, eles são oferecidos pela instituição. O uso que os servidores fazem dos mesmos acaba se transformando em uma forma de reconhecimento informal. Os servidores aproximam-se das chefias através dos cursos, interagem com os colegas quando trocam experiências e buscam se diferenciar tecnicamente através dos treinamentos que os ajudam nas relações de trabalho. Ainda buscam o reconhecimento nestas relações e no conhecimento técnico adquirido nos cursos.

Segundo Dejours (1999), quando o reconhecimento se encontra bloqueado, há risco de ocorrer alienação mental ou social, não permitindo ao sujeito o acesso dessa fonte de prazer. O autor destaca que isso pode ser perigoso, pois pode atrapalhar o trabalhador de tal forma, que sua saúde fica comprometida. Fica evidente a importância das pessoas buscarem o reconhecimento e encontrarem nessa forma, o conhecimento adquirido e o diferencial técnico como forma de obtê-lo.

Desse modo, enquanto os servidores da CAGE encontram nos cursos que a SEFAZ oferece formas de serem reconhecidos tanto em relação a sua formação

quanto no que eles podem gerar de positivo para a sociedade, essa alienação não está acontecendo. Os cursos possibilitam um reforço para a saúde mental, pois eles estabelecem, no reconhecimento formal, que os servidores sejam capazes de atuar em grupo para distribuir o conhecimento que cada um adquire, socializando-o. Afirmam Lancman e Sznelwar (2004),

a proteção da saúde mental não depende do talento de cada indivíduo, que explicita suas defesas maleáveis e eficientes, essa proteção também passa pelas estratégias coletivas de defesa, que desempenham um papel relevante nas capacidades de cada um na resistência aos efeitos desestabilizadores do sofrimento (p. 17).

As estratégias não são o foco do trabalho nem o motivo da investigação, mas elas são a forma como os trabalhadores se protegem do sofrimento. E podem representar essa proteção como defesa para esse grupo de trabalhadores.

Os cursos geram nos servidores uma valorização provinda de idéias novas estas que podem ser um sub produto dos cursos. Nestes cursos, ocorre capacitação que promove novas ideias que também são absorvidas e recebidas pelas chefias. Quando Fernanda observa que *“eu me sinto reconhecida pois consigo expressar as minhas ideias”* ela está destacando que tem espaço no ambiente de trabalho e pode propor coisas novas, pois o conhecimento se altera o tempo todo e todos precisam cooperar para que circule. Consoante Dejours (1999), o autor percebe como as pessoas sentem a defasagem entre o trabalho prescrito - dado como tarefa e postulado pela organização do trabalho - e o trabalho vivo e real que depende do que Fernanda chama de ideias para realizar o trabalho. Esse trabalho, em que o trabalhador impõe sua criação e engaja-se com o corpo para criar o trabalho, é o que o autor chama de trabalho real. E do qual se espera o reconhecimento.

O reconhecimento é fundamental para essa construção e para a manutenção da saúde. Como afirma Bruno, “um relatório meu não é contrariado, no máximo alguém questiona porque foi feito de uma forma e não de outra. Isso garante que a gente assine e responda pelo que faz”. Isso é uma forma de reconhecimento informal, baseada nas relações de confiança entre as pessoas. Ele indica que, na CAGE, quem entrega os relatórios e os assina está se responsabilizando por seu conteúdo. E, em função da seriedade e riscos desses dados, há a necessidade desses cursos constantes que garantem o aperfeiçoamento dos servidores. O

reconhecimento é fundamental para essa construção e para a manutenção da saúde, como afirma Bruno.

5.4 AMBIENTE FÍSICO

O eixo temático que se refere ao - ambiente físico - mostra como os servidores irão falar do ambiente de seu trabalho e o quanto este ambiente contribui para o reconhecimento. Conforme cita Fábio, Técnico do Tesouro atuando no Ministério Público:

eu não posso me queixar da ergonomia no meu ambiente de trabalho, não no Ministério Público, não tem como eles, vivem em uma realidade diferente do resto do Estado. Uma sala como essa lá, com essa falta de acabamento com esses encaixes mal feitos tu não encontra. Esses tipos de cadeira, nem para a visita lá tem. É a ilha da fantasia.

Nos estudos teóricos que procedemos, aponto a teoria de Maslow, para reforçar que as necessidades do trabalhador precisam ser supridas de uma forma lógica e gradativa. Nesse modelo após um degrau de necessidade alcançado o trabalhador passa para o degrau seguinte na escala. Inicia-se assim com as necessidades fisiológicas como fome, frio, sede, estrutura física e avança para outros degraus que incluem satisfação no trabalho (Hersey, 1974). Fábio neste caso, está fazendo uma consideração para se apegar ao grau de satisfação com o ambiente físico, como se ele se justificasse ou enxergasse que o reconhecimento está em poder trabalhar em um local fantasioso, *“ilha da fantasia”*. Uma realidade que ele reconhece não existir em outro lugar de trabalho. O entrevistado parece dar valor demasiado ao ambiente em função de ser, quem sabe, uma das gratificações encontradas para trabalhar.

Outro Técnico afirma que teve que comprar uma cadeira para usar no trabalho. Perguntei para ele como é a saúde no trabalho, como ele se sente fisicamente e Pedro responde:

dor nas costas era bastante por causa da cadeira, daí a solução foi que eu comprei uma cadeira daí resolveu. Na verdade já comprei duas. Agora que a primeira ficou velha eu comprei outra. Como eu passo oito horas sentado não tem como ficar com cadeira assim e eu tinha bastante dor nas costas

essas cadeiras da Fazenda são horríveis daí eu comprei, mas fora isso não tem problema nenhum.

Há uma valorização do ambiente físico nessa fala, como se todas as “dores” pudessem ser provocadas por questões de ergonomia. A solução aqui é individual e provavelmente se eu não tivesse perguntado como ele se sente fisicamente no trabalho talvez esse assunto nem teria sido apresentado. Creio que Pedro fica aliviado na medida em que encontra uma solução para suas dores nas costas, mesmo que tenha utilizado recursos próprios para solucioná-lo.

Dejours (1999) apresenta como importante que os trabalhadores possam também buscar por si mesmos para se sentirem reconhecidos. Estar juntos e conviver bem se tornam fundamentais para obter reconhecimento e saúde no trabalho. O reconhecimento possibilita que possam trabalhar executando o trabalho vivo. No caso, não há a construção de uma relação coletiva, nem mesmo por parte deste trabalhador um pedido de ajuda para a sua dor nas costas, mas uma solução que é individual e movida para soluções ergonômicas, que deveria ser de iniciativa da instituição.

Nessa tentativa de construir um coletivo de trabalho, ou um momento em que os trabalhadores possam estar juntos, outro entrevistado o Paulo, lembra o tempo no trabalho no qual tomar café era um espaço para as pessoas conversarem.

Sim pois isso não é despesa pública, quando mudou e o café não seria mais comprado com recursos públicos ai começou as vaquinhas, ninguém se preocupava pois vinha a mulher e servia o café ou deixava as térmicas, ninguém sabia de onde vinha. Um dia o prefeito baixou decreto que não mais será despesa do município, na hora eu fiquei bravo, não vou mais tomar café, onde se recebe visita nos gabinetes o café é pago, para nós não. Hoje em dia as pessoas não conversam, porque cadê o espaço do café, cada um tem sua xícara nas mesas e tem poucos lugares para as pessoas conversarem.

Os espaços públicos são espaços de saúde onde as pessoas podem falar sobre suas conquistas e reconhecimentos. Esse servidor, em final de carreira na CAGE, afirma que os espaços públicos diminuíram ao longo de seu tempo de trabalho.

Dejours (1999) sublinha as defesas coletivas fundamentadas na cooperação entre os sujeitos. Ele expressa, no entanto, que esse sofrimento nunca ocorre no coletivo - este que não tem corpo. É o indivíduo que sofre. Como o coletivo é capaz de dar suporte para essa dor individual, gerando uma condição de solidariedade que

por sua vez também confere suporte ao sofrimento. No entanto, se não há espaços para as pessoas ficarem juntas, conversarem e serem solidárias umas com as outras, percebe-se um esfacelamento destes espaços e conseqüentemente desta cooperação. Enfraquecendo-se o coletivo, há o enfraquecimento do indivíduo. Lancman e Sznelwar (2004) destacam que “o individualismo é uma derrota e não um ideal” (p.18)

A tecnologia é outro ponto trazido pelos servidores, Alexandre afirma que: *possui bons computadores e que não atualizou o seu por falta de disposição em transferir todos os dados.* Bruno cita que *“quando podemos ver notícias na intranet, é que eu sou do gabinete, mas os outros colegas, só sabem se há o informativo”.*

Os entrevistados estão exclamando que uma das formas de comunicação possível existente na Secretaria provém da tecnologia. Esta aproxima as pessoas através da informação do que ocorre com os demais colegas. Lancman e Sznelwar (2004) afirmam que:

os avanços tecnológicos e as organizações do trabalho não trouxeram o anunciado fim do trabalho penoso; ao contrário, acentuaram as desigualdades e a injustiça social e trouxeram formas de sofrimento qualitativas mais complexas e sutis, sobretudo do ponto de vista psíquico (p. 31).

Mara menciona uma faceta histórica da CAGE que indica o tipo de organização do trabalho em que hoje se encontram inseridos. Ela alude às mudanças assim como as conseqüências para o estado mental que alega ser mais tranquilo em função da tecnologia.

Era diferente na área tecnológica, hoje se faltar luz a gente fica olhando um para o outro, quando eu entrei aqui era uma maquininha de somar, fazer balanço e datilografar depois mandava para a CORAG. Tinha uma gráfica na fazenda tinha impressão e para cumprir os prazos tinha que virar a noite. Hoje não, tem a tecnologia e isso é mais tranquilo, tem planejamento, tem computador, e programas que te dão uma ajuda e te deixam mais tranquila para chegar nos resultados mais complicados. Hoje nós passamos as regras para o sistema, estou anos fazendo isso, e o balanço sai em segundos. Era mais difícil antes.

Tecnologicamente havia mais dificuldade em trabalhar, o que indica que as pessoas precisam mais umas das outras. Lancman e Sznelwar (2004) sublinham que “o trabalho permite o confronto entre o mundo externo e o mundo interno do

trabalhador” (p.32) facilitando que esse adulto se depare com o mundo real do trabalho e tenha que encontrar formas de se sobrepor às dificuldades.

Neste sentido, Mara afirma que há suporte interno para que decisões sejam tomadas de forma coesa, garantindo uma unidade e proteção técnicas aos trabalhadores. O órgão interno chamado DEO Divisão de Estudos e Orientação possui a Seção de Orientação e a Seção de Estudos e Normatização. E é sobre esse setor que João, técnico do Tesouro fala quando se refere ao suporte tecnológico que inclui no eixo temático ambiente físico, pois entendo que esses seriam recursos físicos para que as pessoas possam trabalhar. “Essa é uma divisão aqui da CAGE que trabalha com aplicações em formato jurídico a aplicação da legislação”.

A partir desta unidade os trabalhadores pedem ajuda quando necessitam de respostas técnicas e que servem como modelos para ações semelhantes. João valoriza este setor e em função de sua formação jurídica gostaria de estar trabalhando lá, afirma que “seria melhor aproveitado” e estaria colocando em prática seu conhecimento jurídico.

Lancman e Sznelwar (2004) dizem que “entender a influência da organização do trabalho na qualidade de vida, na saúde mental, na geração de sofrimento psíquico é de fundamental importância” (p.33). Os autores declaram que a organização do trabalho assim como as formas de trabalhar pode influenciar na saúde mental e na geração de sofrimentos. É importante haver não somente a compreensão, mas antes a superação destes sofrimentos.

5.5 RELAÇÕES SÓCIO-PROFISSIONAIS

No eixo temático relações sócio-profissionais, privilegio os aspectos das relações entre as pessoas. Como, através da percepção de cada servidor, este se vê reconhecido e protegido? Quais aspectos dessas relações garantem a sensação de inclusão no grupo e a segurança do reconhecimento através das relações sócio-profissionais? Fernanda justifica que a importância de uma boa relação com a chefia e a confiança que esta poderá responder por ela e com ela, garante segurança e interfere em sua compreensão do conceito de reconhecimento.

Eu e meu chefe fazemos praticamente as mesmas coisas, nos temos a mesma importância. O meu chefe está 20 anos trabalhando aqui. Ele faz tudo o que eu faço e como eu não tenho tanta segurança ainda eu pergunto, faço e passo para ele a revisão.

Lancman e Sznelwar (2004) asseguram que a identidade é sempre uma luta contra a alienação, e que o perigo para a saúde mental é o fato de não estar sendo inserida no trabalho, via o espaço de trabalho vivo, e acontecendo o reconhecimento. No caso, Fernanda reforça as relações sociais e profissionais como a base para a boa convivência com a chefia e a condição criada nessa relação para que ambos sejam reconhecidos. Pois a entrevistada também vê em sua chefia um servidor experiente e que a ajuda, reconhecendo-o.

As pessoas falam das relações umas com as outras de forma a valorizar esse espaço de convivência e entrosamento. Sabem que alguma coisa está diferente nas relações e que estes espaços de convivência e reconhecimento estão escassos. Sem, no entanto, entender o porquê destas mudanças. Paulo externa esse sentimento da seguinte forma:

Eu observo uma certa frieza, uma distância entre as pessoas, as pessoas se tornam menos acessíveis, a aproximação física não necessariamente promove uma proximidade está junto, mas não tá, tá junto mas não conecta com outra pessoa, tu está com teu telefone na mão teu tablet ou laptop.

Estamos diante de exemplos nos quais Fernanda fala do reconhecimento advindo da capacidade de ser vista e notada por seu chefe e Paulo refere da indiferença das relações atuais. Dejours (1999) afirma que “o essencial para a saúde mental individual, nas relações com o trabalho, é a ação sobre o funcionamento do coletivo” (p.11). Esse coletivo não se trata apenas de as pessoas juntas, mas cooperando umas com as outras. Mara, perto da aposentadoria, sente essa relação com as pessoas como importante e valoriza a proximidade gerada nos ambientes de trabalho.

O convívio com os colegas, para mim isso é muito importante o convívio com o pessoal. Tem um colega que a gente trabalha esse tempo todo que estou aqui, a gente cria uma amizade além do coleguismo e isso a gente sente falta, o trabalho não. Eu gosto do que faço, sou realizada.

Mendes e Araújo (2010) reforçam a importância das relações com os outros, pois afirmam que no trabalho há trocas e há também a produção de coisas, a realização de objetivos, fundamentais para a gratificação pulsional. Sendo essa gratificação oferecida pelo trabalhar assim como pelo viver e conviver. Para as mesmas autoras, seria fundamental “o saber prático, a cooperação e o reconhecimento como dimensões intrínsecas da mobilização subjetiva” (p. 34).

Essas relações conquistadas no trabalhar e no viver junto marcam a vida das pessoas, e caracterizam um aspecto fundamental da subjetividade. A ponto de Mara expressar sua angústia frente a perder isso devido à aposentadoria:

estava muito ocupada, me mudando de casa daí não deu tempo para eu sentir o que é ficar sem esse compromisso de eu ficar sem levantar de manhã, vir para cá passar o dia ocupada, depois ter tempo livre. Durante as tuas férias tu tem tempo livre, mas não é assim. Tu vai viajar, não vai ficar em casa ou fazer um curso. Conhecer onde tu vive. Eu não sei o que é ficar sem trabalhar, eu gostaria de ficar assim um mês para saber, sentir o que é isso. Depois eu sei que uma hora tu se aposenta.

Dejours (1999) destaca que trabalhar não é apenas produzir, porém estar junto, sendo assim, é este convívio que Mara res sente perder. Aposentada, ela não terá mais o cotidiano com as pessoas e as relações ficam enfraquecidas, pois elas dizem também do que acontece no dia a dia da CAGE. Os assuntos para quem está fora não são atualizados e as relações vão aos poucos esfriando.

Seligmann (2011) reforça que há pesquisas sendo realizadas em diferentes categorias de trabalho para apontar as relações entre representações e significados para o trabalho. No entanto, nas relações sócio-profissionais há pessoas que ainda lutam pelo reconhecimento de suas capacidades técnicas e relacionais, Bruno destaca que as pessoas estão preparadas para enfrentar os desafios. Reforça que são profissionais de alta capacidade e que essa relação sócio-profissional é fortalecido pelo que ele denomina “*gente boa*”.

O bom nível do pessoal. Gente boa, bem preparada, pessoal com critérios padrões, seriedade no que faz, bem a coisa do contador, aquilo vai ser publicado, um relatório pode comprometer um gestor por isso muito criteriosos os exames. Um balanço ou demonstração contábil que tu publica aquilo vai para o tesouro nacional e é serio e oficial, são os números do estado. São pessoas que cumprem o que está previsto na lei.

Por outro lado, Bruno também designa o que acontece quando o ambiente é surpreendido com situações de corrupção. São estas situações que fazem com que essa equipe de trabalhadores perca o controle sobre o que se pode fazer para proteger o patrimônio público, sendo esta a principal missão e o motivo pelo qual trabalham.

Abalo moral a categoria. A carreira, as pessoas que lidam com isso diariamente e aparece algo no jornal que a gente não viu. Isso gera uma repercussão grande e é o lado técnico de pensar, o que você deve mudar na gestão. Quando uma seccional percebe ela está no mundo dela, mas aqui a gente consegue observar questões que um caso específico não é enxergado pelos outros. Então ocorre o abalo moral, aí temos que fazer uma revisão de processos, auditoria de conformidade, não é veloz porque a máquina pública é engessada. Tem também a questão de apertar um pouco mais quando tem um governo que tem mais indícios a gente eleva o nível da ponte sendo mais rigoroso nas análises de licitação, mas o pior é o abalo moral. Como repercussão positiva é o fato de revisar e ser rígido analisar mais e melhor.

O reconhecimento provém do olhar do outro e do que se produz como objeto concreto. Dejours (1999) refere que a produção pessoal efetivada gera o reconhecimento. Este que sempre acontece em dimensões imbricadas, no coletivo pelo olhar do outro, quando percebe o indivíduo em sua produção e, em uma segunda instância, no reconhecimento sentido pelo indivíduo em seu próprio corpo. Pois o corpo do indivíduo, este sim, é capaz de absorver as sensações nas relações estabelecidas no coletivo. Se há corrupção, há um bloqueio dessa condição de sentir no corpo o reconhecimento. Se não há uma produção considerada por todos como importante e sim desfavorável, o corpo padece e as relações se tornam enfraquecidas. Incrementa-se na relação sócio-profissional a fragilidade e a vulnerabilidade.

5.6 AUTORIDADE DA FUNÇÃO

No eixo temático - autoridade da função - apresento o que os servidores públicos reconhecem como importante em seu trabalho, como o motivo interno que os leva a acordar todos os dias e trabalhar. Constitui-se em uma fonte de reconhecimento informal que também é subjetiva pois refere a individualidade e também identifica valores da cultura da SEFAZ. O valor do serviço público em

função da família, do marido e da esposa e como valor público de prestação de serviço para a comunidade.

Quando eu não estava no setor público, eu era ovelha desgarrada da família, meu pai é servidor público minha mãe é minha irmã também. Na minha escola de família eu percebia como era o serviço público, o que não mudou muito depois que eu entrei. A percepção que eu tinha de quem tem muito espaço, quem gosta de trabalhar e se dedica tem como encontrar o seu trabalho, e aqui no órgão que, é a Secretaria da Fazenda que é um local de excelência no Estado em que as pessoas são concursadas, é diferente de outras secretarias, aqui além daquele estigma de que servidor público não trabalha é uma bando de folgados, na verdade eu já não pensava assim e não penso agora que estou aqui. Aqui existe como na iniciativa privada também existe. A diferença é que a rotatividade é menor por causa do concurso, assim existe pessoas que trabalham bem menos e existem pessoas que trabalham bastante. Eu tenho espírito de iniciativa privada então entrei no ritmo de quem trabalha bastante e para mim é normal e natural me dedicar. Esse ambiente é propício também para aquelas pessoas que tem interesse.

Nessa fala o entrevistado salienta dois aspectos, que o trabalho depende de quem o faz, pois *“quem gosta de trabalhar e se dedica tem como encontrar o seu trabalho e aqui no órgão que é a Secretaria da Fazenda que é um local de excelência”* e o aspecto da imagem sobre os profissionais de serem “folgados” o que Bruno registra não ser verdade.

Na Psicodinâmica do Trabalho, Dejours (1999) menciona algo importante: “o significado do sofrimento depende da psicodinâmica do reconhecimento” (p.32). Nessa afirmativa, o autor deixa claro que as pessoas buscam ser reconhecidas e que para isso elas precisam fazer um trabalho bem feito. O entrevistado confirma que trabalha para realizar tarefas de qualidade e busca também construir uma imagem social do servidor público não distorcida e condizente com a realidade, que ele assevera ser de muito trabalho. Bruno continua sua fala,

tem um pouco de ideal, de você trabalhar para ter resultado para a sociedade. Idéia de fazer coisas que serviriam a toda a sociedade, no estado e na fazenda agente arrecada, tem as despesas e o controle. É possível atuar nessas três áreas tendo um leque bastante grande atuação. Então tem um ideal pois dentro da secretaria a gente acaba penetrando em todas as secretarias todos os órgãos e todas as entidades a própria Cage tem como fazer controle prévio, você pega uma seccional e verifica uma irregularidade você pode determinar que não vai ser contratada, então esse poder é interessante e você se sente bem para a sociedade. Então tem essa questão do ideal. Também tem uma questão de criação de valores morais e que você carrega na sua questão familiar, tem pessoas que acham que podem chegar atrasado, tem pessoas que chegam as 10 10:30 da manhã e podem porque acham que ser servidor é uma mamata. Isso começa desde a família são valores morais, que muitas vezes, se carrega e

então por outro lado tem pessoas que tem crenças morais impregnada na família há muitos anos desde criança e que, muitas vezes, não te permite trabalhar sem ter uma dedicação então é um mind set onde quer que eu esteja eu tenho que trabalhar sou pago para me dedicar. Tem então a questão do idealismo, as questões dos valores morais tem também uma questão pessoal de ver oportunidades, lá na frente, são perspectivas que motivam e que permitem você a se dedicar mais em um determinado momentos menos em outros, essa contribuição da própria chefia eu já fui chefe também e que tem pesquisas que revelam que a maioria das vezes na iniciativa privada em que você pede demissão é por causa das relações com as chefias, na época em que eu trabalhava a gente olhava muito essa relação entre motivação e chefia, motivação e equipe motivação e ambiente e esse é um componente importante para permitir maior dedicação. Se eu não tiver uma boa relação com meus chefes essa motivação essa dedicação não vai existir.

Dejours (1999) reporta que o “sofrimento é reconhecido como engenhosidade a pessoa pode repatriá-lo para o registro da construção da sua identidade; senão é reconhecido pelos outros, o sofrimento é absurdo” (p.32).

Quando o entrevistado constrói o que podem ser chamadas de defesas, ele está lutando por sua saúde. Não há como se manter no trabalho se o sofrimento não for sempre resignificado e Bruno luta por seu trabalho reconhecido como importante, pelos pares, chefias e pela sociedade como um todo.

Dejours e Bègue (2011) certificam que “ não se sabe mensurar o tempo psíquico e intelectual que um trabalhador consagra a seu trabalho para a aquisição das habilidades e competências necessárias à realização de melhora ao desempenho” (p.45). A fala a seguir refere que os trabalhadores estão entendendo que o desempenho que cada um deve seguir é individual.

A motivação é interna, você é ou não por uma questão interior, mas tem questões externas que possibilitam um aumento ou não, a relação com a chefia, o alto nível de profissionais da SEFAZ, possibilidade de servir a nação em Brasília, no Estado a gente pode entrar nas secretarias propondo melhores qualificações, melhores gestões, na secretaria da saúde. Intervir em educação e na SEFAZ determinar diretriz para as secretarias, nós somos a Fazenda. Não existe isso formalmente de que a FAZENDA está acima das outras secretarias mas informalmente existe, pois nós arrecadamos nós temos o controle do caixa único, nós controlamos o gasto público. Então de certa forma o que a SEFAZ fala, nos coloca mesmo que informal, acima na questão técnica e a gente consegue penetrar nas outras secretarias atuando no nível de gestão, por exemplo o corpo de educação ou saúde fica restrito a sua área e nós não, nós definimos diretrizes em termos patrimoniais que vão mexer com a secretaria, com cortes nas secretarias colocando orçamentos em um lugar tirando do outro, oferecendo para a sociedade esse filtro de atuação do governo nesse sentido. Fazer a distinção de estado e governo, Estado tem a função de atuar na sociedade acima do governo, o governo muda nós não, em quatro e quatro ano, em 90% dos casos a gente não se submete ao governo nós servimos o Estado que não muda nós temos prerrogativa para dizer que não vamos fazer ou

vamos fazer atuando ao lado da sociedade que nem sempre é onde o governo quer atuar. Somos apartidários e menos político porque temos uma visão técnica e pensamos no Estado não no Governo do PT ou PSDB. Nós somos uma carreira com prerrogativa constitucional para atuar no nível técnico que é independente, o secretário não faz nada que o grupo não aceite.

Esse discurso reforça que sendo a SEFAZ um órgão de extrema importância e relevância pública, todos os trabalhadores, independente de suas condições individuais, devem estar satisfeitos e não frustrados. A voz a seguir reforça como a percepção é que a gratificação está no indivíduo e não nas formas coletivas de ser e estar reconhecendo uns aos outros,

Frustração porque eu não estava acostumado, você precisa tomar decisões por consenso pois somos de carreira, hoje eu sou chefe da divisão, mas para evitar uma animosidade as decisões se tornam mais lentas em função desse impedimento, que no futuro talvez eu seja chefiado por aquela pessoa que estou chefiando hoje. Dessa forma se evita o conflito, sempre tomo decisões por consenso e isso demora e me causa frustração, as decisões são tomadas de forma democrática excessivamente para evitar a animosidade, você perde oportunidade de atuação e isso causa frustração porque você na Fazenda que ficou muito tempo sem concursos gera um choque de gerações a geração nova é acelerada e quer desafios, não viveu a ditadura e é mais irresponsável quer fazer e vamos fazer quer concretude nos projetos, geração quer ser formiguinha, a geração nova desiste. Assim tenque ouvir todo mundo e acaba demorando. Tem um conflito de gerações e de mentalidades e isso causa um pouco de frustração isso é fato. Ai tenque cuidar para não entrar no ritmo sem ter aquele ideal de conseguir as coisas daquele ideal que sempre vai dar errado que daí vai um pouco da pessoa de ter um perfil mais empreendedor que é todo mundo vai te falar não vai ser excelente se você não der trabalho para ninguém e precisa buscar coisas mesmo que muitas vezes tu esbarre em situações que seriam intransponíveis, faz assim um trabalho de formiguinha para ir conseguindo, daí a frustração precisa ser corrigida.

Lancman e Sznelwar (2004) contribuem com a seguinte afirmação: “a cooperação realmente exige relações de confiança entre os colegas (...) isso tudo não é, certamente evidente! A confiança falta com frequência e quando existe permanece frágil” (p.68). As relações são frágeis e a confiança é estimulada pela função política do ambiente, mas isso não significa que haja, em função desse estímulo de tomarem decisões conjuntamente, a cooperação necessária para que o espaço coletivo gere o reconhecimento.

Os autores supracitados indicam ainda que “a dinâmica do reconhecimento nas situações de trabalho sugere que a cooperação é indissociável da economia da identidade e da saúde mental no trabalho” (p. 76), reforçando a importância do reconhecimento e a relação direta como a saúde mental. Quando o reconhecimento

não pode ser sentido no coletivo, é percebido de forma isolada, como refere Mara às portas da aposentadoria.

Eu me sinto reconhecida, pelo tratamento que eu recebo, pela função gratificada de chefias que eu exerço há 15 anos as pessoas querem me manter, falo em sair as pessoas dizem não, não sai, pois vai fazer falta. Assim a gente sente que faz um bom trabalho e é reconhecido.

Nesse depoimento, percebe-se a motivação de Mara para ser reconhecida e como busca em suas experiências e relações o reconhecimento. Essa fala reforça o que Dejours (1999) expõe: não há corpo coletivo e o sofrimento ou o prazer é sempre sentido no corpo do indivíduo. Complemento que a saúde ou a doença também são sentidas no corpo, este que sofre e adocece quando a dinâmica do reconhecimento não se faz presente.

5.7 CONHECIMENTO

A questão do - conhecimento - como eixo temático foi apontada pelos servidores como um diferencial, algo que buscam para ser reconhecidos, assim como para competir entre eles. Afirma Alexandre quando defende o seu ponto de vista e a importância de sua formação acadêmica: *“eu gosto dessa parte, do conhecimento. Foi o conhecimento que me trouxe até aqui, se eu não tivesse estudado eu não estaria nessa posição que estou e gosto, então eu sou hoje o coordenador, eu faço acontecer graças ao que sei”*.

Entendo que a educação é uma forma que os trabalhadores encontram de participar da construção de seu próprio trabalho. Esta é uma forma de participação na concepção do mesmo, já que eles possuem padrões para seguir, mas também precisam criar relatórios novos em que se sintam construindo sua identidade através do reconhecimento pelo trabalho bem feito. Merlo (1999) salienta que “o julgamento deve referir-se ao trabalho e não à pessoa, para permitir a construção da identidade” (p.43). Por isso é significativo que os trabalhadores sintam que estão realizando um bom trabalho.

Após realizarem o trabalho, precisam que os demais assim o reconheçam. Fernanda também relata que:

Como há determinações, houve várias vezes em que eu fiz e depois eu tive que refazer tudo. É bastante complicado, teve muito retrabalho nesse meio tempo. A gente demora a compreender conceitos novos e quando a gente absorve não precisa mais saber disso. Além de entender a gente precisa repassar e quando a gente repassa aí mudou não é mais isso. Chega uma hora que ninguém mais entende o que é para fazer.

Em um ponto trazido pela teoria estudada sobre a dificuldade para que o reconhecimento ocorra, Merlo (1999) colabora dizendo que “na origem da separação entre concepção e execução como responsável por importantes distúrbios de saúde do trabalhador” (p.45). Temos nesta fala de Fernanda a demonstração de que a dissociação gera o sofrimento e há necessidade de que ela se reorganize sempre frente ao trabalho, podendo em uma determinada situação não conseguir fazê-lo. Já que essa possibilidade de se defender diz respeito também aos coletivos de trabalho e à forma como estes se organizam para defender sua saúde.

Dejours (1999) vincula sofrimento e defesa: “se o sofrimento não é sempre seguido de uma descompensação, é porque o sujeito desenvolve defesas suficientemente eficazes contra o sofrimento” (p.18). Os estudiosos consultados defendem que as defesas são coletivas e os trabalhadores apresentam características nas relações entre eles que entendem os ajudar a trabalhar. Continuando com Fernanda:

Por isso que a gente trabalha em equipe, na DCI tem engenheiro, tem contador, engenheiro eletricitista, mecânico, civil, economista, às vezes é a análise de uma parceria público privado aí tem todo um estudo econômico para aquilo ali acontecer aquilo ali está dentro das regras da economia. Eu gosto e tu precisa estar sempre estudando e aprendendo coisas novas. Eu gosto de estudar, eu fiz engenharia e fiz mestrado fiz especialização, tô estudando eu sou acadêmico de ciências contábeis na UFRGS voltei, espero terminar o Direito”.

A entrevistada declara a dificuldade de manter-se inserida no trabalho, mesmo quando as determinações são de um órgão com regras controladas como a CAGE. Esta entrevista indica que os servidores estão buscando uma forma de manter a saúde no trabalho.

Entendo que o conhecimento tem sido uma forma que estes trabalhadores encontram para se defender das agressões a sua saúde mental e física, sobretudo através da gratificação pessoal que obtêm em alcançar suas aspirações. Seligmann (2011) alerta para essa necessidade de sempre estar por cima, lutando por subir e saber cada dia mais. A autora escreve: “trata-se de uma autonomia sumamente

limitada, já que autorizada apenas dentro dos limites estritos que correspondem ao interesse e as metas da empresa” (p.496). Trazemos de novo a voz de Alexandre:

Sou servidor desde 1998, eu era fiscal de obras, hoje eu audito o trabalho da fiscalização, das obras, eu venho subindo, eu comecei a minha carreira em uma multinacional executando obras, eu era engenheiro residente de obras, eu pegava uma pilha de projetos e ia para o Paraguai e instalava uma cervejaria lá, depois voltava e ia para o Chile e instalava outra, depois ia para a Bahia e instalava outra, assim eu sempre trabalhei com projetos. Depois eu fui engenheiro residente e passei no concurso e passei a ser projetista e fiquei cinco anos como projetista, só fazendo projetos, depois fui fazer fiscalização, e daí eu fiquei cinco, seis anos na fiscalização daí eu passei no concurso para auditor e agora estou auditando. Eu venho subindo na escada desde o cara que tocava obra lá o início até como auditor que é quem fiscaliza a obra o projeto. A eu pensava o que esse cara está me incomodando aqui, ah, vou ser esse cara ai, quando eu executava obra eu dizia assim: puxa esse cara não projeta direito, vou ser projetista, depois que eu fui projetista fui ser fiscal que reclamava do executor, ai eu fui ser auditor.

Alexandre possui uma ambição capaz de movê-lo para o trabalho, para o crescimento pessoal, todavia ele também indica em vários momentos de sua narrativa que entende fundamental compartilhar o conhecimento. Sente-se reconhecido quando está produzindo e dividindo o que sabe através do ensino. De acordo com Merlo (1999), “os trabalhadores são levados a criar espaços públicos, que são espaços comuns no trabalho, onde eles possam decidir a melhor maneira de realizar uma determinada tarefa” (p.43). Entendo que seja nestes espaços que Alexandre tem encontrado formas de se reconhecer em seu trabalho e buscar, através do conhecimento, a inclusão de outros através da multiplicação de suas idéias.

A Fazenda tem uma coisa interessante que ela está sempre se modernizando, então trabalha de maneira diferente. Então hoje eu participo de grupos de capacitação que eu não participava antes, tem um pouco mais de volume de trabalho mas em compensação eu domino mais a técnica de auditoria que eu não sabia no começo. Tu não sabia como a CAGE trabalhava então tu consegue aumentar a tua produtividade nesse aspecto e se dedicar para outros tipos de atividade como grupos de transparência e capacitação. Ela começa a te exigir e começa a te convidar para participar desses outros, que não são atividades fins mas que atividades meios em que todo mundo se dedica um pouco para ter isso ai.

Os autores, no entanto, alertam para que a busca do conhecimento não se torne desenfreada e capaz de prejudicar a saúde ao invés de promovê-la.

Seligmann (2011) corrobora afirmando que “a retórica direcionada à excelência assumiu tanta ênfase que passou a ter um caráter ideológico e corresponde a uma cultura que se espalhou a pequenas e grandes empresas” (p. 494). Percebe-se na CAGE uma busca por estudar, adquirir conhecimento e encontrar na educação uma forma de realização. Revela João, Técnico do Tesouro:

Sou formado em Direito, me formei na UFRGS agora em janeiro. Eu entrei na Fazenda antes de me formar, eu saí do Ministério Público que é onde eu trabalhava antes e trabalhava no interior e vim para cá para fazer faculdade que eu queria. Tem questão do trabalho em si que algumas atividades são feitas pelos agentes mesmo e tem uma divisão de trabalho por causa da responsabilidade que é dada e por atribuição, só que aqui na Fazenda trabalho na área do direito mesmo quase não utiliza a formação que tu tem. Quando eu entrei aprendi e melhorei um pouco, mas no fim, várias coisas que tu poderia utilizar e apropriar o trabalho acaba não sendo utilizado”.

Dejours (1999) postula que: “há uma luta feroz entre as exigências do trabalho e a ameaça de desestabilização psíquica” (p. 19). Não há dúvida de que este Técnico luta para se manter saudável no trabalho e que ele se vale da questão conhecimento como suporte. Pôde colocar seu descontentamento no fato de não ser reconhecido nem “aproveitado” onde poderia contribuir mais pela instituição, afirmando que possui reconhecimento dos pares:

As Secretarias que a gente atende. Por exemplo, eu trabalho bastante com convênios, assim eu sou bastante requisitado quando têm casos de convênio o pessoal me procura, então é porque eu já trabalho há seis anos com isso.

A busca por conhecimento de João foi uma tentativa que ele construiu para ser reconhecido pela instituição. Merlo (1999) reitera que “o julgamento de beleza é feito pelos pares, isto é, pelo coletivo de trabalho que é a equipe ou a comunidade a qual a pessoa pertence” (p.43) e desta equipe, o entrevistado tem recebido atenção e reconhecimento. Com essa ideia, Pedro afirma que gosta de ser solicitado em seu trabalho, muitas vezes por outras Secretarias que são seus pares e afirma que: “eu gosto de resolver, eu me sinto bem de poder ajudar e poder resolver só me angustia quando eu não sei um problema, algo que eu não sei resolver”.

Desta forma, fica ratificado o que Merlo (1999) evidencia: “umas das contribuições da Psicodinâmica do Trabalho é a sua abordagem da relação com o prazer que pode existir entre o trabalhador e seu trabalho” (p.49). Prazer este

almejado pelos trabalhadores e reconhecidos pelos teóricos como fundamental para a saúde no trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando a epígrafe com fragmento do poeta, ele cita a conhecida frase dos marinheiros portugueses que diziam: “Navegar é preciso, viver não é preciso”. Fernando Pessoa parafraseando disse: Viver não é necessário, o que é necessário é criar. E logo em seguida fala da vontade de tornar algo que ele tenha feito grande e capaz de ser lembrado pela humanidade ainda que para isso tenha de ser realizado com a própria alma e neste sentido, os trabalhadores da CAGE também reivindicam o direito de criar pois sabem que será através deste ato que poderá acontecer o reconhecimento. Tornar o que se faz visível, dar sentido ao produto que com a própria alma se articula, confere sentido ao trabalho e à vida. Tornar grande para a nação e importante para os que estão perto é um sonho que não se alcança mas que se busca. Símbolo máximo da vontade de ser reconhecido pelo que faz no trabalho.

Dejours (1999) refere que o significado do sofrimento depende da psicodinâmica do reconhecimento. O que constato na pesquisa é que, quando o reconhecimento não ocorre, se instaura o sofrimento que nem sempre é percebido pelo servidor de forma direta e nem relacionado com a ausência do reconhecimento. Na pesquisa, pude comprovar que as pessoas não possuem clareza quanto à importância do reconhecimento e não o associam à saúde.

As demandas por reconhecimento e a frustração quando este não ocorre precisam ser superadas pelos trabalhadores. As estratégias de defesa representam um papel importante e promovem a “normopatia sofrente” esta que pode ser identificada na necessidade de os trabalhadores se adaptarem ao trabalho para neste permanecer. Verifica-se na pesquisa que os servidores buscam o reconhecimento como forma de manter-se no trabalho e como forma de gratificação.

A saúde mental não depende dos indivíduos mas sim das proteções montadas estrategicamente pelos coletivos. Se não há coletivos operando conjuntamente, as estratégias defensivas adquirem pouco efeito. Como uma tentativa de montar um coletivo, e para se proteger da solidão no trabalho e garantir unidade, uma estratégia dos servidores é pedir validação para unidades ou chefias que tomam decisões coesas. Há uma tendência na CAGE para que regulamentações sejam tomadas de forma única, o que garante unidade técnicas aos trabalhadores e segurança perante a sociedade como um todo.

Segundo a teoria, o trabalho padronizado, com ritmos e cadências sempre iguais de modelos advindos da administração retirou dos trabalhadores a possibilidade de criar alternativas, sobrando a necessidade de transgredir. Na pesquisa percebo que transgredir nem sempre é possível. As tarefas de Controladoria de contas públicas exigem manter normas e padrões para que se garanta a aceitabilidade do trabalho e do próprio trabalhador.

Os servidores encontram formas de se gratificar com o cargo ocupado. Os AFTE assim como ATTE identificam o valor social que detém e o poder para apontar erros de contas de todo o Estado. Considero que o reconhecimento pode estar vinculado ao que chamo de socialmente importante e como citado nas entrevistas, até temido pelo restante da população. Esse cargo é tido com respeito por outros trabalhadores submetidos ao controle da CAGE.

Relato como fonte de frustração que, em um primeiro momento e quando ingressam no trabalho os servidores acham que não terão limites em função do cargo ocupado e que em um segundo momento, a possibilidade de apontar erros e falhas, assim como desvios do dinheiro público será limitado.

Demonstra-se que para ser reconhecido, o trabalhador precisa ser notado pelos pares, fato que nem sempre ocorre pois o ambiente é muito competitivo.

Apono o aspecto segurança em relação ao cargo como um ônus. O fato de os trabalhadores não se demitir em função das exemplares condições de trabalho acarreta que desta forma, ele precise se adaptar e isto custa à saúde preços altos.

Há garantia de lei que afirma que os servidores possuem cargos na CAGE, independente de sua formação. Para o entrevistado não contador estar em um setor e em uma função que não é coerente com a sua formação, gera necessidade de adaptação.

Neste caso, entrar no concurso público possuindo outra formação ou outra identidade profissional já estabelecida, que não contador, pode gerar sofrimento. Os trabalhadores que não são contadores se adaptam ao trabalho e adquirem um sofrimento inerente a se sentirem profissionalmente deslocados. Pois no reconhecimento os trabalhadores precisam se reconhecer entre si. Como isso pode ocorrer, se não há pares de trabalho, profissionais qualificados para que haja julgamento de valor provindo do que é executado?

Desta forma, as chefias distribuem tarefas de acordo com os desafios proporcionais ao nível técnico que cada um possui. E o fato de receber este trabalho

significa reconhecimento. Esta é uma forma de reconhecimento gerada pelos pares e que ocorre de um contador para outro, ou seja, onde houver alguém que possa reconhecer a competência técnica de outro profissional.

Quando os servidores falam do reconhecimento por parte da chefia, vinculado à capacidade técnica que o superior reconhece no servidor, estamos diante de situações de reconhecimento provindo da capacidade de ser visto e notado por seu chefe. Quando isto não ocorre, os servidores falam de desmotivação e falta de prazer com o trabalho.

Constato que o reconhecimento não é percebido pelos trabalhadores de forma homogênea. O reconhecimento de pertencer ao grupo é importante assim como de se diferenciar deste também, provado quando o trabalhador aplica-se em estudo, nas relações entre os colegas, em ser importante para a chefia ou ainda fazer algo dentro da sua área de formação. Desta forma, ele espera que deste seu investimento advenha valorização.

No entanto, o reconhecimento não se origina no próprio sujeito, antes é externo a ele e a legitimação ocorrerá no fato e somente quando os trabalhadores se submetem ao olhar do outro. As formas de gestão, em que a competição é estimulada perpassam hoje o serviço público e por isso, estes trabalhadores também sofrem o impacto dos coletivos desmantelados e a falta de espaços onde a palavra circule e seja capaz de produzir o reconhecimento provindo da alteridade.

Cito os entrevistados para corroborar com este achado quando referem que, o sentido de poder ajudar os mais fracos é uma forma de reconhecimento. Reconhecer a si mesmo como capaz de realizar o trabalho, saber que o cargo é importante socialmente, realizar tarefas e ser percebido pelos demais assim como por outras secretarias, ser amigo dos colegas e poder contar com alguns, são fontes de reconhecimento.

O que se percebe na CAGE é que, muitas vezes, as relações entre eles estão enfraquecidas, os espaços de trabalho estão diminuídos.

O servidor pode encontrar reconhecimento em suas autogratificações, no seu pensamento em relação ao que produz ou buscar fora do trabalho. Para isto muitos servidores fazem outros tipos de trabalho depois que encerram o expediente. Há relatos de servidores que são professores, outros que fazem serviços voluntários como dirigir ONGs, por exemplo, ou até mesmo cursar outras graduações no período da noite.

Afirmo que o reconhecimento advindo da remuneração é percebido pelos servidores como algo que “murcha logo” sendo que o benefício econômico é rapidamente esquecido. Ele é fruto de coisas que nem sempre são produzidas diretamente pela pessoa. Postula-se que os altos salários que a CAGE proporciona produzem necessidades, a de que todos se acostumem com o tipo de tarefa, porém a certeza é que os servidores não deixam de buscar novas possibilidades como fonte de reconhecimento no trabalho ou fora dele.

Fica evidente nas entrevistas que a remuneração é valorizada e os servidores acabam por escolher permanecer no trabalho, mesmo que não seja consoante com o reconhecimento que eles esperam. Afirmo que a remuneração gera uma sensação de pertencer, todavia é sobre a execução da tarefa e o olhar dos colegas que a pessoa sente de fato pertencer aquele campo social.

Nos cursos realizados na SEFAZ os servidores interagem com os colegas e os transformam em espaços de trocas de experiências. Esse formato de socializar o conhecimento é formalizado em eventos organizados pelos próprios servidores. Isso torna os treinamentos fonte de desejo, pois confere visibilidade ao servidor que realiza o curso e transmite aos pares aquilo que assimilou.

Constato que a organização do trabalho é o meio pelo qual os trabalhadores se mobilizam para realizar suas tarefas, o julgamento do trabalho realizado é sobre o fazer do trabalhador, não sobre quem ele é. Em função da responsabilidade e dos riscos dos dados com os quais estes servidores trabalham, o reconhecimento é fundamental para a construção e manutenção da saúde. Os servidores podem optar e decidir em grupo que cursos desejam realizar. Essa atitude gera reconhecimento e o trabalhador oferece à organização do trabalho sua opinião.

A pesquisa mostra que as pessoas se tornam menos acessíveis em função do meio virtual. É constatado que este isolamento enfraquece as relações humanas na CAGE e isola os indivíduos, desaparecendo com o prazer de conviver e suportar o sofrimento no trabalho.

Concluo que, na opinião dos servidores, o que a instituição oferece é sempre pouco. Os salários, cursos, condições de trabalho podem ser lembrados e são como uma desculpa, uma justificativa, pois o que desejam os servidores é o reconhecimento esperado e da percepção que o trabalhador adquire através deste olhar de que realizou algo bom e bem feito. Ser reconhecido é ser identificado.

Posiciono que o reconhecimento é um tema relevante e que precisa continuar sendo pesquisado, pois pode gerar discussões para chefias e trabalhadores aprimorarem uma faceta mais humanizada no trabalho.

Esta discussão poderá permitir, através da ciência, novas abordagens para um problema que surge historicamente com a padronização do trabalho. Com a ciência promovendo cada vez mais a autonomia ao trabalhador e devolvendo a condição para que este crie o seu próprio trabalho.

Durante as entrevistas, poucas vezes ocorreu destes servidores realizarem uma reflexão acerca de seu próprio trabalho. Percebo que eles entendem que o reconhecimento nem sempre é presente e que pode fazer falta para o prazer no trabalho. Não creio que possa ter havido uma compreensão mais aprofundada em relação ao coletivo como forma de modificar as relações de reconhecimento, mas sim uma sensibilização ao tema e a possibilidade individual de gerar maior visibilidade em seu trabalho.

Observei nas entrevistas que realizei duas vezes uma reflexão, por parte do trabalhador, acerca de seu próprio trabalho. Ele entendeu que o reconhecimento nem sempre é presente e que ele pode fazer falta para o prazer no trabalho. Não creio que possa ter havido uma compreensão aprofundada em relação ao coletivo como forma de modificar as relações de reconhecimento, mas sim uma sensibilização ao tema e a possibilidade individual de gerar maior visibilidade ao trabalho de outros na medida que esta chefia pode compreender o valor de reconhecer seus subordinados. Na ótica dos autores LACMAN e SZNELWAR (2004), “é somente a partir da reflexão que o sujeito é capaz de se reapropriar da realidade de seu trabalho” (p. 33).

REFERÊNCIAS

BARRETO, Margarida (org.); NETTO, N. B.; PEREIRA L.B. **Do assédio moral à morte de si.** Significados sociais do suicídio no trabalho. São Paulo: Matsunaga, 2011.

BENDASSOLLI, P. F., SOBOLL, L. A. P. (Org.). **Clínicas do trabalho.** Novas perspectivas para a compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2011.

CAGE **61 anos de Contabilizando a História.** / Centro de Memórias do Sindicato dos Auditores de Finanças Públicas do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: SINDAF, 2010.

CASTRO, T.C.M; MERLO, A.R.C. Reconhecimento e saúde mental na atividade de segurança pública. **Revista Psico**, PUCRS, Porto Alegre, v. 42, ...

CASTRO, Thiele da Costa M. **Reconhecimento e vida dos guardas municipais: clínica do trabalho na atividade de segurança pública.** 2010. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia da UFRGS. 2010.

CATTANI, Antonio. David (org); HOLZMANN Lorena. **Dicionário de trabalho e tecnologia.** Porto Alegre: Zouk, 2011.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho.** Estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

_____. **Conferências brasileiras.** Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho. Tradução: Ana Carla F. Reis. Rev. Téc.: Maria I.S. Betiol e Maria José Tonelli. São Paulo: Fundap, 1999.

_____; ABDOUCHELI; E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho.** Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. Maria Irene S. Betiol (Coord.). Tradução: Maria Irene S. Betiol *et al.* 9reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

_____; BEGUE, F. **Suicídio e trabalho.** O que fazer. Brasília: Paralelo 5, 2010.

FERREIRA, M.C. MENDES, A .M. **Trabalho e riscos de adoecimentos:** o caso dos auditores fiscais da Previdência Social Brasileira. Brasília: Ler, Pensar e Agir, 2003.

GERDAU, J. **A administração precisa ser profissional.** Disponível em: http://www.ocabrestosemno.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=4167&catid=11&Itemid=2. Acesso em: 30 nov. 2012.

HELOANI, Roberto; LANCMAN, Selma. **Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação.** **Revista Produção**, vol. 14, 2004

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth H. **Psicologia para administradores de empresas.** São Paulo: EDUSP, 1974.

- LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I. **Christophe Dejours**– da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo, 2004.
- MENDES, A. M; ARAÚJO, L. K. **Clínica psicodinâmica do trabalho**: práticas brasileiras. Brasília DF: Ex Libris, 2011.
- MENDES, J. M. R; WUNSCH, D. S. *et al.* **Saúde e trabalho**. Múltiplas perspectivas. São Paulo: Plêiade, 2011.
- MERLO, A.R.C. (Org). **Saúde e trabalho no Rio Grande do Sul**. Realidade, pesquisa e intervenção. Porto Alegre: UFRGS, 2004.
- MERLO, A.R.C. **A Informática no Brasil**. Prazer e sofrimento no trabalho. Porto Alegre: UFRGS, 1999.
- MERLO, A.R.C.; MENDES, A.M.B. **Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil**: teoria, pesquisa e ação. Cadernos de psicologia Social do Trabalho, v. 12, nº 2, 2009.
- Michaelis 2000: Moderno Dicionário da Língua Portuguesa - RJ: Reader's Digest; São Paulo: Melhoramentos, 2000. 2 v.
- MINAYO, Maria Cecilia de Souza (org.); DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social** – teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.
- MINAYO, Maria Cecilia de Souza. **O desafio do conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo, Hucitec, 2010.
- MOULINIER, Pascale. Psicodinâmica do trabalho e relações sociais de sexo. Um itinerário interdisciplinar. **Revista Produção**, v.14. 1988-2002.
- PESSOA, Fernando Antonio Nogueira. **Poesias**. Porto Alegre, L&PM Pocket, 2009.
- PEZÈ, Marie-Grenier Forclusão do feminino na organização do trabalho: um assédio de gênero. **Revista Produção**, v. 14, 2004
- SADOCK, Benjamin. James, SADOCK, Virginia Alcott; Compêndio de Psiquiatria – **Ciência do comportamento e psiquiatria clínica**. Porto Alegre, Artmed, 2007.
- SEFAZ/RS. Disponível em: <https://www.sefaz.rs.gov.br/Site/index.aspx> Acesso em: 05 jan. 2013.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.
- SILVA, Edith Seligmann. **Trabalho e desgaste mental** – o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.
- SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.
- SPODE, Charlotte Beatriz; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Trabalho policial e saúde

mental: uma pesquisa junto aos capitães da Polícia Militar. **Revista Psicologia: reflexão e crítica**. 2006.

SZNELWAR, Laerte; UCHIDA, Seiji Ser auxiliar de enfermagem: um olhar da psicodinâmica do trabalho. **Revista Produção**, v. 14, 2004

SZNELWAR, Laerte; UCHIDA, Seiji; LANCMAN, Selma A subjetividade no trabalho em questão tempo social. **Revista de Sociologia da USP**, v. 23, nº 1. 2001.

TRAESEL, Elisete Soares. **A psicodinâmica do reconhecimento: sofrimento e realização no contexto dos trabalhadores da enfermagem de um hospital do interior do Rio Grande do Sul**. 2007. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia da UFRGS. 2007

Apêndice A

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Instituto de Psicologia
Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional – Mestrado

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E INFORMADO

Pesquisa:

**Formas de Reconhecimento Existentes em Trabalhadores da
CAGE e a Relação com a Saúde Mental**

Essa pesquisa, que você está sendo convidado a participar, tem por finalidade conhecer o valor do reconhecimento na saúde mental dos trabalhadores da CAGE.

Os procedimentos previstos para a realização da pesquisa incluem acompanhamento das rotinas de trabalho e entrevistas individuais. As entrevistas individuais serão gravadas para possibilitar uma leitura mais fidedigna dos conteúdos abordados. As fitas gravações serão inutilizadas após o material ser transcrito e este ficará sob a guarda da pesquisadora por cinco anos. Serão divulgados dados da pesquisa, de forma a não identificar pessoalmente os participantes, fica assegurado o caráter sigiloso.

Coloco-me a disposição para qualquer esclarecimento que se faça necessário.

Ressalto ainda que todos que ingressarem na pesquisa poderão deixar de participar a qualquer momento da mesma, solicitando seu desligamento a pesquisadora.

Cristine Dal Bosco
Pesquisadora

De acordo,

Nome do sujeito da pesquisa

Assinatura

Porto Alegre, _____ de _____ de 2012.

Este documento consta em duas vias: uma destinada à pesquisadora, outra ao sujeito da pesquisa.