



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

MARIANA DE CARVALHO PALMEIRA SALLES

**PSICODINÂMICA DO TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO: A REALIDADE
DE COLABORADORES DE UMA CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS.**

Brasília
2014

MARIANA DE CARVALHO PALMEIRA SALLES

**PSICODINÂMICA DO TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO: A REALIDADE
DE COLABORADORES DE UMA CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS.**

Artigo apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como requisito parcial para a obtenção da Certificado de Conclusão do Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e *Coaching*.

Orientadora: Prof. Tatiane Araújo.

Brasília

2014

MARIANA DE CARVALHO PALMEIRA SALLES

**PSICODINÂMICA DO TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO: A REALIDADE
DE COLABORADORES DE UMA CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS.**

Artigo apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como requisito parcial para a obtenção da Certificado de Conclusão do Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e *Coaching*.

Orientadora: Prof. Tatiane Regina P. Araújo.

Brasília, 20 de maio de 2014.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Gilson Ciarallo

Prof. Msc. Felipe Burle dos Anjos

RESUMO

O presente artigo refere-se a um estudo de caso realizado com 30 agentes de atendimento de uma central de marcação de consultas de uma operadora de saúde localizada no Distrito Federal, que teve como principal objetivo averiguar os riscos de adoecimento no trabalho e as relações psicodinâmicas entre prazer-sofrimento e saúde-adoecimento na realidade desses trabalhadores. Embasado pelo referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho, os participantes da pesquisa responderam ao Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA), desenvolvido por Mendes e Ferreira (2007), empregando uma metodologia de abordagem quantitativa e descritiva. Para a coleta de dados foram utilizadas as quatro escalas do inventário, a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), a Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) e a Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). As respostas foram analisadas por meio de estatísticas descritivas e seus resultados indicaram a presença de prazer e de sofrimento na unidade de caso estudada, com 54% dos fatores apresentando tendência para níveis críticos de adoecimento, advertindo uma “situação-limite”, com custo negativo e sofrimento no trabalho potencializados, exigindo providências imediatas a curto e médio prazo.

Palavras-chave: Adoecimento no Trabalho. Psicodinâmica do Trabalho. Saúde do Trabalhador.

ABSTRACT

This article refers to a case study conducted with 30 service agents of a central of consultation schedule of a health carrier of the Federal District, which aimed to investigate the risk of illness at work and psychodynamic relations between pleasure-suffering and health-illness in these workers' reality. Based upon the theoretical reference of the psychodynamics of work, survey participants responded to a inventory of Work and Risks of Illness (ITRA), developed by Mendes and Ferreira (2007), applying a methodology of quantitative and descriptive approach . The four scales were used to collect inventory data, the Rating Scale of Work Context (EACT), the Scale of Human Cost at Work (ECHT), Scale of Indicators of Pleasure and Pain at Work (EIPST) and Rating Scale of Damage Related to Work (EADRT). The responses were analyzed using descriptive statistics and its results indicated the presence of pleasure and suffering in the unit case studied, with 54% of the factors with a tendency towards critical levels of illness, warning a "situation limit "with potencialized negative cost and suffering at work, requiring immediate action in the short and medium term.

Key words: *Illness at work. Psychodynamics of work. Occupational Health.*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	06
1 PSICODINÂMICA DO TRABALHO E ADOECIMENTO	08
1.1 Breve Histórico do Trabalho	08
1.2 Psicodinâmica do Trabalho: A relação entre Prazer e Sofrimento	09
1.3 A hierarquia das necessidades humanas	11
1.4 Adoecimento no Trabalho	12
1.5 O Bem Estar no Trabalho	14
2 MÉTODO	16
2.1 Unidade do Caso	16
2.2 Participantes da Pesquisa	17
2.3 Instrumento da Pesquisa	17
2.4 Procedimentos de Coletas de Dados	19
2.2 Procedimentos de Análise dos Dados	19
3 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	28
APÊNDICE A – ITRA	30

INTRODUÇÃO

A sociedade como um todo passa por inúmeras transformações, mudando paradigmas e exigindo das pessoas e, sobretudo, das organizações, novas posturas. Na realidade capitalista, onde a competitividade está em primeiro plano, cobranças são recorrentes, cumprimento de prazos são exigidos, sobrecarga no trabalho é comum, agendas profissionais estão completamente preenchidas e bens materiais são apreciados. São tidos como os melhores aqueles que se dedicam integralmente ao trabalho, muitas vezes sem deixar tempo para outros aspectos relevantes de sua vida pessoal, além disso, a dedicação extrema ao trabalho pode ser um dos fatores que torna o trabalhador mais propenso a desenvolver patologias sociais.

É comum observar o trabalho como aspecto central na vida do homem, tanto porque ele supre as demandas por sobrevivência, como porque fornece identidade e satisfação para os trabalhadores.

O valor atribuído ao trabalho no século XXI vem se expandindo em decorrência da constante evolução do mercado, das diversas exigências, da necessidade de garantir-se no emprego ou da dificuldade em conquistá-lo.

Nesse contexto, as relações dinâmicas entre trabalho, prazer-sofrimento e saúde-adoecimento, vêm se tornando objetos de estudos constantes nas organizações modernas, entre médicos do trabalho, psicanalistas e psicólogos, que discutem cada vez mais a relevância da qualidade de vida no trabalho e a saúde ocupacional como fatores fundamentais para o crescimento da produtividade dos trabalhadores.

A Psicodinâmica do Trabalho, foco deste estudo, é um termo oriundo da Psicopatologia do Trabalho, é a área que “busca compreender os aspectos psíquicos e subjetivos que são mobilizados a partir das relações e da organização do trabalho” (HELOANI; LANCMAN; 2004, p. 82).

Contextos de trabalho como a de uma central de marcação de consultas (sistema similar ao de um *call center*), lida diariamente com o atendimento ao cliente, sofrendo pressões, cobranças e metas a serem atingidas. Sendo assim, os trabalhadores são expostos a diversas influências que levam ao risco de adoecimento como estresse, ansiedade, fadiga, exaustão e cansaço físico e psicológico.

Para um maior aprofundamento do estudo dos efeitos das rotinas trabalhistas na saúde dos agentes de atendimento de uma operadora de saúde, o presente estudo tem como proposta realizar uma pesquisa, com o intuito de uma investigação mais fidedigna dos riscos reais de adoecimento dos colaboradores de uma central de marcação de consultas de uma operadora de saúde, e a contextualização e observação das relações psicodinâmicas entre prazer-sofrimento e saúde-adoecimento, acometidos pelos mesmos. Diante disso, essa pesquisa está norteada pelo seguinte questionamento: Quais são os principais fatores que constituem riscos para a saúde dos trabalhadores de uma central de marcação de consultas?

Sendo assim, o objetivo principal dessa pesquisa é averiguar os riscos de adoecimento no trabalho e as relações psicodinâmicas entre prazer-sofrimento na realidade de uma central de marcação de consultas no DF. O enfoque será a conceituação da Psicodinâmica do Trabalho e os riscos de adoecimento no mesmo, o perfil desses colaboradores e a contribuição para o diagnóstico de indicadores críticos no trabalho.

Trabalhar os aspectos do sofrimento no trabalho pode contribuir para a sociedade como um todo, auxilia na compreensão de um melhor diagnóstico de como um colaborador que atua na área de *call center*, enfrentando diariamente situações de pressão, metas e estresse, tem a saúde afetada em função de suas atribuições.

Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa irá contribuir com a coleta de dados para reforçar os aspectos teóricos sobre Psicodinâmica do Trabalho, Riscos de Adoecimento no Trabalho, relação entre sofrimento-prazer, saúde-adoecimento e Qualidade de Vida no Trabalho e sob a ótica do pesquisador, o tema em questão é de extremo interesse por unir sua formação acadêmica em Psicologia e sua área de atuação profissional em Gestão de Pessoas, buscando as respostas que os efeitos do trabalho causam para os sintomas somáticos e psicossomáticos do sujeito.

O presente trabalho foi então estruturado em 3 capítulos. No primeiro capítulo apresentam-se um breve histórico sobre o trabalho e as definições que permeiam a Psicodinâmica do Trabalho, o segundo capítulo explora o método a ser abordado e a unidade de caso estudada. No terceiro e último capítulo são apresentados os resultados da pesquisa realizada com exploração e discussão dos seus resultados.

1 PSICODINÂMICA DO TRABALHO E ADOECIMENTO

Os vários contextos que permearam a estrutura do trabalho, desde os tempos primitivos até o mundo moderno, levaram ao mercado de trabalho à necessidade de adequação, e com isso modificou também o comportamento do trabalhador, que agora sente maior pressão para permanecer ativo no mercado de trabalho. Este aspecto faz com que o indivíduo tenha mais chance de desenvolver uma patologia social no âmbito do trabalho.

1.1 Breve Histórico do Trabalho

O trabalho é caracterizado como uma atividade própria do ser humano, complementando sua diferenciação com os animais, pois o homem pode ser definido como um “ser que trabalha e produz o mundo e a si mesmo”. (ARANHA; MARTINS, 2003. p. 5).

O trabalho humano pode ser definido como uma ação transformadora da realidade de maneira intencional e direcionada. Ao trabalhar, o ser humano não transforma apenas a natureza para atender à suas necessidades de sobrevivência, mas transforma a si próprio através das experiências e técnicas que adquire e reproduz. Isso quer dizer que o homem se autoproduz ao desenvolver habilidades, ao aprender e enfrentar desafios, ao conhecer suas forças e limitações, ao estabelecer e vivenciar afetivamente relações com os demais companheiros de trabalho e ao submeter-se a uma disciplina. Desta forma, o trabalho modifica a visão que o homem tem de si e do mundo, não permanecendo o mesmo ao submeter-se a ação de trabalhar. Além disto, o trabalho é uma atividade geradora de afetividade e relações de convivência, através das quais o ser humano aprimora o conhecimento sobre si e sobre os outros, desenvolve habilidades sociais e aprendizagens, experimenta emoções como expectativa, inveja, medo e prazer. (ARANHA; MARTINS, 2003).

Ao se analisar a etimologia da palavra trabalho, tanto em português (trabalhar), francês (*travailliar*) e em espanhol (*trabajar*), encontra-se a mesma origem derivada do latim *tripaliare*, do substantivo *tripalium*, utilizado para denominar um aparelho de tortura e castigo para escravos. Também relacionados com o substantivo trabalho, o termo *laborare*, do latim, era utilizado pra designar sofrimento

e maus tratos do escravo; *labour* e *arbeit* trazem a conotação de esforço e cansaço. Deste modo através de tais termos com conotação destrutiva se estabelece uma associação negativista com o termo trabalhar, que traz em sua essência a ideia de sofrimento, tortura, penalidade. (ARANHA; MARTINS, 2003).

Com relação aos diferentes papéis atribuídos ao trabalho pode-se citar o aspecto social como uma forma de manutenção da vida e da sociedade. De maneira individual, para o ser humano o trabalho seria um modo de modificar o mundo e a si mesmo através do desenvolvimento da criatividade e da realização de suas potencialidades. Dentro de uma concepção ideal e positiva, o trabalho teria o papel de “promover a realização do indivíduo, a edificação da cultura e a solidariedade entre os homens”, portanto adquirindo um poder libertador. (COTRIM, 2006, p.24).

Segundo o autor reforça, Hegel foi um dos filósofos que destacou o aspecto positivo do trabalho, o definindo como “elemento de autoconstrução do homem”. A partir desta definição, ao trabalhar o homem estaria não apenas se formando e se aperfeiçoando, mas também adquirindo liberdade através do trabalho pelo domínio exercido sobre a natureza.

Ao longo do tempo esta visão positiva foi perdendo espaço à medida que o trabalho ao invés de servir ao bem comum foi utilizado para o enriquecimento da classe social dominante. Sendo assim, o trabalho deixa de ser um ato de criação e para ser rotina de produção, em vez de recompensa pela liberdade transforma-se em castigo e a suposta liberdade do trabalhador assalariado passa a ser questionada, pois este é obrigado a vender sua força de trabalho, sem restar outra opção, passa a ser considerado instrumento de alienação não mais de realização e, dessa análise surge a concepção do processo de alienação que se desenvolveu a partir do trabalho assalariado. (COTRIM, 2006).

1.2 Psicodinâmica do Trabalho: A relação entre Prazer e Sofrimento

A Psicodinâmica do Trabalho surgiu inicialmente nos anos 90, com o médico do trabalho, psiquiatra e psicanalista Christophe Dejours, com pesquisas relacionadas à analogia entre o homem e o trabalho. Os estudos Dejourianos estavam inicialmente centralizados nas situações trabalhistas que dinamizavam-se entre prazer e sofrimento e como tais situações poderiam, inclusive, trazer consequências patológicas mentais ou psicossomáticas para os trabalhadores.

Posteriormente, essa conceituação foi ampliada transpondo fronteiras para os estudos entre saúde e doença. Dessa forma, a abordagem psicopatológica do trabalho torna-se algo mais abrangente, vinculando o sofrimento mental às organizações de trabalho. Ainda segundo a escola Dejouriana o sofrimento começa quando a relação do trabalhador com a organização de trabalho é bloqueada, pois a energia que o motiva não acha descarga no exercício do trabalho e, por isso, fica acumulada no aparelho psíquico, levando o indivíduo a sentimentos de desprazer e tensão que, dependendo do excesso de sua carga psíquica, podem resultar em uma tradução somática. (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

De acordo com Mendes (2007, p. 31), é através da fala e da escuta em relação ao sofrimento dos trabalhadores que se tem acesso à apreensão dessas relações dinâmicas, pois, “o sofrimento deve ser compreendido, interpretado, elaborado e perlaborado num espaço público para discussão”.

A realidade vivida pelas organizações é proveniente de inovações em vários aspectos que abrangem fatores econômicos, tecnológicos e filosóficos da administração. Maslach e Leiter (1999) denominaram como “crise” o que era vivenciado no ambiente de trabalho no final do século XX e, por causa do trabalho, defendendo que as pessoas atuam em um mercado de trabalho frio e hostil, que exige muita energia psicológica e inúmeras estratégias econômicas. Esse aspecto revigorou até os dias atuais, percebendo-se também que a empresa se transformou de tal maneira, por pertencer a sociedades que carregam diversos valores, que são passados historicamente e, também pelo fato delas estarem sempre sendo cobradas, tendo que atender às exigências econômicas, ambientais, de qualidade e de responsabilidade social, vivenciadas. Dessa forma, com referência ao trabalho, as mudanças ocorreram pela necessidade de adaptação diante da inovação tecnológica, da competição mundial, dos sistemas cada vez mais rígidos de controle da organização e da injusta remuneração. Como resultado dessas transformações no trabalho, as empresas são obrigadas a aumentar ao máximo sua produtividade, a “replanejar” operações e ainda resistir à exploração dos oportunistas que querem enriquecer o mais rápido possível.

Além disso, em decorrência da crise nos locais de trabalho, os trabalhadores tendem a apresentar crises pessoais, pois se preocupam mais ainda com a instabilidade do mercado de trabalho, precisam solucionar os problemas com mais agilidade, são pressionados direta e indiretamente para produzirem mais e para

trabalharem mais horas, além disso, sentem obrigação de se apresentarem como colaboradores importantes para o bom andamento da empresa.

Essa luta desenfreada pela sobrevivência das empresas e também da necessidade do indivíduo em ter seu emprego faz com que hoje ocorra tanto o desgaste físico como emocional dos trabalhadores, atingindo proporções epidêmicas, como dizem os autores. Outro fator indicado como algo que afeta ainda mais a saúde dos trabalhadores é que as pessoas têm também exigências diárias da família e de tudo que o envolve, incluindo suas necessidades pessoais. Sendo assim, o trabalhador consome mais energia em seu dia-a-dia, buscando satisfazer as exigências externas e às suas próprias necessidades.

1.3 A hierarquia das necessidades humanas

O teórico e psicólogo norte-americano Abraham Maslow (1908-1970) ficou conhecido por desenvolver a mais famosa Teoria das Hierarquias de Necessidades na qual alega que “a satisfação das necessidades humanas é importante para a saúde física e mental do indivíduo, pois elas estão dispostas em uma hierarquia que inclui necessidades físicas, sociais e psicológicas.” (SPECTOR, 2012, p. 200). Esta teoria é fundamentada a partir da motivação que os indivíduos possuem para buscarem a satisfação de suas necessidades, onde todo ser humano já nasce com cinco níveis de necessidades, dispostos em uma sequência hierárquica, desta forma uma nova necessidade toma a frente após a outra necessidade ter sido atendida.

Davidoff (2001) repassa a Teoria de Maslow citando que as necessidades fisiológicas são as mais imprescindíveis e intensas e que para que outras necessidades surjam, estas precisam ter sido ao menos parcialmente satisfeitas. Cumpridas as necessidades fisiológicas, vem a necessidade de segurança, afirmando que o indivíduo precisa se sentir protegido, livre de perigos. Atendida a necessidade de segurança, surge a necessidade de amor, na qual a pessoa busca afeto, busca pertencer a algo ou alguém. Satisfeitas as necessidades de amor, aparece a necessidade de estima, sendo ela proveniente de terceiros ou de autoestima. As pessoas precisam se sentir valorizadas, seja em casa, no trabalho ou na comunidade. Finalmente surgem as necessidades de auto-realização, que levam o sujeito a lutar para atingir seus ideais e realizar seu potencial. Segundo a autora, durante toda a nossa vida estamos em busca constante para atender às nossas

necessidades, essa busca é a fonte da motivação humana e hoje já observamos como algumas dessas necessidades estão sendo afetadas no sistema de trabalho atual.

Quando se possui um comportamento motivado, este trabalha como um canal no qual as necessidades humanas são expressas ou satisfeitas. Em contrapartida, o sofrimento ou a possibilidade de frustração em relação a não satisfação de certas necessidades, pode ser o desencadeador potencial de ameaça psicológica.

1.4 Adoecimento no Trabalho

As organizações de trabalho, em função de gerar maiores resultados de produtividade, exigem dos seus colaboradores atribuições diversas e devendo ter, individualmente, desempenho considerado, no mínimo, satisfatório. Esse desempenho é medido e controlado através do atingimento de metas impostas, que são diversas vezes consideradas abusivas e estão diretamente relacionadas ao sofrimento dentro do ambiente de trabalho. A pressão e dificuldade em atingir essas metas podem contribuir para o adoecimento mental e físico dos trabalhadores.

De acordo com Mendes e Cruz (2006), ao gerar o adoecimento, o trabalho pode agir como colaborador ou desencadeador do quadro patológico. No primeiro caso, o adoecimento cessa ao ser modificado o agente colaborador encontrado no trabalho, sendo mantida a integridade física, psíquica e social do trabalhador. Como desencadeador, o trabalho age em personalidades pré-dispostas ao adoecimento, por possuírem características como imaturidade afetivo-emocional e/ou dificuldades de relacionamento. Neste caso o restabelecimento da integridade torna-se mais difícil, pois não está ligado a questões apenas relacionadas ao ambiente organizacional, mas também a conflitos intrapsíquicos.

Além disto, existe a tendência de algumas pessoas não se envolverem tanto com os colegas de trabalho, pois se exige cada vez mais produção e aparecem mais atividades para serem realizadas, desta forma, as ligações ficam enfraquecidas, pois as pessoas não possuem mais tempo para descanso, para conversa e nem para trocar ideias com a equipe de trabalho. Ao que parece, as empresas desvalorizam a necessidade de segurança e a de amor, baseadas na teoria de Maslow, pois sempre exigem mais dos seus funcionários, mostrando

indiretamente a eles que as atividades ali desempenhadas não são para qualquer um e que existem pessoas do lado de fora que estão aptas a fazê-las. Com isto, os funcionários se dedicam única e exclusivamente ao seu serviço, sem manter relação com os demais membros da equipe. Vemos, então, mais uma vez, o homem abdicando de uma de suas necessidades em detrimento da empresa em que está inserido. (MENDES; CRUZ, 2004).

Maslach e Leiter (1999) citam também como fatores importantes para ocorrência do desgaste físico e emocional a falta de união e a falta de equidade. Em relação a falta de união, esta é decorrente da perda do contato positivo com as outras pessoas do trabalho, pois não se percebe com tanta frequência partilhas de elogios, felicidade, conforto e bom humor com aqueles que gostam. Cada funcionário está fechado em seu local, diante do seu instrumento de trabalho, mantendo o mínimo contato possível, e algumas vezes não têm tempo para se relacionarem. Este conflito faz com que não se tenha apoio das outras pessoas do trabalho nos momentos difíceis. Sobre a falta de equidade, é a postura da empresa onde os que têm autoridade são desonestos e os demais funcionários não são respeitados. Nesta empresa há desigualdade na remuneração ou na carga de trabalho das autoridades comparada com os outros empregados. Outra preocupação esta atrelada à má distribuição de poder dentro das organizações, quando os trabalhadores da linha de frente não reconhecem o que os demais funcionários fazem e também não valorizam suas competências. Dessa forma, a coletividade enfraquecida elucida a desigualdade que existe dentro da empresa, com os empregados de uma forma geral ganhando salários baixos e os empregados da linha de frente ganhando muito bem.

Finalizando com o que expõe os mesmos autores, também percebe-se nos funcionários um conflito de valores muito grande. As empresas, em muitos casos, exigem aquilo que vai de encontro com nossos princípios pessoais. Sugere-se que este fato faz com que o funcionário entre em desordem consigo mesmo, pois não sabe se deve seguir seus princípios ou se permanece no emprego, que ao menos lhe dá o sustento financeiro básico. Nessa situação conflitante, é certo que os empregados darão menos de si, pois não acreditam no que estão fazendo e mais ainda porque não conseguem manter seu orgulho, integridade e seu amor-próprio. Os trabalhadores hoje mostram que dentro das empresas em que trabalham são

pouco valorizados, o que acarreta no não suprimento da necessidade de autoestima defendida por Maslow.

1.5 O Bem Estar no Trabalho

O bem estar no trabalho, provavelmente, estará relacionado a vivências de prazer e/ou sofrimento encontrados nele. Para Freud o trabalho, caso seja escolhido livremente, constitui uma fonte de prazer e satisfação, devido a processos sublimatórios e gratificações pulsionais por meio da atividade laborativa. Mas tal idéia de felicidade no trabalho não vem sendo preservada, pois a maioria das pessoas trabalha por necessidade e não para encontrar satisfação, o que pode gerar problemas de saúde ao trabalhador. (MENDES; CRUZ, 2007)

Para Siqueira (2009), o ambiente organizacional tem levado o indivíduo a chegar ao seu limite, principalmente no estado emocional. Ou seja, o trabalho tem sido um fator de forte influência para o surgimento de doenças tanto físicas como psíquicas. Sendo assim, o trabalhador está se violentando cada vez mais ao ser obrigado ou se obrigar, direta ou indiretamente, a trabalhar de modo incessante.

O prazer atingido por meio do trabalho pode estar sujeito a variáveis como as condições nas quais é realizado, a atitude do trabalhador, a compatibilidade entre exigências e capacidades, e torna-se um desprazer quando regido por forças externas ou quando exige uma energia maior do que a capacidade do indivíduo. (MENDES; CRUZ, 2007).

Para Mendes e Cruz (2006, p.42), o prazer é o que fornece um significado a vida, sendo assim:

O prazer é parte constituinte da saúde, considerando que, ao vivenciá-lo, o trabalhador está tendo a oportunidade de realização e de fortalecimento de sua identidade [...]. O prazer, então, é uma vivência de realização e liberdade que envolve experiências simbólicas de reconhecimento. Esse prazer está relacionado às possibilidades de aprender sobre o fazer específico, criar, inovar e desenvolver novas formas para execução da tarefa, bem como interagir com os outros, reforçando a identidade social.

A saúde do trabalhador se estabelece quando há um equilíbrio entre as experiências de prazer e sofrimento e a busca por uma relação gratificante com o trabalho. Tendo como resultado a dominação do homem sobre o trabalho, e não o contrário, fornecendo condições para a estruturação psíquica e para vivenciar o prazer. (MENDES; CRUZ, 2006).

Apenas recentemente as empresas passaram a atentar para a satisfação do trabalhador como uma condição para a produtividade, devido ao excesso de preocupação com aspectos técnicos, sem investimento nas pessoas e em sua qualidade de vida. Para Siqueira (2009), ao buscarem trabalhadores com alto quociente emocional, as empresas desenvolveram a preocupação com a qualidade de vida no trabalho. Além de que, para as empresas, é menos custoso investir em programas de qualidade de vida para os funcionários do que gastos recorrentes com o adoecimento do trabalhador.

Resumidamente, o termo qualidade de vida no trabalho “[...] refere-se à presença de elementos favoráveis ou desfavoráveis para manutenção de um ambiente de trabalho completo para as pessoas”. (NEWSTROM, 2008, p.234).

Dentro deste contexto, as empresas que se interessam na promoção da qualidade de vida no trabalho tendem a proporcionar ao trabalhador um ambiente desafiador, com oportunidades para utilizarem suas ideias e habilidades. Desta forma, o trabalho não deve possuir condições excessivamente negativas, não deve colocar trabalhadores sob estresse desnecessário, não deve prejudicar ou degradar a condição humana nem ser ameaçador ou indevidamente perigoso. Deve sim estimular, ou não dificultar, a capacidade de desempenhar outros papéis na vida social, como cônjuges e pais. Sendo assim, o trabalho tem a finalidade de contribuir para o avanço social. (NEWSTROM, 2008).

Muitas vezes, o trabalhador preocupado com o sucesso, desejando ser admirado e sentir-se realizado, está disposto a perder a qualidade de vida e a saúde em troca de prestígio, poder financeiro e sucesso. (SIQUEIRA, 2009).

Dentro deste contexto cabe ao trabalhador distinguir as exigências impostas pela sociedade daquelas que ele próprio se impõe, bem como adaptar-se de maneira saudável a esta sociedade que tende a exigir cada vez mais. Há uma necessidade de equilíbrio entre as exigências reais do mercado de trabalho e a liberdade do trabalhador, que poderá definir suas prioridades e fazer escolhas que podem ou não prejudicá-lo.

2 MÉTODO

A presente análise consiste em um estudo de caso quantitativo, com natureza descritiva, por ter como propósito descrever as características de uma população específica e estabelecer correlação entre suas variáveis (GIL, 2012). A pesquisa teve como objetivo principal mensurar dados acerca dos principais fatores que apresentam riscos de adoecimento em trabalhadores de uma central de marcação de consultas.

2.1 Unidade de Caso

O estudo ocorreu em uma operadora de plano de saúde, que se encontra no mercado desde a década de 70 e foi uma das pioneiras na utilização de serviços de tele atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana.

Desde sua criação, a empresa é impulsionada pela convicção de possuir qualidade e excelência no atendimento ao cliente e nos serviços prestados, com estratégias de tecnologias e performances avançadas para atender às mais complexas situações de emergência. Com isso, foi a primeira empresa brasileira do ramo de saúde a criar uma estrutura de atendimento no exterior, para atender seus clientes em qualquer parte do planeta.

A organização possui uma área administrativa e uma rede assistencial própria, composta por hospitais, centros clínicos especializados e unidades médicas avançadas, para todos os segmentos de planos, com serviços particularizados de atendimento ao cliente e centrais de marcação de consultas em todas as filiais do país. A matriz está situada no Rio de Janeiro e a filial onde foi realizada a pesquisa localiza-se na cidade de Brasília, no Distrito Federal, desde a década de 80, e possui um quadro com cerca de 1500 colaboradores.

Em sua estrutura, a filial do Distrito Federal é composta por dois hospitais, quatro centros clínicos, uma unidade de *Home Care* (atendimento ao cliente extra-hospitalar, em domicílio) e uma sede administrativa da operadora, onde é realizada a gestão organizacional da empresa. A operadora conta com 9 diretorias, entre elas uma diretoria de atendimento, onde estão inseridos os colaboradores desta pesquisa. A diretoria de atendimento é dividida entre as Agências de Atendimento e a Central de Marcação de Consultas, que realiza as marcações de consultas dos

clientes que solicitam atendimento em qualquer unidade da rede assistencial própria da filial do Distrito Federal. A central de marcação de consultas conta atualmente com 50 agentes de atendimento, sendo 35 colaboradores da empresa e outros 15 terceirizados, além disso, possui também um analista que monitora o trabalho e a escala de todos os integrantes da equipe.

2.2 Participantes da Pesquisa

Participaram dessa pesquisa 30 agentes de atendimento de uma central de marcação de consultas de uma operadora de saúde situada no Distrito Federal, sendo 26 (87%) do sexo feminino e 4 (13%) do sexo masculino e com idade mediana de 22 anos. Todos os respondentes possuem nível médio de escolaridade, sendo que 15 (50%) possuem nível superior cursando e apenas 1 (3%) possui nível superior completo. Todos os colaboradores que responderam à pesquisa pertencem ao quadro de pessoal da operadora de saúde, não sendo realizada nenhuma entrevista com os colaboradores terceirizados devido a não autorização da empresa prestadora de serviços em questão.

Segundo a amostragem, o tempo médio de permanência na instituição é de 9 meses, variando de 1 mês à 2 anos e 4 meses. Além disso, 17 participantes (57%) afirmaram que não participou do último exame médico solicitado pela instituição. Dos 30 colaboradores, 22 (73%) possuem estado civil solteiro e 8 (27%) são casados.

2.3 Instrumento da Pesquisa

O instrumento escolhido para a aplicação dessa pesquisa foi o Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA) desenvolvido, adaptado, revalidado e publicado por Mendes e Ferreira (2007), em seus estudos acerca da Psicodinâmica do Trabalho.

O ITRA é um instrumento quantitativo, que pode ser autoaplicável através da técnica de questionário e que avalia a representatividade do contexto do trabalho, vivências, danos causados, e suas exigências físicas, cognitivas e afetivas. O inventário é composto por quatro escalas interdependentes.

A primeira escala é denominada Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) e é composta por três fatores: organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais, tendo mensuração do tipo Likert de 5 pontos, onde 1=nunca, 2=raramente, 3=às vezes, 4=freqüentemente e 5=sempre. Sua análise deve ser feita em três níveis diferentes, considerando o ponto médio e o desvio padrão em relação à esse ponto médio, obedecendo aos seguintes valores: acima de 3,7 (grave), entre 2,3 e 3,69 (crítico) e abaixo de 2,29 (satisfatório).

A segunda escala é a Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), composta pelos fatores: custo físico, custo cognitivo e custo afetivo. A mensuração é do tipo Likert de 5 pontos, onde 1=nunca, 2=pouco exigido, 3=mais ou menos exigido, 4=bastante exigido e 5=totalmente exigido. Seguindo o mesmo padrão da primeira escala, a análise é feita em três níveis diferentes onde os valores acima de 3,7 são considerados graves, entre 2,3 e 3,69 são críticos e abaixo de 2,29 são satisfatórios.

A terceira escala, denominada Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho (EIPST), possui em sua composição quatro fatores, dois para realizar o prazer (realização profissional e liberdade de expressão) e dois para avaliar o sofrimento (falta de reconhecimento e falta de liberdade de expressão). Diferentemente das duas escalas anteriores, a terceira escala é de mensuração do tipo Likert de 7 pontos, onde 0= nenhuma vez, 1=uma vez, 2=duas vezes, 3=três vezes, 4=quatro vezes e 5=cinco vezes e 6=seis ou mais vezes. As análises são feitas de formas diferentes, uma vez em que para avaliar o prazer os itens são positivos e para avaliar o sofrimento, os itens são negativos. Dessa forma, para os dois primeiros fatores são considerados os seguintes valores de níveis: acima de 4,0 (satisfatório), entre 3,9 e 2,1 (crítico) e abaixo de 2,0 (grave). Para os dois últimos fatores segue as análises de itens negativos, onde os valores acima de 4,0 são considerados graves, entre 3,9 e 2,1 são críticos e abaixo de 2,0 são satisfatórios.

A quarta e última escala é chamada de Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT) e possui três fatores: danos físicos, danos psicológicos e danos sociais, seguindo os padrões de mensuração tipo Likert de 7 pontos conforme a escala anterior (nenhuma vez, uma vez, duas vezes, etc.). Para os indicadores de dano, essa classificação envolve os níveis de avaliação mais negativa (escore fatorial acima de 4,1), avaliação mais grave (entre 3,1 e 4,0),

moderado ou crítico (escores entre 2,0 e 3,0) e avaliação mais positiva, suportável (escore abaixo de 1,9).

O ITRA teve sua validação com 5.437 colaboradores de empresas públicas do Distrito Federal, além de ter sido aplicado em vários outros grupos ocupacionais como enfermeiros, médicos, policiais civis, atendentes de telemarketing e etc.

2.4 Procedimentos de Coletas de Dados

Os dados para a elaboração da presente pesquisa foram coletados através de uma pesquisa bibliográfica, realizada por meio de livros, dicionários, artigos científicos e outras publicações, com dados relacionados ao assunto estudado, por uma pesquisa de campo, realizada por meio de questionário e aplicação do inventário, e por um estudo de caso.

Os dados foram coletados em dezembro de 2013 e, antes da entrega dos formulários, os participantes foram informados dos objetivos da pesquisa, do caráter sigiloso das respostas, de que suas participações não trariam danos ou prejuízos de qualquer natureza e de seu direito de recusa para participar da pesquisa. Após a autorização do coordenador responsável da área, foram distribuídos 35 questionários, obtendo um total de 30 respondentes.

2.5 Procedimentos de Análise dos Dados

Os dados foram analisados através da técnica estatística descritiva das variáveis entre as escalas que compõem o ITRA e seus respectivos fatores. Todas as quatro escalas foram analisadas a partir da média e do desvio padrão apresentados no instrumento elaborado por Mendes e Ferreira (2007).

3 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os dados obtidos através da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), composta por três fatores, são apresentados na tabela 1.

O primeiro fator, composto por 11 itens, é denominado Organização do Trabalho, sendo definido como a divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho (MENDES; FERREIRA, 2007).

Tabela 1. Estatística Descritiva referente aos fatores EACT – Brasília – 2013

Fatores	Média	Desvio Padrão
Organização do Trabalho	3,08	0,77
Condições de trabalho	2,09	0,26
Relações Socioprofissionais	1,87	0,30

Fonte: dados de pesquisa

Os resultados obtidos para esse fator, são considerados críticos, ou seja, são resultados medianos, porém, indicando uma “situação-limite”, pois o custo negativo e o sofrimento no trabalho estão potencializados e exigem providências imediatas à curto e médio prazo. Dentre os itens mais críticos desse fator, encontram-se o “existe forte cobrança por resultados” (Média = 3,9) e “existe fiscalização do desempenho” (Média = 4,1). Entre os dois itens com média mais baixa, encontram-se “falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho” e “as tarefas executadas sofrem descontinuidade”, com 1,9 e 1,6 respectivamente.

As Condições de Trabalho são o segundo fator do EACT, que se define como a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e material disponibilizado para a execução do trabalho. Contendo 10 itens, esse fator foi avaliado positivamente como satisfatório, com média 2,09, ou seja, significa um resultado positivo e produtor do prazer no trabalho, aspecto a ser mantido e consolidado no ambiente organizacional.

O terceiro e último fator dessa escala, corresponde às Relações Socioprofissionais, possui 10 itens e é conceituado como os modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional. Sendo esse o fator melhor avaliado pelos participantes, obteve uma média satisfatória de 1,87, oferecendo baixo risco de adoecimento para os profissionais.

No geral, o contexto de trabalho foi bem avaliado pelos respondentes, sendo esse resultado bem característico de uma instituição privada (MENDES; FERREIRA, 2007), inclusive no que se espera sobre metas, pressão e avaliação de desempenho.

A Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT) também é composta por três fatores distintos, conforme analisado na tabela 2. O primeiro fator é composto por 10 itens e refere-se ao consumo fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características do contexto e da produção, sendo denominado como Custo Físico.

Tabela 2. Estatística Descritiva referente aos fatores ECHT – Brasília – 2013

Fatores	Média	Desvio Padrão
Custo Físico	1,56	0,51
Custo Cognitivo	2,84	0,48
Custo Afetivo	2,61	0,56

Fonte: dados de pesquisa

Com média de 1,56, o fator Custo Físico foi o melhor avaliado nessa escala, sendo considerado satisfatório para os respondentes. Esse resultado é peculiar à atividade exercida, onde os maiores esforços físicos consistem em manusear o computador e o *headset* (aparelho utilizado para atendimento telefônico com fone de ouvido e microfones especializados).

O segundo fator corresponde ao Custo Cognitivo e é conceituado como dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisões no ambiente de trabalho. Com média 2,84, possui nível crítico e foi o fator pior avaliado nessa escala. Composto por 10 itens, chamam atenção as médias correspondentes a “ter que resolver problemas” (Média = 3,4) e “usar a memória” (Média = 3,6). Por ser um grupo relativamente jovem (faixa etária média de 22 anos), a maioria dos respondentes estão atuando em seu primeiro emprego, visto que não é exigida pela empresa nenhuma experiência profissional anterior para desempenhar essa função. Dessa forma, levanta-se à hipótese de que a inexperiência e dependência dos colaboradores podem ser evidenciadas com a dificuldade em resolver problemas de natureza maior.

O fator Custo Afetivo é o terceiro e último dessa escala e é definido como gasto emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e estado de humor. Avaliado com nível crítico, possui em sua composição 12 itens, sendo os dois com médias mais altas referentes “ter controle das emoções” (Média = 3,7) e “ser obrigado a cuidar da aparência física” (Média = 3,4). Essa avaliação pode ser analisada conforme ressaltado por Maslach e Leiter (1999), quando se é referenciado que a maioria das empresas possui valores enraizados e é sempre cobrada para atender às exigências do mercado. Por se tratar de uma organização extremamente formal na aparência e na comunicação, a instituição em questão está sempre cobrando dos colaboradores o cuidado com a comunicação verbal e não verbal, além de apresentação pessoal e postura profissional, adequadas.

A terceira escala, denominada como Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho e, diferentemente das outras escalas, é composta por quatro fatores. Os dois primeiros fatores são avaliados positivamente por se tratarem de indicadores de prazer e os dois últimos fatores seguem conforme os demais, sendo avaliados negativamente, avaliando os indicadores de sofrimento, conforme apresentado na tabela 3.

Tabela 3. Estatística Descritiva referente aos fatores EIPST – Brasília – 2013

Fatores	Média	Desvio Padrão
Realização Profissional	3,44	0,43
Liberdade de Expressão	3,14	0,60
Vivência de Sofrimento	2,62	0,56
Falta de Reconhecimento	1,35	0,51

Fonte: dados de pesquisa

O primeiro fator é denominado Realização Profissional, conceituado como a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz. Por sua média ser 3,44, é o fator pior avaliado dessa escala, sendo considerado crítico. Composto por 9 itens, possui médias altas (avaliadas positivamente) no que se refere à “orgulho pelo que faço” (Média = 4,2) e “bem-estar no trabalho” (Média – 3,9) e as médias mais baixas (avaliadas negativamente) “reconhecimento” (Média – 3,0) e “identificação com as minhas tarefas” (Média = 2,9). Nesse caso, percebe-se uma discrepância em que o prazer está diretamente ligado ao orgulho de fazer o que

se faz, enquanto o sofrimento está ligado à identificação de suas atribuições. Levando em consideração que a grande maioria dos entrevistados (97%) não possui ensino superior completo e 49% não está cursando nenhum curso superior, essa divergência pode ocorrer devido a falta de identificação profissional dos respondentes da pesquisa, atingindo assim a última escala da hierarquia das necessidades de Maslow, referentes à auto-realização, pois o sujeito não está atingindo, dessa forma, o seu potencial. (DAVIDOFF, 2001).

Conceituado como vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho, o segundo fator é denominado Liberdade de Expressão e, com média 3,14, é avaliado como crítico. Possui 8 itens em sua composição, sendo os mais altos (avaliados positivamente) “solidariedade entre os colegas” (Média = 4,0) e “cooperação entre os colegas” (Média = 3,8) e com médias baixas “liberdade para expressar minhas opiniões no local para o trabalho” (Média = 2,8) e “liberdade para usar minha criatividade” (Média = 2,0). Os resultados confirmam a tese Dejouriana (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994) de que os comportamentos motivados do indivíduo é bloqueado na organização de trabalho e, com isso, sua energia acumulada causa sofrimento, desprazer e tensão. De acordo com Robbins (2008), o modelo hierarquicamente rígido de algumas organizações potencializam o sofrimento de seus colaboradores, pois não levam em conta as barreiras e limitações de seus modelos padronizados e desvalorizam as iniciativas de adaptação de seus membros hierarquicamente inferiores, que são os responsáveis operacionais pelo processo e, conseqüentemente, os que mais tendem a contribuir para suas melhorias.

Para avaliar os indicadores de sofrimento, o terceiro fator corresponde à Vivência de Sofrimento, sendo denominado também como esgotamento profissional, que é vivência de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho. Composto por 7 itens, é considerado crítico e possui maior índice de sofrimento os aspectos referentes a “esgotamento emocional” (Média = 3,3) e estresse (Média = 3,6). Este resultado corrobora com a perspectiva de Siqueira (2009), ao afirmar que o ambiente de trabalho leva o indivíduo chegar ao seu limite, principalmente no estado emocional.

O quarto e último fator dessa escala é denominado Falta de Reconhecimento e define-se como vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho. Com média 1,35, é o único fator com

avaliação positiva, considerado satisfatório. O fator é composto por 8 itens e as médias mais altas correspondem à “falta de reconhecimento com o meu esforço” (Média = 2,2) e “falta de reconhecimento com meu desempenho” (Média = 1,8).

A quarta e última escala é denominada Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). Essa escala possui uma análise diferenciada, pois os itens propostos retratam situações muito graves relacionadas à saúde: a sua aparição e repetição num nível moderado já significa adoecimento, por isso, os resultados são classificados em quatro níveis conforme explicado anteriormente, em instrumentos de pesquisa.

A EADRT possui quatro fatores: danos físicos, danos psicológicos e danos sociais, conforme apresentados na tabela 4.

Tabela 4. Estatística Descritiva referente aos fatores EADRT – Brasília – 2013

Fatores	Média	Desvio Padrão
Danos Físicos	2,71	0,93
Danos Psicológicos	1,80	0,58
Danos Sociais	1,49	0,33

Fonte: dados de pesquisa

O primeiro fator, Danos Físicos, é definido como dores no corpo e distúrbios biológicos. Possui 12 itens e foi o fator pior avaliado nessa escala, sendo considerado crítico, ou seja, foco de adoecimento. Para uma análise mais profunda, observaram-se todos os itens com as médias acima da média positiva, ou seja, suportável (1,9). Entre eles estão dores no corpo, dores no braço, dor de cabeça, dores nas costas, distúrbios auditivos, alterações do apetite, distúrbios de visão, alteração do sono e dores nas pernas. Apesar da avaliação do Custo Físico ter sido considerada positiva na ECHT, percebe-se, entre os integrantes da equipe, que os efeitos do trabalho são refletidos somaticamente em seus membros, confirmando a teoria Dejouriana de que a relação entre prazer e sofrimento podem trazer, além de consequências patológicas mentais, consequências psicossomáticas. (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

O fator Danos Psicológicos é caracterizado por sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral, e foi avaliado como positivo, suportável

(Média = 1,80). Dentre os 10 itens que o compõe, os mais altos estão relacionados à “mau-humor” e “vontade de desistir de tudo”, ambos com média 2,5.

O terceiro e último fator dessa escala corresponde aos Danos Sociais, definidos como isolamento, e dificuldades nas relações familiares e sociais. Foi o fator mais bem avaliado da escala, com média 1,49, considerada positiva e suportável. Composto por 7 itens, teve o índice alto apenas na afirmação acerca de “impaciência com as pessoas em geral”.

De um modo geral, 54% dos fatores são considerados críticos pelos participantes, o que indica riscos reais de adoecimento na organização. Por serem, em sua maioria, profissionais no início da carreira e já não possuem satisfação com as expectativas geradas para esse contexto, os riscos de sofrimento para esses indivíduos podem ser potencializados com os sentimentos de frustração causados pelo não atendimento dessas expectativas. Para isso, é preciso trabalhar estratégias que visem minimizar os aspectos influenciadores e geradores de insatisfação, através da compreensão das necessidades específicas para esse grupo.

Dessa forma, vale ressaltar que, apesar da existência de um alto índice de respostas avaliadas como críticas, Dejours (2005) afirma que o sofrimento também pode ser encarado positivamente, como a partida inicial para a transformação de conflitos em soluções.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ato de trabalhar leva o indivíduo a construir uma identidade pessoal e profissional, sendo agente transformador da natureza, gerando assim sentimentos de realização, satisfação e prazer. Porém, por outro lado, influências negativas do ambiente organizacional também proporcionam fatores de frustração, insatisfação e sofrimento na vida do colaborador, podendo leva-lo a um quadro patológico.

Dentro desse contexto, a Psicodinâmica do Trabalho tem como foco do seu estudo a desafiadora existência simultânea entre as vivências de prazer e de sofrimento que acometem os trabalhadores. (DEJOURS, 1994).

Sob essa perspectiva, o presente artigo teve como principal objetivo identificar os principais fatores que constituem riscos para a saúde dos colaboradores de uma central de marcação de consultas. Diante dos resultados obtidos com a aplicação das quatro escalas do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento, percebe-se que os fatores que maior apresentam riscos para a saúde do colaborador são “Organização do Trabalho”, (devido à cobrança e controle por metas e fiscalização acirrada do desempenho) da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho, “Realização Profissional” e “Liberdade de Expressão”, ambos da Escala de Índice de Prazer e Sofrimento no Trabalho. Esses dois últimos fatores estão diretamente ligados aos sentimentos de prazer, o que levanta a hipótese de que a falta de realização e satisfação são fatores mais propensos ao adoecimento do que a vivência de sofrimento em si.

Outro fator relevantemente prejudicial para a saúde desses trabalhadores são os “Danos Físicos”, pois, conforme discussão anterior, o nível moderado (crítico) significa adoecimento, por possuir itens com situações graves relacionadas à saúde.

Apesar de o ITRA ser um instrumento consistente e validado, criado para trabalhadores em geral, observa-se algumas limitações em avaliações mais aprofundadas sobre as influências desses fatores no adoecimento real do trabalhador. Segundo os desenvolvedores do inventário, o mesmo deve servir a objetivos delimitados, com bases sólidas para construção de hipóteses a serem testadas por meio de outros instrumentos (MENDES; FERREIRA, 2007).

Diante disso, outra limitação encontrada durante a construção desse estudo de caso relaciona-se ao fato da não realização de entrevistas individuais e em grupo para melhor exploração acerca da influência dos aspectos organizacionais

do trabalho nesses colaboradores. Esse aprofundamento não foi concretizado devido às restrições desse grupo de trabalhadores que possuem poucos minutos de pausa durante seu expediente e não foram autorizados pela liderança imediata a se afastarem de suas estações de trabalho para essas finalidades.

Para uma avaliação mais enraizada dos riscos de adoecimento, sugere-se também, além da aplicação do questionário, entrevistas individuais ou em grupo com os respondentes a fim de verificar a subjetividade dos fatores estudados. Porém, devido à natureza do trabalho dos participantes, com rotinas estabelecidas de prazos curtos, metas, resultados e horários de pausa controlados, esse método investigativo tornou-se inviável para o momento.

Além disso, Mendes e Ferreira (2007) concluem que o instrumento pode levar os pesquisadores a desenvolverem pesquisas diagnósticas da saúde, com o intuito de implantar programas de prevenção, saúde ocupacional e Qualidade de Vida no Trabalho.

Com a finalidade de reverter o quadro atual, recomenda-se às equipes responsáveis pela prevenção e saúde do trabalhador, bem como por sua qualidade de vida no trabalho, organização de ações educativas e promocionais acerca dos cuidados com a saúde, informações sobre políticas de encareiramento e estimulação à prática de exercícios laborais, impedindo que as condições atuais de trabalho tornem-se desmotivadoras e, principalmente, patológicas.

Para agendas futuras, sugere-se que, dentro de um prazo mais longo, a pesquisa seja realizada de forma mais aprofundada com os participantes, através de entrevistas individuais e em grupo, sem causar interferência em sua produtividade. Também é sugerida, após a implantação dos programas de prevenção e orientação, uma segunda aplicação do ITRA, apenas com as escalas mais críticas, para comparar e verificar se os mesmos tiveram efeitos significativos para a promoção da saúde nesse grupo de trabalhadores.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda; MARTINS, Maria Helena Pires. **Filosofando: Introdução à Filosofia**. 3. ed. São Paulo: Moderna, 2003.

COTRIM, Gilberto. **Fundamentos da Filosofia: história e grandes temas**. 16. ed. Reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2006.

DAVIDOFF, Linda L. **Introdução à Psicologia**. Tradução: Lenke Perez. 3. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2001.

DEJOURS, Cristophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. Coordenação: Maria Irene Stocco Betiol. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Cristophe. **O fator humano**. 5. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

HELOANI; Roberto. LANCMAN; Selma. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 077-086, Set./Dez. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prod/v14n3/v14n3a08.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2013.

MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?** Guia para vencer o estresse na empresa. Tradução: Mônica Saddy Martins. Campinas- SP: Papirus, 1999.

MENDES; Ana Magnólia e Col. **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES; Ana Magnólia; FERREIRA, Mário César. **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: Instrumento Auxiliar de Diagnóstico de Indicadores Críticos no Trabalho. Capítulo 5. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, Ana Magnólia; CRUZ, Roberto Moraes. Trabalho e Saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas. *In*: TAMAYO, Álvaro (Org.). **Cultura e Saúde nas Organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2006. p.39-55.

NEWSTRON, John W. **Comportamento Organizacional: o comportamento humano no trabalho**. Tradução: Ivan P. Ferreira São Paulo: Mc Graw-Hill, 2008.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2008.

SIQUEIRA, Marcus V. Soares. **Gestão de Pessoas e Discurso Organizacional**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2009.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. 4 ed. Tradução: Solange Aparecida Visconte. São Paulo: Saraiva, 2012.

APÊNDICE A – ITRA – Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento

A fim de diagnosticar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, a Diretoria de Recursos Humanos e Qualidade está realizando uma pesquisa com o objetivo de:

- Coletar informações sobre as dimensões do trabalho que constituem fatores para melhoria da saúde e qualidade de vida no trabalho e;
- Subsidiar o planejamento de ações institucionais para manutenção e/ou melhoria da qualidade de vida no trabalho a partir do diagnóstico realizado.

Esse inventário foi desenvolvido por Ferreira e Mendes em 2007, acadêmicos que integram o “Grupo de Estudos e Pesquisas em Saúde e Trabalho (GEPSAT)” da Universidade de Brasília (UnB).

As informações prestadas por você **são sigilosas** e serão quantificadas e analisadas em conjunto com informações fornecidas por seus colegas.

É um instrumento composto de quatro categorias e algumas questões abertas. Ao responder, fique atento para as instruções de respostas.

Em média são gastos 15 minutos para responder o inventário.

Lembramos que todas as perguntas são de preenchimento obrigatório, pois caso contrário a página seguinte não poderá ser acessada.

Sua participação é fundamental!

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz do seu **contexto de trabalho**, tendo em vista a escala abaixo.

1 Sempre	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre
-------------	----------------	---------------	---------------------	-------------

O ritmo do trabalho é excessivo	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	1	2	3	4	5
As normas para execução das tarefas são rígidas	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	1	2	3	4	5
Os resultados esperados estão fora da realidade	1	2	3	4	5
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	1	2	3	4	5
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	1	2	3	4	5
As tarefas não são claramente definidas	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
A distribuição das tarefas é injusta	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais no local de trabalho	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
As condições de trabalho são precárias	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente	1	2	3	4	5

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz das **exigências de decorrentes do seu contexto de trabalho**.

1 Nada Exigido	2 Pouco Exigido	3 Mais ou Menos Exigido	4 Bastante Exigido	5 Totalmente exigido
-------------------	--------------------	----------------------------	-----------------------	-------------------------

Ter controle das emoções	1	2	3	4	5
Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Ter custo emocional	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5
Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5
Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar a memória	1	2	3	4	5
Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5
Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
Ter concentração mental	1	2	3	4	5
Usar a criatividade	1	2	3	4	5
Usar a força física	1	2	3	4	5
Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
Caminhar	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ficar de pé	1	2	3	4	5
Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar as mãos de forma repetida	1	2	3	4	5
Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

Avaliando o seu trabalho atualmente, marque a frequência com que você experimenta **vivências positivas e negativas**.

0 Nenhuma Vez	2 Duas Vezes	3 Três Vezes	4 Quatro Vezes	5 Cinco Vezes	6 Seis ou mais Vezes
------------------	-----------------	-----------------	-------------------	------------------	-------------------------

Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento de meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6

Os itens a seguir tratam dos tipos de **problemas físicos, psicológicos e sociais que geralmente são causados pela realização do trabalho**. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos seis meses.

0 Nenhuma Vez	2 Duas Vezes	3 Três Vezes	4 Quatro Vezes	5 Cinco Vezes	6 Seis ou mais Vezes
------------------	-----------------	-----------------	-------------------	------------------	----------------------------

Dores no corpo	0	1	2	3	4	5	6
Dores nos braços	0	1	2	3	4	5	6
Dor de cabeça	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios digestivos	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas costas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios auditivos	0	1	2	3	4	5	6
Alterações de apetite	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios na visão	0	1	2	3	4	5	6
Alterações do sono	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5	6
Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldades nas relações fora do trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5	6
Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5	6
Agressividade com outros	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldade com os amigos	0	1	2	3	4	5	6
Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5	6
Amargura	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5	6
Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5	6
Mau-humor	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5	6
Tristeza	0	1	2	3	4	5	6
Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5	6
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Solidão	0	1	2	3	4	5	6

Para finalizar, preencha os seguintes dados complementares:

Idade: _____ anos

Gênero: () Masculino () Feminino

Escolaridade:

- () Ensino Médio
- () Superior Incompleto
- () Superior Completo
- () Cursando Pós-graduação
- () Pós-graduação Completa

Estado Civil: _____

Tempo de Serviço na Instituição: _____

Participou do último exame médico periódico na instituição? () SIM () NÃO

Afastamento do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho no ano de 2013:

- () Nenhum
- () Entre 01 e 03 afastamentos
- () Mais de 03 afastamentos

A Diretoria de Recursos Humanos agradece sua participação!