



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho – PST

IV Turma do Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho

TRABALHO FINAL DE CURSO

Coordenadora: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes

**TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO NO CONTEXTO DE TRABALHO
DO SERVIÇO PÚBLICO: A EXPERIÊNCIA DE UM ÓRGÃO DO PODER
LEGISLATIVO ESTADUAL**

Apresentado por: Ozanira Ferreira da Costa

Orientado por: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes

Brasília – DF

Dezembro 2013



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho – PST

IV Turma do Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho

**TRABALHO, PRAZER E SOFRIMENTO NO CONTEXTO DO SERVIÇO
PÚBLICO: A EXPERIÊNCIA DE UM ÓRGÃO DO PODER LEGISLATIVO**

Apresentado por: Ozanira Ferreira daCosta

Orientado por: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezzera Mendes

Brasília – DF

Dezembro 2013

Resumo

Esse artigo aborda o trabalho no contexto do serviço público. O objetivo geral é analisar uma experiência de intervenção no contexto de trabalho de um grupo de servidores de organização pública do poder legislativo à luz da psicodinâmica do trabalho e de forma específica, configurar o prescrito e o real da Organização do Trabalho, analisar as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores, contribuir para a definição de estratégias de enfrentamento das dificuldades no trabalho. Para a coleta de dados, optou-se pela revisão de literatura e a pesquisa documental. O tratamento das informações priorizou a análise de conteúdo. Conclui-se que o contexto de trabalho destes sujeitos caracteriza a organização do trabalho, como carente de planejamento, de rotinas, de procedimentos e de definição de atribuições. É recorrente a oscilação entre sobrecarga e ociosidade, com ênfase para a imprevisibilidade da tarefa, ausência do prescrito, falta de reconhecimento do trabalhador. Constata-se alta rotatividade do gestor da Coordenação e falta de comunicação entre este e a equipe. As relações socioprofissionais são de cooperação. As condições de trabalho podem ser consideradas satisfatórias. A remuneração salarial satisfatória, a estabilidade, os benefícios sociais e de assistência à saúde, o apoio, o companheirismo e a amizade entre os servidores da Coordenação são fatores determinantes de prazer no trabalho. Finalmente, as vivências de sofrimento se referem, de forma geral, à falta de prescrição do trabalho, à falta de comunicação entre os servidores e a gestora da Coordenação, à falta de clareza das atribuições e à falta de reconhecimento.

Palavras-chave: Psicodinâmica do Trabalho; Trabalho; Prazer e Sofrimento no Trabalho.

1. INTRODUÇÃO

Esse artigo aborda o trabalho no contexto do serviço público. Para tanto, analisa uma experiência de intervenção no contexto de trabalho de um grupo de servidores de organização pública do Poder Legislativo de uma Unidade da Federação brasileira. Parte-se da necessidade de reflexão e de sistematização acerca das vivências profissionais sobre a temática, de forma a se pensar e construir estratégias de intervenção no tocante ao prazer e sofrimento de trabalhadores, também denominados de servidores, conforme o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos.

Tais vivências resultam do trabalho em saúde e qualidade de vida na Divisão de Seguridade Social da área de recursos humanos, em particular do atendimento aos servidores, em grupo ou individual, e das ações de qualidade de vida no trabalho, em especial, do programa de desenvolvimento de equipes, além de demandas específicas que suscitam o sofrimento no contexto de trabalho, como se observou na intervenção com os servidores das áreas gráfica, de Comunicação Social, de telefonia, entre outros.

No trabalho demandado por gestores ou trabalhadores destas áreas, a equipe técnica procurou estabelecer espaços de discussão nos quais foram constatados relatos de descrença na melhoria dos processos de trabalho, baixa qualidade do ambiente físico, falta de equipamentos adequados, hostilidades, mal-estar, conflitos nas relações entre colegas ou com chefias, apatia, indiferença, desmotivação, ociosidade, falta de reconhecimento, falta de planejamento etc.

Neste sentido, o presente artigo tem como objetivo geral, analisar uma experiência de intervenção no contexto de trabalho dos servidores do legislativo à luz da psicodinâmica do trabalho e de forma específica, configurar o prescrito e o real da Organização do Trabalho sob a percepção dos servidores; analisar as vivências de prazer e sofrimento dos servidores; contribuir para a definição de estratégias de enfrentamento das dificuldades no trabalho.

Parte-se do pressuposto de que a discussão sobre trabalho, prazer e sofrimento no contexto de trabalho dos servidores da instituição em análise e seus fundamentos teórico-metodológicos se situam numa perspectiva crítica da realidade. Estão conectadas com o conjunto das mudanças verificadas no mundo do trabalho e denominadas de reestruturação produtiva, que impactam nas condições e espaços de trabalhos.

Para tanto, empreende-se aqui a revisão de literatura e a pesquisa documental. A revisão de literatura, numa concepção teórico-metodológica da categoria trabalho, remete a uma dimensão ampliada para reflexão do tema, tentando o desafio de dialogar com autores de orientação marxista e da psicodinâmica do trabalho.

O pensamento marxista entende que a realidade, bem como o trabalho, se situam no âmbito de um modo de produção capitalista e, portanto, da sociedade dividida em classes sociais e da exploração da mão de obra trabalhadora. Nesta perspectiva, entende-se o trabalho como uma categoria histórica e fundante do ser social, enquanto atividade profissional que desprende esforços físicos e mentais, associando os

conhecimentos de conotação marxistas, aliados às contribuições da psicodinâmica do trabalho.

A psicodinâmica do trabalho é compreendida como uma disciplina clínica que se apoia na descrição e no conhecimento das relações entre trabalho e saúde mental, e uma disciplina teórica, que busca registrar os resultados da investigação clínica das relações de trabalho articuladas a uma teoria do sujeito, baseada, ao mesmo tempo, na psicanálise e na teoria social (Mendes e Araújo, 2012, p. 23).

1. O trabalho no cenário da reestruturação produtiva

Em se tratando do trabalho humano,

como na acepção de Marx em *O Capital* (1887/1968), o trabalho é atividade resultante do dispêndio de energia física e mental, direta ou indiretamente voltada à produção de bens e serviços, contribuindo, assim, para a reprodução da vida humana, individual e social (Liedke, 2002, p. 341).

Sob esse ponto de vista, o trabalho em seu sentido amplo, é considerado como “um conjunto de atividades intelectuais e manuais, organizadas pela espécie humana e aplicadas sobre a natureza, visando assegurar sua subsistência” (Pinto, 2010, p.15). Compreende-se que o trabalho visa à transformação da realidade para a produção dos bens necessários à reprodução material da sociedade.

Em tal perspectiva, há que se considerar a contradição implícita na categoria trabalho. Se, por um lado, ele é fundamental à vida do homem; por outro, produz sofrimento e alienação. Como afirma Lessa (1999), se reportando a Marx, o trabalhador não é dono do seu trabalho, mas vende sua força de trabalho por um salário que lhe permite a subsistência.

Para Marx os homens só podem viver se efetivarem um contínuo processo de transformação da natureza sob a forma do que denominou de trabalho. E, ao transformar a natureza, a pessoa também se transforma. “Quando os homens constroem a realidade objetiva, eles também se constroem enquanto indivíduos” (Lessa, 1999, p. 23).

De acordo com Lessa (1999), com o desenvolvimento das relações de exploração do homem pelo homem, também o trabalho se transforma e provoca uma

ruptura no seu próprio interior. Atualmente, o trabalhador executa as ordens do seu patrão e o ato de trabalho deixa de ser expressão de certa necessidade ou uma dada escolha de determinada pessoa, para ser a manifestação de uma escolha de uma pessoa praticada por outra, com a finalidade de gerar lucro a alguém (o patrão) que não trabalhou.

No sistema capitalista, a única maneira do trabalhador sobreviver é a venda de sua força de trabalho por um salário. Como bem enfatiza Lessa (1999), o trabalho assalariado, não pode deixar de ser um trabalho alienado, independente do valor do salário. Ele implica a submissão imposta do trabalhador às exigências de reprodução ampliada do capital. Para este autor, é a luta de classe que determina, em larga medida, a forma que assume o trabalho alienado em cada época histórica. Em determinada época, ela pode se manifestar mediante a resistência e organização coletiva, em outras pode se expressar mediante a apatia, a indiferença etc.

Por exemplo, no Brasil, só a partir da resistência, da organização de classe e da luta por direitos é que se conquistaram ganhos na Constituição Federal de 1988. Por outro lado, de forma contraditória, foi neste período, que o processo de reestruturação produtiva com vias à acumulação flexível¹ do capital, toma corpo e se consolida no Brasil, mais especificamente, a partir do governo Collor de Mello, em 1989, sob a tirania da competitividade suscitada pelo mercado globalizado.

Reafirmando esse ponto de vista, no contexto da reestruturação produtiva, para Pinto (2010), deve-se considerar

a crise do Taylorismo/Fordismo, frente ao avanço das organizações flexíveis, como o toyotismo, como um processo gestado dentro de uma conjuntura mais ampla, da qual faz parte a introdução das políticas neoliberais na atuação estatal, cujo principal atributo tem sido a renúncia a compensações sociais e à coletivização de direitos à totalidade da classe trabalhadora, nos contratos firmados com o empresariado (Pinto, 2010, p. 83-84).

¹Entende-se por “acumulação flexível”, denominação de Harvey, à passagem do modelo fordista de acumulação capitalista, para um modelo flexível, na tentativa de superar crise do capitalismo no início da década de 1979. Este modelo faz emergir uma nova ordem, cujo principal objetivo é a “flexibilização dos mercados de trabalho, das relações de trabalho, dos mercados de consumo, das barreiras comerciais, do controle da iniciativa privada pelo Estado e, nesse ponto, devemos adentrar o âmbito das transformações ocorridas na esfera da política” (Pinto, 2010, p. 31).

Para este autor, o resultado do avanço destas mudanças está relacionado de forma específica com a situação nacional e local nas quais elas se propagam. Portanto, a expansão do processo de reestruturação produtiva tem se configurado de maneira diferenciada nas economias centrais e nos países capitalistas das periferias, adequando-se e apresentando-se distinta não somente entre regiões, setores econômicos e ramos de produção, como também entre empresas no interior de uma mesma cadeia produtiva, tanto nas relações estabelecidas entre si como clientes e fornecedores, como no tocante à organização do trabalho no interior de suas plantas.

É nesse contexto de tensão, resultante do processo de reestruturação produtiva, que se encontram ameaçadas conquistas históricas a exemplo do regime Jurídico Único dos Servidores Públicos que garantem entre outros aspectos: férias remuneradas, licença maternidade, licença-prêmio (extinta), aposentadoria (modificada) etc., mas que se encontra em reversão com a Contrarreforma do Estado.

Compreende-se que o avanço das novas tecnologias no trabalho, a crescente precarização das relações de trabalho, o aumento do ritmo, a diminuição dos postos de trabalho, a sobrecarga e a exigência daqueles que estão trabalhando têm aumentado consideravelmente as doenças e riscos de acidentes.

Pinto (2010) reporta-se aos dados da OIT para afirmar que

nos países mais industrializados, embora tenha ocorrido uma diminuição do número de lesões graves, elevaram-se outras formas de adoecimento, tais como as afecções músculo-esqueléticas, o estresse, problemas psíquicos, reações asmáticas e alérgicas, além de doenças decorrentes da exposição a agentes tóxicos (Pinto, 2010, p. 11).

Ampliando a discussão acerca do trabalho e de seus significados, destacam-se as contribuições da Psicanálise e, especificamente da Teoria Freudiana assinaladas na Psicodinâmica do trabalho, traduzidos sob o ponto de vista de Mendes e Araújo (2012). Eles mencionam que embora Freud não tenha se dedicado à problemática do trabalho, no entanto, na sua obra, o tema se relaciona à escuta dos seus pacientes e à construção teórica que poderia emergir baseada nessas reflexões. Os autores referidos se apropriam do conceito construído por Furtado (2008), o qual considera que para Freud o trabalho pode referir-se à atividade profissional e à atividade psíquica.

De acordo com Mendes e Araújo (2012), ambos os sentidos (profissional e psíquico), interessam para o entendimento do trabalho em Psicodinâmica, tendo em vista que se compreende o trabalho, em sua essência, como um trabalho psíquico. Para estes autores, “fazer implica pensar, engajar-se no corpo, no cognitivo e no afetivo; fazer é afetar-se pelo real, transformar a si mesmo e transformá-lo” (Mendes & Araújo, 2012, p. 25).

Nesta perspectiva, o trabalhador dos serviços públicos, ou o servidor público, enquanto trabalhador assalariado no âmbito dos serviços oferecidos pela máquina administrativa do Estado, quer dizer, desse complexo social que objetiva a reprodução social das classes e impõe aos trabalhadores o domínio da classe dominante, vive ele próprio a máxima contradição do sistema capitalista. Entendendo também, na mesma compreensão empreendida por Lessa (1996), que o Estado faz parte de complexos sociais para a reprodução social das classes e impõe aos trabalhadores o domínio da classe dominante.

O servidor do Legislativo, ser social e trabalhador, não está desconectado das mudanças que perpassam o mundo do trabalho de forma geral e o Estado em particular. Portanto, as transformações societárias trazem implicações no contexto do trabalho e estas têm implicações concretas e específicas que se manifestam no trabalho no âmbito da Casa Legislativa em análise, repercutindo na organização do trabalho, nas condições de trabalho, bem como nas relações socioprofissionais e provocando sofrimentos que elevam os níveis de adoecimento.

Um aspecto a destacar é quanto à caracterização do trabalho dos serviços. Utilizando as palavras de Costa (2000), de forma distinta do processo de trabalho industrial, o processo de trabalho dos serviços se baseia numa inter-relação pessoal intensa, constituindo-se em um processo de “intersecção partilhada”.

Para Braverman (1977) a expansão do setor de serviços resulta, por um lado, do próprio processo de acumulação de base industrial, tendo em vista que ampliam as formas de produção do excedente e as demandas quanto ao seu investimento, e, por outro, da expansão das formas de ofertas, acesso e demanda de serviços cada vez mais submetidos à lógica e processos característicos da sociedade capitalista, que acabaram por suplantam, ou incorporar à sua dinâmica as formas remanescentes, tanto do modo de produção anterior como de suas próprias fases antecedentes.

Conforme Braverman (1974), no interior dos processos de trabalho no setor serviços, existe uma diferença entre trabalho manual e intelectual e entre o trabalho

produtivo e o improdutivo. O autor menciona a especialização como a responsável pela diferença entre o trabalho manual e o intelectual e o no seu entendimento, o que diferencia o trabalho produtivo do improdutivo é a definição de relações e processos de trabalho específicos que expressam a tipicidade do modo de produção capitalista mesmo que se já realizado fora do âmbito da fábrica.

O trabalho improdutivo contratado pelo capitalista para ajudá-lo na concretização ou apropriação do valor excedente é, ao ver de Marx, semelhante ao trabalho produtivo em todos os sentidos, exceto um: ele não produz valor e valor excedente, e, por conseguinte aumenta não como causa, mas pelo contrário, como consequência da expansão do valor excedente. (Braverman, 1974, p. 357).

2. Prazer e sofrimento no contexto de trabalho: uma contribuição da psicodinâmica do trabalho

a. O contexto do trabalho

Em se tratando do contexto de trabalho especificamente, Mendes e Ferreira (2003), afirmam que ele apresenta o *locus* material, organizacional e social no qual se desenvolve a atividade de trabalho e as estratégias de mediação utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade do trabalho.

Para analisar o contexto de trabalho, estes autores destacam três fatores. A organização do trabalho, as relações socioprofissionais e as condições de trabalho. Dejours (1992, p. 25) compreende a organização do trabalho como a “divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade etc.”

Ferreira e Mendes (2003) afirmam que a organização do trabalho é constituída pelos elementos prescritos (formal ou informalmente), que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no *locus* de produção e balizam o seu funcionamento.

As relações socioprofissionais ou relações de trabalho consistem no segundo fator e podem ser conceituadas como os modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional. De acordo com Dejours (1992, p. 75), por relação de trabalho consideram-se “todos os laços humanos criados pela organização do trabalho: relações com a hierarquia, com as chefias, com supervisão, com os trabalhadores”.

As relações de trabalho são constituídas pelos elementos interacionais, que expressam as relações socioprofissionais de trabalho, presentes no *locus* de produção e caracterizam sua dimensão social (Ferreira e Mendes, 2003).

O terceiro fator refere-se às condições de trabalho. Para Dejours, por condição de trabalho,

é preciso entender, antes de tudo, ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, ventilação, irradiação, altitude etc.), ambiente químico (produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras, fumaças etc.), o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), as condições de higiene, de segurança, e as características antropométricas do posto de trabalho (Dejours, 1992, p. 25).

Ferreira e Mendes (2003) complementam que as condições de trabalho são constituídas pelos elementos estruturais presentes no *locus* de produção e caracterizam sua infraestrutura, apoio e práticas administrativas.

Mendes (2003) aponta estes três aspectos da organização do trabalho, das condições de trabalho e das relações socioprofissionais como mecanismos relevantes para a análise e compreensão do contexto de trabalho e como elementos geradores de prazer e sofrimento no trabalho.

Finalmente, um aspecto imprescindível para a compreensão de como o trabalho se efetiva na realidade é o entendimento de que o trabalho real é distinto do trabalho prescrito. “Trabalho prescrito é o que é determinado, que é pré-escrito para ser executado pelos trabalhadores, e trabalho real pode ser definido como o realmente executado” (Oliveira, 2002, p. 350).

b. Prazer e sofrimento no trabalho

Para Mendes e Ferreira (2007), o processo de busca no trabalho inclui um extenso percurso conceitual advindo da psicodinâmica do trabalho. Para esta autora, o desafio que se apresenta, a despeito do sofrimento, se refere à investigação dos impactos da flexibilização do capital no mundo do trabalho, se ainda existe a possibilidade de se ter saúde e o que norteia essa possibilidade.

Cabe assim, reafirmar que o sofrimento no trabalho se relaciona intrinsecamente com a questão do trabalho assalariado no capitalismo, em que o trabalhador assume a condição de alienação de sua produção, ficando numa condição de subalternidade

geradora de sofrimento.

Segundo Mendes e Morrone (2011), de 1998 a 2007, pesquisadores destinaram parte de seus estudos à caracterização das vivências de prazer e sofrimento no trabalho pelo mapeamento das expressões comportamentais ou dos sentimentos associados, de forma recorrente, a cada uma das vivências. Para estas autoras, as evidências se confirmam progressivamente a cada novo estudo, sendo complementadas, eventualmente, com um indicador novo.

Atualmente, as vivências de prazer e sofrimento são caracterizadas por sentimentos específicos. No tocante ao sofrimento, as vivências se caracterizam pela presença de pelo menos um dos sentimentos a seguir: medo, insatisfação, insegurança, estranhamento, desorientação, impotência diante das incertezas, alienação, vulnerabilidade, frustração, inquietação, angústia, depressão, tristeza, agressividade, impotência para promover mudança, desgaste, desestímulo, desânimo, sentimento de impotência, desgaste físico, emocional, desvalorização, culpa, tensão e raiva (Mendes & Morrone, 2011, p. 31/32).

“Em se tratando de vivências de prazer, elas se caracterizam pelos sentimentos de reconhecimento, identificação, orgulho pela atividade em si, realização e liberdade” (Mendes & Morrone, 2011, p. 32).

Mendes e Muller (2013, p.290) definem o prazer “como um princípio mobilizador que coloca o sujeito em ação para a busca da gratificação, realização de si e reconhecimento pelo outro da utilidade e beleza do seu trabalho”.

Considera-se que o trabalho tanto pode ser fonte de prazer quanto pode ser fonte de sofrimento, sendo que um não exclui o outro. “Prazer e sofrimento nessa abordagem são indissociáveis, e o trabalho contribui para subverter o sofrimento em prazer a partir de condições sociais, políticas e éticas da organização e dos processos de trabalho” (Mendes e Muller, 2013, p. 290).

Em se tratando do sofrimento no trabalho, Dejours (1999) menciona algumas noções baseadas em pesquisas. Para este autor, uma primeira concepção de sofrimento surge

como característica dos estados mentais que se situassem entre dois extremos: de um lado, a saúde mental, o bem-estar psíquico – em referencia à denominação da Organização Mundial de Saúde – e, de outro lado, a doença mental descompensada. Entre estes dois extremos, estaria o sofrimento (Dejours, 1999, p. 18).

Para Dejours (1999) não é sempre que o sofrimento resulta em descompensação, mas acredita que o sujeito desenvolve defesas que conseguem evitar o sofrimento. Para Ferreira *et al.*, (2006), especificamente, o sofrimento instala-se a partir do momento no qual os trabalhadores tornam-se impossibilitados de sentir prazer de forma direta e/ou de utilizar o processo de mobilização coletiva, em função das restrições do contexto no qual o trabalho é desenvolvido, restando-lhe o uso das defesas, que podem servir de proteção e, ao mesmo tempo, levar a uma espécie de alienação.

Sob esse ponto de vista então, como enfrentar esse sofrimento? Quais são as estratégias para combatê-lo? De acordo com a abordagem da psicodinâmica do trabalho, existem as estratégias defensivas individuais, estratégias defensivas coletivas e estratégias de mobilização coletiva. Ferreira *et al.* (2006, p.221) assinalam que estas são utilizadas nas situações de trabalho, não contemplando outras formas de enfrentamento, também necessárias e importantes, que envolvem outras dimensões como as judiciais, sindicais, familiares e sociais.

Segundo Ferreira *et al.* (2006, p. 221),

As estratégias defensivas são mecanismos individuais e coletivos de negação e racionalização da realidade de trabalho que faz sofrer. Caracterizam-se pela naturalização do sofrimento e das injustiças que os trabalhadores padecem e dos fracassos no trabalho como decorrentes da má vontade ou da incapacidade humana. A racionalização compõe justificativas socialmente valorizadas para explicar situações desconfortáveis, desagradáveis e dolorosas que propiciam risco e impõem ritmo acelerado e/ou exigem elevados índices de desempenho e produtividade.

Para estes autores, as estratégias defensivas são menos eficazes do que as de mobilização, tendo em vista que não permitem transformação da realidade que faz sofrer, assegurando a saúde.

Em termos das estratégias de mobilização coletiva, são formas de atuar coletivamente dos trabalhadores, possibilitados no espaço público de discussão e na cooperação. O espaço público de discussão se caracteriza pela verbalização coletiva do sofrimento. “É um espaço no qual as opiniões, mesmo que eventualmente contraditórias, podem ser livremente formuladas e publicamente declaradas (Ferreira *et*

al., 2006, p. 221).

A cooperação é valorização e reconhecimento da marca pessoal e do esforço de cada um para realizar o trabalho e para participar do coletivo, fortalecendo a identidade psicológica e social, reafirmando as referências internas e convivendo com a diversidade, de forma a produzir ações com mais poder de transformação do que ações individuais (Ferreira *et al.* (2006, p. 221).

Para Dejours (1999), a normalidade se apresenta como resultante de um compromisso entre o sofrimento e as estratégias mencionadas. Ou seja, a normalidade não supõe ausência de sofrimento, mas como “resultado conquistado mediante uma luta feroz entre as exigências do trabalho e a ameaça de desestabilização psíquica e somática” (Dejours, 1999, p. 19). Ele argumenta que,

sofrimento é sempre, antes de tudo, um sofrimento do corpo, engajado no mundo e nas relações com os outros (...). O conceito de sofrimento pertence à ordem do singular; o sofrimento coletivo é inconcebível, já que não existe corpo coletivo. Se clinicamente, se observam estratégias coletivas de defesa fundadas em uma cooperação entre sujeitos, por outro lado o sofrimento permanece sempre individual e único).

Assim, se o sofrimento é reconhecido como engenhosidade, o sujeito pode retorná-lo para o registro da construção de sua identidade, mas se não o é, se os esforços e contribuições individuais não são reconhecidos pelos outros, o sofrimento torna-se sem sentido já que não pode ser transformado, não pode ser subvertido. “Nesta condição, o sujeito é condenado à repetição, à crise de identidade, à doença” (Dejours, 1999, p. 32).

2. MÉTODO

Este artigo resulta de uma experiência de intervenção no contexto de trabalho de um grupo de 16 servidores das três seções da Coordenação de Comunicação Social de uma organização pública do Poder Legislativo, no segundo semestre de 2012. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A intervenção na Coordenação pretendeu instituir um espaço coletivo de discussão e reflexão entre as

gerências e equipes com vistas a qualificar os serviços e ações desenvolvidas no âmbito das seções e levantar propostas de melhorias destas ações.

A experiência foi desenvolvida por uma equipe técnica² em etapas: análise da demanda, por meio de reunião com os gestores das três seções; sensibilização dos servidores por meio de dois encontros; realização do diagnóstico com a aplicação de Grupos Focais³, nos quais se priorizou a escuta dos sujeitos que responderam individualmente a um formulário socializado e debatido coletivamente; elaboração, apresentação e validação de relatório e encaminhamentos.

Para este artigo, utilizou-se a revisão de literatura e a análise documental, na legislação sobre o órgão público legislativo e relatórios dos Grupos Focais. Quanto ao tratamento das informações adotou-se análise de conteúdo, por frequência e categorial dedutiva, de tal modo que os dados mais recorrentes foram submetidos à microanálise.

As dimensões utilizadas na análise e apresentadas no instrumental abordaram aspectos do contexto de trabalho, associados como: a organização do trabalho, comunicação/relações socioprofissionais e condições de trabalho.

3. RESULTADO

3.1. O contexto de trabalho de um grupo de servidores do legislativo

a. A Coordenação de Comunicação Social

Como órgão do Poder Legislativo, cabe a esta instituição a elaboração, a discussão e a votação das leis locais, bem como a fiscalização dos atos do Poder Executivo. Desde 2010, esta Casa Legislativa passou a funcionar em sede própria. O contexto de trabalho (organização e condições de trabalho e comunicação/relações socioprofissionais) desta instituição possui particularidades próprias do legislativo.

A instituição em análise apresenta estrutura organizacional composta por numerosos níveis hierárquicos, o que têm provocado muitas dificuldades de caráter administrativo. Diversas tentativas de redesenho organizacional foram realizadas desde a sua criação, entretanto, sem se alcançar uma arquitetura organizacional que otimizasse a tomada de decisão e a execução eficiente dos processos administrativos.

² A equipe técnica era constituída de três assistentes sociais e uma psicóloga.

³ Participaram dos Grupos Focais, 16 servidores, 10 homens e 6 mulheres; 5 servidores eram Consultores Técnico-legislativos, 6 Técnicos Legislativos, 4 Assistentes Legislativos, 1 Auxiliar Legislativo; 8 trabalhavam no turno matutino e 8 no turno vespertino.

De acordo com dados do Sistema de Gestão de Pessoal – SIGESP, utilizado pela área de Recursos Humanos, atualmente a Instituição tem um quadro de pessoal composto por cerca de 1.795 servidores e deputados. De acordo com o Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração, os cargos referem-se à Auxiliar Legislativo, Assistente Legislativo, Técnico Legislativo, Consultor Técnico Legislativo e Consultor Legislativo.

Esta Casa Legislativa é composta por órgãos de direção, de assessoramento e de apoio direto e indireto à ação parlamentar, subordinados à Mesa Diretora, formada pelo Presidente, Vice-Presidente, 1º, 2º e 3º Secretários, eleitos a cada dois anos, com a competência regimental de dirigir as atividades legislativas e administrativas. A instituição funciona nos turnos matutino e vespertino e seus servidores cumprem uma jornada de trabalho de 30 horas semanais.

Entre as atividades administrativas encontra-se a Coordenação de Comunicação Social – CCS, cuja atribuição é coordenar, supervisionar e assessorar a instituição em assuntos relacionados com o cerimonial, a divulgação das atividades legislativas, relações públicas e contatos com a imprensa. É composta por três seções com seus respectivos gestores e equipes de trabalho.

A Seção de Divulgação tem como atribuição coordenar e desenvolver ações voltadas a informar os públicos interno e externo a respeito das atividades desenvolvidas pela instituição; produzir e manter em circulação veículos e instrumentos de comunicação e divulgação das notícias da Casa; supervisionar os trabalhos de divulgação no âmbito da Casa; assessorar o coordenador de Comunicação Social na elaboração e implementação da política de comunicação social de interesse da Câmara Legislativa.

A segunda seção, de Relações Públicas, tem como atribuição desenvolver ações voltadas à preservação da imagem institucional; supervisionar a execução do processo de relações públicas junto ao público interno e externo; manter um cadastro atualizado das autoridades dos três Poderes, tanto em nível local como federal, para atendimento aos parlamentares; manter cadastro atualizado dos parlamentares para atendimento da imprensa e do público em geral; acompanhar, selecionar e classificar o noticiário referente a assuntos de interesse dos parlamentares e da instituição.

À terceira seção, de Relações com a Imprensa, é atribuído facilitar e articular o acesso dos parlamentares à imprensa em geral; organizar e prestar assessoramento às entrevistas concedidas à imprensa por integrantes da Mesa Diretora e demais parlamentares; manter contatos com jornalistas credenciados junto a Casa e imprensa em geral visando à maior difusão das atividades da instituição; manter cadastro atualizado dos órgãos de divulgação da Unidade da Federação e dos profissionais de imprensa.

b. O trabalho dos servidores da Coordenação de Comunicação Social

Em termos da Organização do Trabalho, os servidores relataram alguns aspectos referentes às rotinas e procedimentos, à definição de atribuições e tarefas, ao volume de trabalho e ao comprometimento dos servidores.

Existe a consciência do servidor sobre o que tem de ser feito. A equipe é preparada, comprometida e se organiza com facilidade para atender às demandas não previstas. A carga de trabalho não é excessiva. Em particular os servidores mencionam como fator positivo o quadro de agendas, instituído informalmente por eles, que auxilia o trabalho dos jornalistas e fotógrafos.

Na percepção dos servidores, as rotinas, procedimentos e definição de atribuições e tarefas não estão claras, pois as rotinas não estão descritas, as atribuições da equipe do serviço administrativo não estão definidas, há autogestão do trabalho.

Eles reclamam que *“na casa não tem definição de processos”*. *“Não há manuais. Não há organização básica do trabalho. Isso se reflete também aqui no setor”*. *“Não há discussão e pauta política bem definida. Só tem chefia, coordenador de plantão para cobrir evento, mas não tem política de comunicação na Casa e sim de acordo com interesse de chefes de plantão”*. *“Não tem rotina, então não posso dizer tenho muito volume de trabalho. Tem dia em que a minha vontade é não vir. Por quê? Pra não fazer nada? Só pra fazer presença, marcar o ponto?”*

A demanda de trabalho é inconstante e é frequente a oscilação entre sobrecarga e ociosidade. A título de exemplo, um servidor menciona que,

O começo do ano é tranquilo. Cobertura/textos... No meio do ano fica insuportável... passaram totalmente a organização do festival de cinema e o chefe não assumiu. Não gosto de burocracia... preciso de ajuda administrativa. Estou fazendo coisas que não são de

jornalistas. O volume de trabalho cresceu e a qualidade do trabalho diminuiu.

Há distribuição desigual de tarefas e observam-se em algumas situações o compromisso com a tarefa e não com a instituição. Os repórteres e fotógrafos carecem de uma pauta jornalística e trabalham em número insuficiente. Foi enfatizada a falta de reconhecimento do trabalho, o que também se observa como um elemento gerador de sofrimento.

Em termos da relação com os gestores, os servidores expressaram bastante insatisfação por não ter acesso ao coordenador. Existe uma alta rotatividade de quem ocupa a gerência da Coordenação, que historicamente não se identifica com o trabalho da Coordenação de Comunicação Social nem da equipe.

Os gestores das seções são servidores efetivos e comprometidos. Estes têm qualificação e competências técnicas e se atualizam. Em particular, o gestor da Seção de Divulgação tem atuação marcante na medida em que a unidade executa as principais demandas e rotinas da Casa.

No entanto, estes gestores ainda não têm clareza e qualificação adequada ao seu papel específico de gestor, em decorrência da falta de experiência administrativa. Foi lembrado que historicamente os gestores de seções, enquanto cargo de confiança, em geral não eram servidores efetivos, o que não oportunizava aos servidores efetivos o acúmulo de experiência administrativa.

Em particular, os Chefes da Seção de Relações com a Imprensa e Seção de Relações Públicas não estão sintonizados com rotinas e horários das demandas e não se envolvem diretamente com as rotinas das suas unidades.

A carência de *feedback* destes gestores, foi bastante mencionada pelos servidores. Se por um lado, há retorno sobre a qualidade do trabalho para a equipe de jornalismo e de fotografia, por outro, esse retorno não existe para a equipe administrativa. De acordo com algumas das falas, “*não há elogio quando o trabalho é bom*”, “*sentimo-nos largados*”, “*poderia ter mais estímulo*”, “*tem muita brincadeira*”.

Os servidores reclamaram que os gestores não repassam informações sobre decisões, reuniões, projetos que orientem as providências da equipe. Por último, os servidores demonstram insatisfação ao afirmarem que não conhecem a repercussão do trabalho da CCS na Casa (entre parlamentares e servidores) e na sociedade.

Nessa perspectiva, os servidores reivindicam: a reestruturação da unidade, a definição das rotinas de trabalho, das atribuições da equipe administrativa e de cada gestor; a abertura de canais de comunicação com o Coordenador; o desenvolvimento do papel gerencial (organização, administração do tempo, comunicação, relações interpessoais, gestão de processos); a melhoria da comunicação dos gestores com equipe (promoção de conversas individuais e reuniões), discutir e definir um Plano de Comunicação Social para a Casa; delimitar competências e estabelecer parceria da Coordenação de Comunicação Social e agências contratadas.

O relacionamento interpessoal se sobressai como ponto positivo em detrimento de clareza na comunicação e comunicação cordial e respeitosa. Conforme já mencionado anteriormente, o quadro de agenda também se destaca como instrumento de comunicação e integração entre a equipe.

A relação entre colegas se caracteriza como de ajuda mútua e companheirismo. Existe uma relação afetiva entre membros da equipe e desses com as chefias, caracterizada pela cordialidade, carinho, ajuda e apoio mútuos, ambiente aconchegante, "*há vida*", aceitação do jeito de ser do outro. O que pode ser traduzido numa das falas: "*somos uma grande família*". É neste aspecto que se evidencia com maior nitidez o sentimento de prazer no trabalho.

Alguns servidores vão além e mesmo reconhecendo os conflitos eventuais, dão ênfase na convivência social fora do trabalho, exemplificando com "*a cerveja no final do expediente*" e as festa de final de ano. Eles demonstram valorização entre colegas, na medida em que as competências individuais são reconhecidas no grupo, existe uma percepção da clareza quanto à responsabilidade, prazos e importância da tarefa, em particular para a equipe de jornalistas e fotógrafos.

Por outro lado, os servidores reclamam que não existe pauta definida, mas existe ausência de compartilhamento do foco do trabalho de jornalismo/fotografia – foco pessoal. Faltam informações sobre acontecimentos e projetos da Casa e da Coordenação, tais como Comitês, Campanhas de Publicidade e Eventos. O grupo se ressentido da falta de repasse de informação de reuniões entre chefes e com instâncias superiores.

Não há comunicação clara de parâmetros esperados de um resultado entre os servidores da área administrativa, pois existe a falta de informação sobre o contexto(para que, como, quando, onde) de uma determinada tarefa.

Ao se referir sobre os conflitos, foram destacados: o desgaste das relações, as brigas, o volume alto de voz, o desrespeito à atividade que necessita de silêncio ou concentração, “*as brincadeiras infelizes*”, a informalidade excessiva, com palavras, indiretas, dificuldade de diálogo. Para alguns servidores, a relação pessoal e relação hierárquica entre chefia e equipe não estão claras e delimitadas. Da mesma forma, não estão claras e definidas as relações pessoal e profissional entre os membros da equipe.

O grupo propõe melhorar a comunicação entre os turnos potencializando *e-mail* e intranet; elaborar calendário de reuniões semanais para discutir pauta, cobertura, divisão de tarefas; repasse para a equipe de informações sobre projetos da Comunicação Social e da Instituição pelos chefes; inclusão dos membros da equipe na resolução de questões do trabalho e nas decisões; desenvolver as habilidades de comunicação de chefias e membros da equipe; priorizar conversas com foco no trabalho; criar um espaço de conversas informais (cafezinho). Ter um projeto de comunicação social para o público interno/externo. Por fim, o grupo considera importante investir na honestidade, na franqueza e no respeito nas relações interpessoais.

Em termos das condições de trabalho, reconhecem a qualidade do ambiente físico, mas reclamam do suporte organizacional. Eles consideram que o espaço de trabalho é amplo e confortável, possui uma localização próxima ao Plenário, tem boa iluminação e ventilação naturais, bom mobiliário, bons equipamentos de informática, o que indica um elemento gerador de satisfação e prazer.

A mudança do *site* da instituição é considerada importante para a sua imagem. Outros aspectos considerados importantes e positivos referem-se ao processo licitatório para aquisição de bens e serviços mais céleres. Recursos de tecnologia e almoxarifado oferecem melhores condições que no passado.

Não obstante reconhecer os aspectos positivos acima mencionados, apontam fatores que dificultam o trabalho como a fumaça proveniente da garagem, o *Layout* da sala que possui disposição inadequada das unidades, não propicia atendimento adequado, provoca dispersão e fica distante das demais unidades. Por último, apontam o peso dos equipamentos de fotografia, a ausência de mobiliário de apoio no Plenário e da inexistência de acesso à internet no Plenário (*wireless*).

Reivindicam equipamentos necessários ao trabalho como a aquisição de impressora colorida e suprimentos, TV a cabo, *notebook*, *scanner* adequado, *hardware* e *software* para tratamento de imagem, máquina fotocopadora, gravador digital. Por fim, reclamam também da burocracia e da indisponibilidade de serviço das áreas interfaces

como a equipe de tecnologia para o suporte ao portal e de informações para jornalistas e fotógrafos em unidades legislativas.

4. DISCUSSÃO

4.1. Descrevendo as mediações de prazer e sofrimento no contexto de trabalho da Coordenação de Comunicação Social

Com base nos resultados acima configurados, é possível identificar alguns fatores determinantes de vivência de prazer e de sofrimento no contexto de trabalho de servidores do órgão público em estudo.

Do ponto de vista da organização do trabalho, em se tratando do real, distinto do prescrito, ou seja, do organograma que é dividido em seções, as equipes da Comunicação Social não se organizam por seção, mas por turno de trabalho, formando uma equipe de servidores que trabalha no período matutino e outra, no período vespertino.

Embora, de forma geral, os servidores tenham consciência sobre o que tenha que ser feito, determinados profissionais manifestem ter clareza de suas atribuições. Existe um consenso que se agrava para os servidores administrativos, sobre a falta de clareza quanto às rotinas, procedimentos e atribuições, já que estas não estão descritas e não existe um planejamento.

Constata-se que não existe uma consonância entre as atribuições da Comunicação Social prescritas e a atuação dos servidores. Isso é justificável na medida em que não existe uma política de comunicação, além da ausência de comunicação entre as três equipes e o gestor da Coordenação de Comunicação Social.

Como assinalado por Anjos, Mendes, Santos e Facas (2011), em estudo realizado nesta mesma organização,

A discrepância entre o prescrito e o real é evidenciada de muitas formas, como na falta de condições (o único meio é a internet), na falta de uma chefia efetiva e presente, e na falta de fiscalização e interesse em fazer da Comunicação Social uma ferramenta estratégica (Anjos, Mendes, Santos e Facas, 2011, p. 576).

Como não existe uma política de comunicação e nem planejamento, as equipes usam da criatividade e, a título de exemplo, instituem o quadro de agendas no qual é definida a rotina de trabalho, para amenizar esta deficiência, se orientarem e

darem conta de seu trabalho. Esta engenhosidade também beneficia outros profissionais que circulam nas imediações da Coordenação.

A demanda de trabalho é inconstante e é frequente a oscilação entre sobrecarga e ociosidade, o que se evidencia como motivo de sofrimento.

A situação acima configurada na organização do trabalho apresenta elementos causadores de sofrimento, com ênfase para a imprevisibilidade da tarefa, ausência do prescrito.

Tais aspectos apresentam-se em sintonia com alguns dos fatores determinantes de vivência de sofrimento, apresentados por Mendes e Morrone (2011), que caracterizam a tarefa com: fragmentação das atividades, imposição de ritmos, procedimentos repetitivos, tarefas de risco de vida, imprevisibilidade de a atividade ser executada, ausência do prescrito, rigidez na condução da atividade, ausência de priorização das atividades.

Os servidores se ressentem da falta de reconhecimento. Eles argumentam que “*não há elogios quanto o trabalho é bom*”. Foi enfatizada a carência de *feedback* dos gestores, que não costumam socializar as informações, elogiar ou reconhecer o trabalho, nem estimular os servidores. Essa é mais uma situação geradora de sofrimento. “A falta de reconhecimento, seja da profissão ou do trabalho realizado em si, é fonte de sofrimento psíquico” (Mendes e Morrone, 2011, p. 34).

Para eles este aspecto também se relaciona diretamente com o coordenador que muda constantemente e costuma ser inacessível. Diante dessa situação, eles sentem-se “*largados*”. Demonstram-se insatisfeitos, pois não existe comunicação entre o coordenador e os servidores e estes não têm informações de como o seu trabalho repercute internamente para os deputados e externamente para as agências de comunicação e para a sociedade.

Em se tratando de reconhecimento no trabalho, Dejours (2001) assinala que, quer se consiga superar os obstáculos do real, quer se capitule, perante os empecilhos à qualidade do trabalho, quer ainda, se consiga trabalhar em boas condições técnicas e sociais, o resultados conquistados ocorrem por esforços que necessitam de plena concentração, da personalidade e da inteligência da pessoa que trabalha.

Há os indolentes e os desonestos, mas, em sua maioria, os que trabalham se esforçam por fazer o melhor, pondo nisso muita energia, paixão e investimento pessoal. É justo que essa contribuição seja

reconhecida. Quando ela não é, quando passa despercebida em meio à indiferença geral ou é negada pelos outros, isso acarreta um sofrimento que é muito perigoso para a saúde mental (...), devido à desestabilização do referencial em que se apoia a identidade (Dejours, 2001, p. 34).

É no âmbito das relações socioprofissionais que se evidencia a vivência de prazer entre os servidores. Observam-se coesão e integração da equipe, atitudes de cooperação na equipe, os quais se encontram entre os fatores determinantes de vivência de prazer no trabalho, assinalados por Mendes e Morrone (2011).

Eles expressam valorização entre colegas, na medida em que as competências individuais são reconhecidas no grupo, existe uma percepção da clareza quanto à responsabilidade, prazos e importância da tarefa.

A cooperação tem se apresentado como uma estratégia de mobilização coletiva eficiente no trabalho da Coordenação. A equipe se organiza com facilidade para atender às demandas não previstas e a relação entre colegas se caracteriza como de ajuda mútua e companheirismo, que costuma se estender para além do trabalho, nos espaços de lazer e confraternização.

Sobre as condições de trabalho, foram registradas algumas insatisfações quanto às condições físicas do espaço de trabalho, mas consideradas como de simples resolução, se houver empenho das áreas competentes e sem muita importância se consideradas as condições do ambiente de trabalho da antiga sede.

Finalmente, neste aspecto, o fator primordial, determinante de vivência de prazer no trabalho, refere-se à remuneração salarial satisfatória (Mendes e Morrone, 2011), com uma proteção social significativa, explícita na política de benefícios e de assistência à saúde por meio de um Fundo de Assistência à saúde dos trabalhadores.

CONCLUSÃO

Esse estudo buscou empreender uma discussão breve sobre trabalho, prazer e sofrimento no contexto de trabalho do serviço público no âmbito do legislativo. De forma geral, visou analisar uma experiência de intervenção no contexto de trabalho dos servidores do legislativo à luz da psicodinâmica do trabalho e de forma específica, configurar o prescrito e o real da Organização do Trabalho sob a percepção dos

servidores; analisar as vivências de prazer e sofrimento dos servidores; contribuir para a definição de estratégias de enfrentamento das dificuldades no trabalho.

De forma contraditória, por um lado, o trabalho é fundamental à vida do homem e por outro, ele produz sofrimento e alienação. Em síntese, de acordo com o estudo realizado, o trabalho pode ser considerado como um conjunto de atividades intelectuais e manuais, organizadas pelo homem e aplicadas sobre a natureza, com vistas a sua subsistência. Com o desenvolvimento das relações de exploração do homem pelo homem, também o trabalho se transforma e provoca uma ruptura no seu próprio interior.

Na atualidade, a reestruturação produtiva e as mudanças constatadas no mundo do trabalho têm repercutido nos trabalhadores por meio de fatores determinantes de vivência de sofrimento e de prazer no trabalho. De acordo com os autores estudados, observa-se que a vivência de sofrimento no trabalho está relacionada com o contexto de trabalho.

Entende-se que os trabalhadores do legislativo não estão desconectados das transformações que perpassam o mundo do trabalho. Mas as transformações societárias trazem implicações no contexto do trabalho e estas têm implicações concretas e específicas expressas no trabalho destes servidores, repercutindo na organização do trabalho, nas condições de trabalho, bem como nas relações socioprofissionais e provocando sofrimentos que elevam os níveis de adoecimento.

De forma geral, o contexto de trabalho dos servidores do legislativo, em particular, aponta elementos da organização do trabalho, das relações socioprofissionais e das condições de trabalho.

Do ponto de vista da organização do trabalho, a instituição em estudo carece de planejamento, de rotinas, de procedimentos e definições de atribuições. A demanda de trabalho é inconstante, existe intensa oscilação entre sobrecarga e ociosidade com ênfase para a imprevisibilidade da tarefa, ausência do prescrito, falta de reconhecimento do trabalhador. Constata-se alta rotatividade do gestor da Coordenação e falta de comunicação entre este e a equipe.

No âmbito das relações socioprofissionais se evidencia a coesão, integração e atitudes de apoio, amizade e ajuda mútua na equipe, valorização entre colegas. A cooperação tem se apresentado como uma estratégia de mobilização coletiva eficiente.

Sobre as condições de trabalho, podem ser consideradas satisfatórias com exceção de alguns elementos referentes às condições físicas do espaço de trabalho.

Observa-se que os fatores primordiais, determinantes de vivência de prazer no trabalho, referem-se à remuneração salarial satisfatória, com benefícios sociais e de assistência à saúde. Outro elemento que traduz vivência de prazer no trabalho é quanto ao apoio, companheirismo e amizade entre os servidores da Coordenação.

As vivências de sofrimento se referem, de forma geral, à falta de prescrição do trabalho, à falta de comunicação entre os servidores e a gestora, à falta de clareza das atribuições, à falta de reconhecimento.

Nesta perspectiva deixa-se aqui a indagação para estimular o debate acerca de que estratégias seriam possíveis definir no sentido da subversão do sofrimento, na busca do prazer enquanto princípio mobilizador que aciona o trabalhador para a busca da gratificação, da autorrealização e reconhecimento pelo colega sobre a utilidade e beleza do seu trabalho (Mendes e Muller, 2013, p. 290).

Finalmente, é importante que os trabalhadores da Coordenação de Comunicação possam estabelecer acordos com os gestores das respectivas seções e com o gestor da Coordenação de Comunicação Social, bem como, possam definir estratégias de rompimento do sofrimento nas distintas dimensões do trabalho, estabelecendo espaços públicos de discussão e deliberação, fortalecendo aquelas estratégias de cooperação e criando outras que possibilitem o reconhecimento no trabalho.

BIBLIOGRAFIA

Anjos, F. B., Mendes, A. M., Santos, A.V. & Facas, E. (2011). *Trabalho prescrito, real e estratégias de mediação e sofrimento de jornalistas de um órgão público*. Revista Eletrônica Sistemas e Gestão. Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão, TEP/TCE/CTC/PROPP/UFF. 2011.

Braverman, H. (1977). *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Cattani, A.D.(2002). (Org.) *Dicionário Crítico sobre TRABALHO E TECNOLOGIA*. 4ª. Ed. rev. ampl. – Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS.

Costa, M. D. H. (2000). *O trabalho nos serviços de saúde e a inserção dos(as) assistentes sociais*. In: Processo de trabalho e assistência social. Revista Serviço Social e Sociedade N. 62. São Paulo: Cortez.

Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5ª Ed. São Paulo: Cortez.

Dejours, C. (1999). *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. São Paulo: Fundap: EAESP/FGV.

Dejours, C. (2001). *A banalização da injustiça social*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Distrito Federal, C.L.D.F.(2012). Câmara Legislativa do Distrito Federal/Primeira Secretaria/Diretoria de Recursos Humanos/Divisão de Seguridade Social/Setor de Assistência Social. PROJETO: Diagnóstico, Análise e Melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho da Coordenadoria de Comunicação Social. Brasília: CLDF.

Distrito Federal, C.L.D.F. (2012). Câmara Legislativa do Distrito Federal/Primeira Secretaria/Diretoria de Recursos Humanos/Divisão de Seguridade Social/Setor de Assistência Social. RELATÓRIO: Diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho da CCS. Brasília: CLDF.

Ferreira, J. B., Mendes, A. M., Calgaro, J. C. C. & Blanch, J. M. (2006). *Situações de assédio moral a trabalhadores anistiados políticos de uma empresa pública*. Psicologia em Revista, Belo Horizonte.

Ferreira, M. C. & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e risco de adoecimento: o caso dos Auditores-Fiscais da Previdência Social Brasileira*. Brasília: Edições LPA, Fenafisp.

Furtado, L. A. R. (2008). *Desdobramentos do trabalho analítico como discurso*. Revista Mal-estar e Subjetividade – Fortaleza.

Lessa, S. (1996). *A centralidade ontológica do trabalho em Lukács*. Revista Serviço Social e Sociedade. N. 52.

Lessa, S. (1999). *O processo de produção/reprodução social: trabalho e sociabilidade*. In: *Reprodução Social, trabalho e Serviço Social*. Capacitação em Serviço Social e Política Social. M. II. UnB: Brasília.

Liedke, E. R. (2002). *Relações de trabalho*. In: *Dicionário Crítico sobre TRABALHO E TECNOLOGIA*. Cattani. Antonio David. Org. 4ª. Ed. rev. ampl. – Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS.

Mendes, A. M. & Morroni, C. (2011). *Trajetória teórica e pesquisas brasileiras sobre prazer e sofrimento no trabalho*. In: *Psicodinâmica e clínica do Trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros*;/ Ana Magnólia Mendes, Álvaro Roberto Crespo Merlo, Carla Faria Morrone, Emílio Facas (Orgs. Curitiba: Juruá.

Mendes, A. M. R. & Araújo, L.K. R. (2012). *Clínica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.

Mendes, A. M. R. & e Ferreira, J. B. [s/d]. *Prevenção de riscos à saúde e de demandas dos empregados relacionadas à discriminação no trabalho*. Universidade de Brasília – UnB. Instituto de Psicologia – IP. Departamento de Psicologia Social e do Trabalho – PST.

Mendes, A. M. R. & Ferreira, M. C. (2007). *Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – Itra: Instrumento Auxiliar de Diagnóstico de Indicadores Críticos no Trabalho*. In: *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Mendes, A. M. R. & Muller, T. C. (2013). *PRAZER E TRABALHO*. In: *DICIONÁRIO CRÍTICO DE GESTÃO E PSICODINAMICA DO TRABALHO*. Organização de Fernando Oliveira, Ana Magnólia Mendes, Álvaro Roberto Crespo Merlo. / Curitiba: Juruá.

Mendes, A. M. R. (2007). *Pesquisa em psicodinâmica: a clínica do trabalho*. In: *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Mendes, A. M. R. & [2012]. *Psicodinâmica e clínica do trabalho*. Slide de apresentação do curso de Especialização da Câmara Federal. Universidade de Brasília –UnB/Instituto de Psicologia – IP/Departamento de Psicologia Social e do Trabalho – PST/Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho – LPCT. Brasília (DF): UnB.

Oliveira, P.A. B. (2002). *Trabalho prescrito e trabalho real*. In: *Dicionário Crítico sobre TRABALHO E TECNOLOGIA*. Cattani, A. D. Org. 4ª. Ed. rev. ampl. – Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS.

Pinto, G. A. (2010). *A organização do trabalho no século XX: taylorismo, fordismo e toyotismo*. São Paulo: Expressão Popular.

Abstract

This article refers to work in a public service context. The main objective is to analyze an experience involving an intervention in a group of workers from a legislative chamber in light of psychodynamics of work, particularly to configure prescribed and real work organization, analyze experiences of pleasure and suffering, contribute to the definition of strategies for coping with the difficulties at work. For data collection, the choices were literature revision and documental research. Content analysis was the priority for the treatment of the information. In general, the conclusion is that the work context of these subjects characterizes work organization with lack of planning, lack of routines, lack of procedures and of task definition. There is a recurrent oscillation between overload and idleness, with emphasis to the unpredictability of the task, lack of the prescribed and lack of recognition of the worker. It is observed a high turnover of the Coordination manager and lack of communication among him and his team. Social-professional relations are of cooperation. Work conditions are considered satisfactory. Satisfactory remuneration, stability, social benefits, health benefits, support, companionship, friendship among workers of the Coordination are determinant factors of pleasure at work. Finally, suffering experiences are related, in general, to the lack of prescribed work, lack of communication between the workers and the coordinator's manager, lack of clarity in task definition, lack of recognition.

Keywords: Psychodynamic Work; Work; Pleasure and Pain on Work.