

# VIVÊNCIAS DE SOFRIMENTO NO TRABALHO DE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DE INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR

## EXPERIENCES OF SUFFERING IN THE WORK OF ADMINISTRATIVE TECHNICIANS IN EDUCATION OF PUBLIC INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION

## EXPERIENCIAS DE SUFRIMIENTO EN EL TRABAJO DE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EN LA EDUCACIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**Taiani Corrêa da Costa, BEL**

Universidade Federal de Santa Maria/Brazil  
[taiani16@hotmail.com](mailto:taiani16@hotmail.com)

**Sabrina Guimarães de Vargas, BEL**

Universidade Federal de Santa Maria/Brazil  
[sabrinsvargas@gmail.com](mailto:sabrinsvargas@gmail.com)

**Luciana Flores Battistella, Dra.**

Universidade Federal de Santa Maria/Brazil  
[lutti@ufsm.br](mailto:lutti@ufsm.br)

**Marcia Zampieri Grohmann, Dra.**

Universidade Federal de Santa Maria/Brazil  
[marciazg@gmail.com](mailto:marciazg@gmail.com)

### RESUMO

Este estudo tem como objetivo comparar os fatores influenciadores do sofrimento do trabalho na percepção dos servidores Técnicos Administrativos em Educação (TAEs), de duas instituições públicas de ensino superior. A pesquisa classifica-se como qualitativa, a coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada baseada na dimensão sofrimento no trabalho da escala de Indicadores de Prazer-sofrimento no Trabalho, e contou com a participação de 8 TAES. Os resultados apontam que, na instituição “A”, a maior parte dos entrevistados não se sentem reconhecidos pela gestão, mas sentem-se reconhecidos pelos colegas ou alunos da instituição. Na instituição “B”, observa-se uma avaliação positiva, entretanto, identifica-se em alguns relatos possíveis problemas referentes à comunicação, a falta de motivação, a falta de escuta por parte da gestão e nas relações interpessoais.

**Palavras-chave:** Esgotamento; Reconhecimento; Sofrimento no trabalho; Técnicos Administrativos em Educação.

### ABSTRACT

This study aims to compare on the influencing factors of suffering at work in the perception of Administrative Technicians in Education servants, of two public institutions of higher education. The research is classified as qualitative, the data collection takes place from a semi-structured interview based on the dimension suffering in the work of the scale of Pleasure-suffering Indicators at Work, and had the participation of 8 TAES. The results show that, in institution "A", most of the interviewees do not feel recognized by the management, but feel recognized by colleagues or students of the institution. In institution “B”, a positive evaluation is observed, however, some reports identify problems related to communication, lack of motivation, lack of listening by management and in interpersonal relationships.

**Keywords:** Exhaustion; Acknowledgment; Suffering at work; Administrative Technicians in Education.

### RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo comparar los factores de influencia del trabajo que sufren en la percepción de los Servidores Técnicos Administrativos en la Educación (TAI) de dos instituciones públicas de educación



superior. La investigación se clasifica como cualitativa, la recopilación de datos se basa en una entrevista semiestructurada basada en la dimensión sufrimiento en el trabajo de la escala de Indicadores de Sufrimiento en el Trabajo, y contó con la participación de 8 TAI. Los resultados indican que, en la institución "A", la mayoría de los entrevistados no se sienten reconocidos por la dirección, pero se sienten reconocidos por colegas o estudiantes de la institución. En la institución "B", se observa una evaluación positiva, sin embargo, los posibles problemas relacionados con la comunicación, la falta de motivación, la falta de escucha por parte de la dirección y las relaciones interpersonales se identifican en algunos informes.

**Palabras clave:** Agotamiento; Reconocimiento; Sufrimiento en el trabajo; Técnicos Administrativos en Educación.

## 1 INTRODUÇÃO

Fatores estruturais, econômicos e políticos se fazem presentes no mundo do trabalho, tal conjuntura leva o trabalho a apresentar características que propiciam situações estressoras, como instabilidade econômica, financeira e política; pressão por produtividade; rigidez hierárquica; baixo salário, entre outras. Com isso, ao mesmo tempo que pode ser fonte de sobrevivência, evolução humana, prazer, satisfação, bem-estar, dignidade e realização, o trabalho, também, pode se tornar fonte de sofrimento.

O sofrimento, decorrente das relações de trabalho contemporâneo, é um sofrimento social, que advém das relações sociais de produção, as quais são marcadas pela dominação e controle do trabalho pelo capital. Essas relações podem refletir na vida psíquica do sujeito, ocasionando sofrimento que, quando não tem como ser transformado, pode acarretar o adoecimento físico e mental daqueles que vivem e sobrevivem do trabalho (BOUYER, 2015).

Estudar os determinantes de prazer e sofrimento nas relações de trabalho significa uma busca para evitar cenários de adoecimento, pois ao se identificar as variáveis que podem influenciar de forma negativa ou positiva os ambientes de trabalho, as organizações podem corrigir falhas, conhecer anseios, aprimorar ações de reconhecimento, assim, proporcionar meios de ressignificação do sofrimento, transformando os ambientes de trabalho em espaços de saúde.

Este estudo tem como objetivo comparar os fatores influenciadores do sofrimento do trabalho, a partir das dimensões do esgotamento emocional e do reconhecimento no trabalho, com base na percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) de duas instituições públicas de ensino superior. A escolha desse público, se justifica pela relevância das atividades desempenhadas por esses profissionais, mas que nem sempre são reconhecidos por desenvolverem as atividades meio nas instituições de ensino, fato que, segundo Loureiro, Mendes e Silva (2018), pode levar ao sofrimento e afetar a saúde.

A pesquisa visa ainda contribuir para a compreensão dos determinantes do sofrimento no trabalho no serviço público. Quanto aos procedimentos metodológicos caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de cunho descritivo. A técnica de coleta se deu por meio da utilização de uma entrevista semiestructurada, apoiada no modelo de Indicadores de Prazer-Sufrimento no Trabalho (EIPST), revalidada por Ferreira e Mendes, em 2007. A coleta foi realizada em 2019 e contou com a participação de oito TAEs, quatro de uma universidade federal e quatro de um instituto federal.

## 2 SOFRIMENTO NO TRABALHO

Dejours (2004, 2014), desenvolveu a abordagem científica conhecida como psicodinâmica do trabalho, seus conceitos estão alicerçados na análise das variantes presentes em contextos de trabalho, que podem influenciar de forma negativa os ambientes de trabalho e, por consequência, transformá-los em espaços de saúde e/ou patologias e de adoecimento. Assim, tem como objeto “o estudo das relações dinâmicas entre organização do trabalho e processos de subjetivação” (MENDES, 2007, p. 30).

O sofrimento no trabalho não costuma ser considerado como antecedente ao adoecimento, fator que torna deficiente a comprovação do nexos causal entre o trabalho e o adoecimento (BOUYER, 2015). Considerando que antes da medicalização prevalece o sofrimento, importante favorecer os recursos de luta, resistência e defesa contra o sofrimento (BOUYER, 2015). Ainda, o sofrimento indica que algo não está funcionando como deveria, serve como um impulsionador para a busca do prazer, possibilita transformações, bem como pode trazer consequências positivas para a organização e para o trabalhador (SOUSA; MENDONÇA, 2009).

Para a psicodinâmica, o sofrimento no trabalho surge no momento em que a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada, em decorrência dos diferentes interesses de negociação entre as forças que representam o desejo da produção e o desejo do trabalhador (MENDES, 2007). O sofrimento acontece com o desequilíbrio entre o indivíduo e o meio de trabalho (POESI; HAUDEBERT, 2017) ou quando “a energia pulsional que não acha descarga no exercício do trabalho se acumula no aparelho psíquico, ocasionando um sentimento de desprazer e tensão” (DEJOURS; ABDOUCHLELI; JAYET, 2014, p. 29).

O sofrimento no trabalho é considerado democratizado, afetando todos os trabalhadores, em qualquer nível hierárquico (AREOSA, 2018). Quando a luta individual e coletiva dos trabalhadores contra o sofrimento consegue enfrentar as imposições decorrentes do trabalho, pode estar transformando o sofrimento em prazer. Ao mesmo tempo em que o sofrimento pode desestabilizar a identidade e a personalidade dos indivíduos levando a problemas mentais, ele também é um elemento para a normalidade (FERREIRA; MENDES, 2001).

As tentativas de transformação das circunstâncias hostis, o processo de busca pelo prazer e fuga do sofrimento caracterizam saúde no trabalho. As possibilidades de o indivíduo transformar o sofrimento por meio da consciência das suas causas, dos conflitos e frustrações que o geraram, demonstram um comportamento saudável. Saúde no trabalho consiste no equilíbrio da vivência prazer e sofrimento, na utilização de subterfúgios que tornem o trabalho mais gratificante e no reconhecimento do trabalhador (MENDES, 2007).

Pode-se dizer que o sofrimento envolve saúde e patologia. É saudável quando é possível enfrentar as pressões que causam a instabilidade psicológica, transformando as condições geradoras de sofrimento em prazer (MENDES, 2007). Por outro lado, quando todos recursos defensivos foram esgotados e o sofrimento continua destruindo o aparelho mental e o equilíbrio psíquico do indivíduo, levando a uma descompensação mental ou psicossomática e à doença, o sofrimento é patológico (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2014). É possível compreender que o sofrimento no trabalho desestabiliza o indivíduo, pode ainda, trazer custos humanos, sociais e econômicos (BONTEMPS et al., 2018).

O desafio consiste em identificar as ações capazes de modificar e transformar o sofrimento, pois quando possível de ser transformado em criatividade, ele beneficia a identidade e aumenta a resistência do sujeito, nesses casos, o trabalho funciona como um mediador para a saúde. No entanto, quando o sofrimento é no sentido

patogênico, o trabalho funciona como meio de desestabilização e da fragilização da saúde (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2014).

Prazer e sofrimento são vivências subjetivas que remetem ao sujeito singular e são sentidas de formas diferentes por cada sujeito (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2014, p. 29). A subjetividade dos sujeitos irá determinar se a vivência vai se transformar em patologia ou ressignificação do sofrimento, da mesma forma que cada indivíduo possui vias preferenciais de descarga, alguns podem expressar os sintomas em sua psique, outros somatizam para seus corpos (DEJOURS, 2004; OLETO; MELO; LOPES, 2013).

Oleto, Melo e Lopes (2013) referem que o sofrimento é vinculado ao contexto organizacional, as relações interpessoais e a rigidez das normas e regras das organizações. A maneira como a organização se desenvolve também exerce influência nas vivências subjetivas de cada indivíduo, dessa maneira, relevante que os procedimentos organizacionais sejam baseados em princípios morais e éticos (SOUSA; MENDONÇA, 2009).

As vivências de prazer-sofrimento compõem o mesmo constructo, o qual é formado pelos fatores valorização, reconhecimento e desgaste no trabalho. Quando presentes os sentimentos de valorização e de reconhecimento o prazer é vivenciado, assim, haverá valorização quando o trabalho tiver sentido e valor por si mesmo e reconhecimento quando existir o sentimento de aceitação, admiração e liberdade para expressar a individualidade. Já o sofrimento será vivenciado quando houver desgaste em relação ao trabalho, “que significa a sensação de cansaço, de desânimo e de descontentamento com o trabalho” (MENDES; TAMAYO, 2001).

Pena e Remoaldo (2019) entendem o cansaço, a insatisfação, a injustiça, a indignação e a exaustão como consequências do sofrimento no trabalho. Os autores referem que os sintomas físicos, sociais e psíquicos afetam a vida pessoal e social dos indivíduos. Os sintomas físicos são compreendidos como distúrbios do sono, dores de cabeça e dores no corpo; os sociais relacionam-se com dificuldades nas relações familiares e desinteresse pelas pessoas; e psíquico como a irritabilidade e tristeza.

Para Ferreira e Mendes (2001), as vivências de sofrimento estão relacionadas à divisão e padronização de tarefas que subestimam a capacidade técnica e criativa dos sujeitos; rigidez hierárquica, procedimentos burocráticos em excesso, interferências políticas, centralização de informações, pouca ou nenhuma participação nas decisões, não reconhecimento; e falta de perspectiva de crescimento profissional. Quando o trabalhador se depara com esse contexto, cabe a ele, de forma individual ou coletiva, encontrar meios de ressignificar as fontes de sofrimento, a fim de tentar evitar o adoecimento, esse processo é conhecido como mecanismos de defesa ou estratégias defensivas, quando coletivas.

Nessa pesquisa, para verificar os fatores influenciadores do sofrimento do trabalho na percepção dos TAEs, foram utilizados como critérios o esgotamento profissional que compreende a falta de realização, insatisfação, sobrecarga, estresse, frustração, insegurança e medo; e falta de reconhecimento que foi relacionada à desvalorização, indignação, inutilidade, desqualificação, injustiça e discriminação.

### **3 MÉTODO DO ESTUDO**

Esse estudo caracteriza-se por ser uma pesquisa qualitativa, foram selecionados servidores de duas instituições públicas de ensino superior do Rio Grande do Sul, abrangendo uma variedade de funções, tempo de serviço, escolaridade e gênero. Os sujeitos da pesquisa foram 8 TAEs, escolhidos de maneira aleatória, sendo seis do sexo feminino e dois do sexo masculino. Quanto ao grau de instrução, três entrevistados com graduação,

dois com especialização e três com mestrado, relativo ao tempo de trabalho na instituição, apresentaram de 5 a 26 anos.

As entrevistas foram agendadas previamente, realizadas pelas autoras e gravadas com o consentimento do entrevistado, com tempo de duração que variou entre 8 min a 17min. Os entrevistados assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. No roteiro da entrevista foram utilizados os indicadores dispostos na Escala de Indicadores de Prazer-sofrimento no Trabalho (EIPST), revalidada por Ferreira e Mendes em 2007, essa escala compõe o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). Embora outros modelos atuais já tenham sido validados, o ITRA foi escolhido por ser consolidado no estudo da temática prazer-sofrimento no trabalho.

A estrutura do questionário foi organizada com perguntas de perfil dos respondentes e, na sequência, aspectos de realização profissional, foi perguntado: “O que você pensa sobre realização profissional? se sente realizada(o)?”, além de perguntas envolvendo os fatores esgotamento, insegurança, medo, frustração, discriminação, desvalorização e injustiça. Também se questionou: “Você considera que a instituição reconhece os servidores? Você se sente reconhecida? Por que?”. Finalizando a entrevista, foi questionado se gostaria de sugerir melhorias e se faria alguma coisa diferente se estivesse na gestão. Após a realização das entrevistas, duas categorias emergentes foram identificadas, sendo elas: cargo e chefia/gestão.

Para análise dos resultados, utilizou-se o método de análise de conteúdo para interpretação dos dados, Bardin (1977). Inicialmente, realizou-se a transcrição das entrevistas, após foi realizada a codificação de frases, a partir das categorias definidas a priori em consonância com o ITRA, agrupando-se em unidades de análise que permite discutir e compreender os dados. Os entrevistados receberam uma codificação que ficou constituída: E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7 e E8. Já as instituições envolvidas receberam a codificação: instituição “A” e instituição “B”.

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A análise das entrevistas foi realizada a partir de duas temáticas principais do modelo proposto, esgotamento profissional e reconhecimento no trabalho.

### **4.1 ESGOTAMENTO PROFISSIONAL**

Para verificar a percepção quanto ao esgotamento profissional, foram realizadas perguntas sobre falta de realização, estresse, insatisfação, sobrecarga, frustração, insegurança e medo.

A realização profissional envolve a vida pessoal e profissional, e ocorre quando se consegue conciliar ambas. Identifica-se entre as respostas dos entrevistados que suas percepções sobre realização profissional são semelhantes, conforme o Quadro 1, a seguir:

Quadro 1- Percepções sobre realização profissional

E1	<i>“[...] tu tem que fazer alguma coisa que tu te realize, além da remuneração, né [...]”</i>
E2	<i>“[...] tipo que tu sinta vontade, prazer naquilo que tu tá fazendo [...]”</i>
E3	<i>É estar em um trabalho que tu goste, né [...]”</i>
E4	<i>“[...] onde tu gosta de vir, que tu tenha prazer de acordar todos os dias e te direcionar pra cá, acho que isso é fundamental [...]”</i>
E5	<i>“[...] eu consigo trabalhar e deixar o trabalho totalmente aqui quando eu vou embora, então isso pra mim foi muito bom [...]”</i>
E6	<i>“[...] bah, eu acho que é fazer o que tu gosta né, tu tem que gostar do que tu faz [...]”</i>
E7	<i>“[...] eu acho que é tu fazer o que tu faz bem feito né e eu acho que é imprescindível [...]”</i>
E8	<i>“[...] Eu penso que é tu fazer alguma coisa que impacte em alguém, que te impacte, que esteja no teu propósito, mas que também traga um resultado assim [...]”</i>

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Eles ainda pensam que realização profissional é poder estudar; se aperfeiçoar; é ter reconhecimento; ter coleguismo; e um bom relacionamento interpessoal. Quando questionados sobre sentir-se realizados, apenas E1 afirma que não se considera “aí que tá a questão, não, não me sinto realizada”, segundo E1 a remuneração é boa, entretanto as atividades monótonas não o deixam realizado. Os demais entrevistados consideram-se realizados.

Ao analisar os questionamentos dos entrevistados em relação ao estresse no local do trabalho é possível perceber que, nas instituições em estudo, os servidores relacionam o estresse com o relacionamento interpessoal; conflito de ideias; pouca escuta; monotonia da rotina ou até mesmo por situações que não dependem somente do indivíduo, como problemas no sistema ou a falta de autonomia para resolver determinadas situações. Oletto, Melo e Lopes (2013) destacam que as relações interpessoais estão presentes no contexto organizacional e podem se vincular ao sofrimento. A partir das entrevistas percebe-se que cinco dos oitos servidores comentam sobre questões de relacionamentos, conforme os entrevistados E1 e E8:

A... estresse de... o número de pessoas que tem no setor e um conflito de ideias, porque tem muita gente no ambiente pequeno, não tem sala para todo mundo e isso gera um estresse, tu não se acomodar em um lugar, de tu não ter teu canto.

Existem, claro que existem, a gente trabalha com pessoas, né. Então, tem bastante momentos que é difícil de tu gerenciar, assim é, momentos, porque nem tudo depende só de ti né? Às vezes, a gente precisa que outras pessoas colaborem e acaba, acaba, não acontecendo como a gente precisa né [...].

Ospina (2019) observou que quanto maior o nível de estresse, menor é a motivação dos trabalhadores, ainda, refere que o ambiente de trabalho é a principal fonte de estresse, configurando como um fator de risco para o bem-estar psicológico dos trabalhadores. O estresse e as relações interpessoais precisam ser administrados para que não haja sofrimento e afete o rendimento no trabalho, visto que pode interferir na qualidade do ambiente de trabalho, influenciando, muitas vezes, na insatisfação dos trabalhadores.

Para os entrevistados, o que gera insatisfação está relacionado à falta de oportunidades de crescimento no cargo; alteração de carga horária; à falta de interesse dos colegas pelo bem-estar; falta de valorização no trabalho e também a questão salarial. Entretanto, muitos aspectos geram a satisfação dos servidores, assim relatado pelo E2 “[...] Quando a gente consegue resolver o problema daquele colega nosso e do setor assim, acho que o que me deixa feliz é isso, que ele fica bem”. Percebe-se, ainda, que dar uma resposta adequada ao usuário gera uma satisfação e conseqüentemente, em algumas situações, o reconhecimento do trabalho. O

relacionamento interpessoal também é pontuado quando se fala no que provocaria a satisfação, para o respondente E3 “[...] o coleguismo, a equipe, as tarefas que eu consigo desempenhar em função de capacitações, de treinamentos corretos, se tu não consegue, tu procura ajuda e tem, é uma situação assim que permite que tudo aconteça de forma tranquila e correta”.

A sobrecarga no trabalho, por vezes, gera estresse nos trabalhadores, contudo, os servidores questionados responderam que não há sobrecarga em seus respectivos trabalhos. Entendem que o volume de trabalho é sazonal, ou seja, depende de determinadas situações e épocas do ano, entretanto consideram que a colaboração dos colegas é essencial para que haja um equilíbrio nas tarefas.

Alguns entrevistados enfatizaram a percepção de que a gestão/liderança formal não prescindia da gestão na divisão de tarefas nos setores, para o E2 “[...] não é feita uma distribuição assim mais homogênea das atividades ou porque não dão prioridade porque acham que não é tão importante, daí o pessoal, sobrecarrega [...]”. Já o E1 destaca a importância da gestão na distribuição das tarefas, dando equidade no trabalho e oportunidades iguais, caso ele pudesse faria diferente: “[...] cada início de ano eu iria fazer as escalas pra todo mundo ter um avanço igual, uma rotina igual, as pessoas que tem o mesmo cargo pra não sobrecarregar um servidor mais do que o outro [...]”. Com essas atitudes de liderança, pautadas na distribuição de tarefas, o cansaço, desânimo e descontentamento que ocasionam o desgaste no trabalho poderiam ser evitados (MENDES; TAMAYO, 2001).

O sentimento de frustração para os servidores entrevistados ocorre a partir da falta de oportunidade de crescimento no cargo; dificuldades nas tarefas propostas; resposta dos gestores; desprezo da capacidade individual; e exigência do cargo. Ainda, aspectos relacionados à gestão, conforme se percebe na fala do E2 “[...] eu acho que até com relação a gestão da universidade no geral, da gestão dos setores, dos ambientes assim que cuidam [...]”. Um relato bastante impactante foi da servidora E4, que menciona a desvalorização no seu local de trabalho, além de dificuldades enfrentadas ao procurar a ajuda de uma psicóloga e de sentir-se desprezada e frustrada com as respostas recebidas:

[...] eu achei um despreparo total de ela me perguntar: onde eu trabalhava? na biblioteca. Quanto tempo? 24 anos. Daí ela olhou pra outra assim: bha, então ela tem que ir para uma biblioteca, porque ela só trabalhou numa biblioteca, daí é o desprezo e a pessoa de não te conhecer, desprezar tua capacidade intelectual, isso pra mim foi uma absurdo [...].

Situações como a descrita podem gerar sentimentos negativos nas pessoas, em certos casos levam, até mesmo, à depressão, ao uso de medicamentos controlados e a busca por profissionais que auxiliem a superar frustrações.

A variável da insegurança, no contexto dos servidores, apresenta-se, por exemplo, na falta de domínio da tecnologia; com os conflitos nas relações, ou até mesmo conforme depoimento da E5 “[...] semana passada a gente foi emitir um diploma de uma aluna e aí quando a gente foi olhar o histórico dela no sistema ela tava com uma disciplina pendente e ela precisa retirar o diploma para se inscrever num curso, então gerou bastante tensão assim [...]”. Assim, pode-se notar que até as atividades pertinentes ao setor podem levar a um estado emocional de insegurança, por vezes gerando medo que aparece até mesmo na aproximação com a chefia, por meio da falta de respostas e falta de resolução de situações, ou conforme o E2 “[...] mas eu tenho medo que aconteça algum acidente grave aqui, como já aconteceu alguns e que tenha algum acidente com morte, isso eu tenho medo, muito

medo, aqui dentro da universidade [...]”. Por isso, é importante que a gestão, a partir da chefia e do setor de gestão de pessoas tenha conhecimento da realidade de cada setor, realizando diagnósticos que garantam uma qualidade de vida no trabalho.

Quadro 2 – Resumo da dimensão Esgotamento Profissional

Esgotamento Profissional – Instituição “A”
No geral, os entrevistados sentem-se realizados. Os principais pontos que provocam essa realização são: possibilidade de mudar realidades para que todos fiquem bem; oportunidade de continuar estudando; acolhimento e relações interpessoais. Apenas o entrevistado E1 não se considera realizado devido a sua rotina do trabalho ser monótona. Quanto aos aspectos apontados que provocariam satisfação no trabalho, têm-se: retorno da carga horária reduzida (6h); quando resolve o problema do colega ou do setor; coleguismo e capacitações para o desempenho correto das tarefas. Todos os entrevistados consideram o volume de trabalho adequado. As situações geradoras de estresse no ambiente de trabalho, apontadas por alguns entrevistados, foram: espaço físico; situações inerentes à função; atendimento ao público. A insegurança referida por alguns entrevistados refere-se ao contexto geral do trabalho. Todos os entrevistados relataram sentir frustração em algum momento da sua vida profissional.
Esgotamento profissional – Instituição “B”
Todos os entrevistados sentem-se realizados. No que tange a satisfação, apenas o E8 referiu não se sentir satisfeito mencionando a questão financeira. Os entrevistados relacionam a falha de comunicação e o trabalho em equipe como as situações geradoras de estresse no ambiente de trabalho. Não foram apontadas situações de insegurança, frustração e medo por parte dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Com base nas entrevistas, verifica-se que na instituição “A”, aspectos como trabalho monótono, carga horária, espaço físico, distanciamento da gestão e chefias, relações humanas, entre outros, são fatores que podem gerar sofrimento nos servidores. Por outro lado, percebe-se que os entrevistados conseguem visualizar pontos positivos na instituição e nos locais de trabalho, os quais podem colaborar na ressignificação das situações de sofrimento, como o coleguismo, a empatia, a satisfação gerada ao se resolver a questão do colega, do setor ou do usuário, as capacitações oferecidas pela instituição e a possibilidade de seguir estudando.

Dos 8 entrevistados, apenas um não se sente realizado e, embora tenha mencionado durante a entrevista uma experiência negativa na instituição, fonte de sofrimento, justifica sua falta de realização pela monotonia das atividades que executa no setor, falta de perspectiva de crescimento e questões pessoais como o desejo de estar em um cargo de nível superior com um salário maior. Todos os outros entrevistados afirmaram que sentem-se realizados, mesmo aqueles que também tiveram vivências negativas de angústias, frustração, indignação e sofrimento durante sua trajetória profissional na instituição “A”.

Com base nisso, observa-se, pelas próprias falas, que conseguiram superar tais experiências, trocar de setor e continuar na instituição. Assim, entende-se que, apesar de existirem problemas e pequenos conflitos, os entrevistados sentem-se realizados. Ainda, observa-se que a sobrecarga não é um determinante do sofrimento para esses servidores. Para Mendes (2004), as buscas pela transformação das circunstâncias adversas indicam saúde no trabalho, assim, um comportamento saudável não significa ausência de sofrimento, mas possibilidades de transformar esse sofrimento através da consciência das suas causas.

Os entrevistados da instituição “B” inclinaram-se a fazer uma avaliação bastante positiva da instituição, mas pode-se perceber pontos que gostariam que melhorassem ou situações que foram geradoras de conflitos.

Como o caso relatado pelo entrevistado E5 que mencionou ter entrado em depressão devido à sobrecarga do trabalho, mas com a troca de setor, atualmente, sente-se “totalmente realizada”. Percebe-se que as situações negativas mencionadas pelos entrevistados não mudam a percepção positiva acerca da instituição e da relação de trabalho. A fala do E6, quando questionado sobre situações de estresse, confirma esse entendimento: “[...] mas eu já vi, já vi situações que sim, já presenciei e já me deixaram descontente, mas hoje, eu no momento, não tenho nenhuma [...]”.

Ainda, observa-se na fala do entrevistado E1 que a falta de produtividade de alguns colegas atrapalha o andamento do serviço. Quando questionado se sente sobrecarga de trabalho, respondeu:

Ah tem, tem aqueles servidores que não contribuem para o desenvolvimento da instituição, que poderiam estar fazendo bem mais do que estão [...] mas eu acho que tem bastante servidor aqui que [...] podia ser mais estimulado a produzir mais, vamos dizer assim.

No mesmo sentido, o E8, ao apontar algumas sugestões que considera importante, menciona: “[...] tentar técnicas de tentar ser mais produtivo, reclamar menos, buscar ser mais auto responsável pelas coisas [...] um exemplo positivo, interferir outras pessoas nesse sentido, eu acho que um todo se beneficia bastante nesse ponto e o sofrimento diminui”. Nas “entrelinhas”, percebe-se que existem alguns pontos geradores de conflitos na instituição, mas tudo indica que são questões pontuais e que a intensidade desses dissabores não leva o servidor a percepções negativas ou a avaliar de forma negativa a instituição. Resultados semelhantes foram encontrados no estudo de Gonçalves et al. (2016), no qual atitudes menos favoráveis foram predominantes, mas os profissionais sentem-se gratificados em relação ao trabalho. Conforme, Mendes e Tamayo (2001) o sofrimento dificilmente aparecerá como dominante no cenário organizacional, tendo em vista a necessidade inerente do ser humano buscar o prazer e evitar o sofrimento.

#### 4.2 RECONHECIMENTO PROFISSIONAL

No critério reconhecimento profissional, as entrevistas foram realizadas a partir de fatores como desqualificação, desvalorização, indignação, inutilidade, injustiça e discriminação. Ressalta-se que, para o trabalho ser fonte de saúde, o reconhecimento é um fator central, tendo em vista que é por meio do reconhecimento do esforço do trabalhador com as tarefas, que se encontra a possibilidade de dar sentido ao sofrimento (MENDES, 2007).

Os respondentes possuem nível superior, além disso, dos oito entrevistados, dois possuem especialização e três possuem mestrado, logo eles sentem-se qualificados para o desempenho de suas respectivas funções, mesmo identificando que ainda podem buscar mais, E2 “[...] Eu acho que sim, mas a gente sempre espera mais assim, eu acho que poderia ter mais e quero fazer mestrado pra melhorar”. Contudo, na fala do E1, percebe-se que o fato de sua qualificação ser superior as exigências do seu cargo que é de nível fundamental, acaba transformando-se em causa de frustração para esse servidor: “Com certeza, acredito que a minha capacidade é bem maior que só executar o que o cargo exige, porque qualquer um poderia desempenhar essas funções”.

O reconhecimento no trabalho pode acontecer entre as partes, a partir de níveis hierárquicos, ou do público externo e para alguns é um estímulo à motivação. Mendes (2007) afirma que quando se tem o

reconhecimento entre os pares e pelos superiores ele supostamente terá mais expressividade. Os sentimentos de valorização e reconhecimento quando estão presentes geram prazer, o trabalho tem mais sentido para a vida, assim a maioria dos entrevistados diz que as instituições reconhecem os servidores, mas alguns relatam outras questões, como: E1 “[...] depende. Depende o cargo e a função que tu executa[...]” E2 “[...] a gente vê mesmo assim dos próprios colegas, né [...]”; E4 “[...] acho que tem algumas pessoas tem o privilégio de serem valorizadas, né”; E7 “[...] o usuário reconhece, eu acho isso bem importante [...]”.

Nota-se que os respondentes não consideram que a instituição reconhece os servidores, contudo percebem o reconhecimento dos próprios colegas e dos usuários (E2 e E7). Já E1 e E4 acreditam que, o reconhecimento existe para algumas pessoas, dependendo da função ou do cargo que desempenham. Entre os respondentes que se consideram reconhecidos, uma entrevistada relata que a instituição irá realizar uma homenagem, E3 “Me sinto, individualmente sim, vou completar 10 anos agora em novembro e vou lá prestigiar a solenidade, receber minha plaquinha [...]”; e a entrevistada E5 destaca as oportunidades que recebeu: “[...] pelo menos comigo sempre tive um reconhecimento, tanto que comigo que na mudança de gestão eu fiz parte da equipe diretiva, era substituta do diretor de ensino, sempre tive, pelo menos comigo, o reconhecimento do trabalho que eu tava fazendo”.

É possível analisar que o reconhecimento é um fator essencial nas organizações, pois estimula o indivíduo no desempenho de suas tarefas, entretanto, nem sempre ele acontece da chefia, podendo vir de colegas ou, até mesmo, do público externo. Para Mendes (2007), o reconhecimento possibilita ao indivíduo a valorização do esforço perante suas atividades, proporcionando prazer e realização sobre si mesmo, assim, acompanhar a vida profissional do servidor a partir de diagnósticos, entendendo quais são seus anseios e suas dificuldades possibilitaria um conhecimento prévio que auxiliaria em ações de reconhecimento e satisfação da equipe.

Outro fator que gera prazer é a valorização, entre as respostas alguns servidores falaram que não se sentem valorizados, inclusive pela gestão. O entrevistado E8 considera que para ele não é necessário ter o elogio de outra pessoa, isso não é determinante na sua percepção, “[...] então pra mim eu me sinto valorizado porque eu me valorizo sabe e eu tento, nesse sentido”.

Em alguns momentos, os servidores manifestaram indignação pelo fato de executarem tarefas que não são de seu cargo; falta de fiscalização na aplicação do dinheiro público; falta de franqueza entre as pessoas; falta de responsabilidade; hábito de reclamar de certos colegas e, para o entrevistado E2, a diferença de tratamento conforme o cargo:

Essa diferença que tem no tratamento das pessoas e (risos), é acho que ainda tem muita diferença de quem é docente, quem é TAE, quem é aluno, quem é terceirizado, isso me indigna muito assim [...].

No que se refere a sentir-se útil, os servidores respondentes descrevem que sentem-se úteis em suas atividades, o servidor E6 relata que procura participar e colaborar com atividades extras ao seu setor, porque entende que colaborar com a instituição é uma missão.

Situações de injustiças e discriminações são os fatores da pesquisa que mais trouxeram relatos de conflitos, sofrimentos e, inclusive, adoecimentos. Como o caso do entrevistado E1 que, quando foi chamado no concurso, assumiu num setor cujo ambiente era “extremamente hostil, horrível de trabalhar, nem parece que tu tá dentro da universidade porque depois, nesse setor que eu estou, a diferença é gigantesca assim de qualidade de vida e reconhecimento”. Refere que sofreu ofensas verbais e ainda “[...] trabalhar como uma máquina assim, de

não dar valor nenhum pra qualidade de vida das pessoas, as pessoas são que nem máquinas lá dentro do hospital [...]”.

O E2 aponta diversas situações que considera injustas, a primeira delas trata-se da diferença existente em relação aos trabalhadores terceirizados, mencionando um fato que lhe incomoda há bastante tempo, a questão do transporte dos terceirizados que fica exposto ao sol e, ao final do turno de trabalho, quando eles entram está muito quente, por isso várias pessoas passam mal. Refere que o fato já é de conhecimento das chefias, mas que até o momento nada foi feito. A segunda situação, é sobre a divisão das atividades que, em determinados setores, não é feita de forma homogênea, sobrecarregando alguns servidores, nas palavras do entrevistado: “[...] sobrecarrega principalmente as pessoas que são comprometidas porque querem fazer as coisas certas aqui na universidade e são os mais punidos assim, né [...]”. Por fim, a terceira situação apontada pelo entrevistado E2:

[...] Eu vejo isso, é bem injusto, principalmente para os novos servidores que chegam todos empolgados para fazer várias atividades aqui e são podados de diversas formas, por causa da gestão enrijecida e também por causa dos servidores mais antigos que estavam acostumados com aquilo e daí não querem ver mudança porque tem que sair, desacomodar de algumas situações assim e daí vai adoecendo os colegas, eles são novos também, estão em estágio probatório e tem que receber uma avaliação, às vezes as avaliações são completamente injustas assim que são feitas, baseadas, às vezes, no achismo assim, sem saber direito o que está se passando, o que acontece nos setores e daí o pessoal está se afastando muito novo assim, com problemas por causa da forma que é feita, assim, a gestão, a organização aqui do trabalho.

Outro entrevistado relata problemas de comunicação e relacionamento das chefias com os subordinados, E3:

Falta de educação de superiores com colegas teus, daí tu fica até sem ação na hora, já vi, já presenciei de chefes tratarem mal colegas, não aqui, em outros lugares que eu passei. Também de tu querer cumprir tuas oito horas e teu superior querer que tu ficasse mais pra ti vestir a camiseta, sendo que o serviço podia esperar até o outro dia, situações assim.

Ainda, o E4 refere que vivenciou uma situação de injustiça no setor que trabalhou por 24 anos. No relato do entrevistado observa-se que foi uma situação marcante em sua vida profissional, que causou sofrimento, conforme pode-se constatar na sua fala:

[...] acho que foi uma grande injustiça e isso é uma coisa que pode ser que um dia eu supere, até hoje assim eu falo e me dá um engasgo, te causa um abalo sísmico essa situação, é algo então que não está superado, porque quando tu fala e tá tranquilo, não causa nenhum transtorno emocional é porque tu tá tranquila e isso é uma coisa que ainda não foi bem superada, mas com certeza eu tirei de letra, entendeu? Já foi.

Durante as entrevistas, foram observadas diversas considerações referentes à relacionamento interpessoal entre colegas e com a chefia, por isso torna-se importante ver o indivíduo como parte do ambiente de trabalho e não como um ser isolado do coletivo, com isso o combate ao sofrimento e adoecimento será mais eficaz (BOUYER, 2015).

O serviço público, muitas vezes, é desacreditado pelo cidadão, principalmente, pela instabilidade política e econômica atual. Para Ribeiro e Mancebo (2013), o mundo do trabalho tem características como

burocracia e precarização que desequilibram emocionalmente os trabalhadores, o que de fato também prejudica na entrega do serviço ao usuário.

Quadro 3 – Resumo da dimensão Falta de Reconhecimento

Reconhecimento profissional – Instituição A
No que se refere ao reconhecimento, a maioria dos entrevistados não se considera reconhecido pela instituição/gestão, mas percebem o reconhecimento dos próprios colegas. As relações humanas conflituosas também foi um aspecto levantado. Outro ponto destacado por dois entrevistados (E3 e E4) é a falta de reconhecimento salarial, tanto quando exerce função de chefia, tanto pela falta de reajuste. O E3 sente-se reconhecido pela instituição, apontando alguns motivos: projetos de promoção de qualidade de vida no trabalho; solenidade de homenagem para os servidores que completam determinado tempo de serviço na instituição; cursos de capacitação fornecidos pela instituição; e possibilidade de matrículas em cursos como o Idioma sem Fronteiras. Todos os entrevistados mencionaram aspectos que já geraram ou geram indignação no ambiente de trabalho. Todos os entrevistados sentem-se qualificados para o desempenho de seu trabalho. Todos os entrevistados sentem-se úteis. Todos os entrevistados já vivenciaram injustiças e discriminações.
Reconhecimento profissional – Instituição B
Todos os entrevistados consideram-se reconhecidos. O entrevistado E8 citou a falta de responsabilidade e a negatividades como fatores que o deixam indignado. Todos os entrevistados sentem-se qualificados. Todos os entrevistados sentem-se úteis. Referente a vivências de discriminações e injustiças, apenas o entrevistado E6 mencionou que já passou por uma situação de injustiça, os demais não viveram ou não recordaram de nenhuma situação, porém referem que já ouviram falar.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Quanto à dimensão reconhecimento profissional, na instituição “A”, a maior parte dos entrevistados não se sentem reconhecidos pelos colegas ou alunos da instituição. Esse ponto é fundamental, pois o reconhecimento é um elemento capaz de transformar o sofrimento em prazer. Loureiro, Mendes e Silva (2018) apontam que o reconhecimento ganha mais força quando advém dos pares e dos superiores, esse último reconhecimento ausente, em geral, na visão dos servidores da instituição A. Além disso, alguns dos entrevistados relataram vivências de indignação, injustiças e discriminações, como por exemplo: ambiente de trabalho hostil e com diferenças na qualidade de vida; os servidores foram comparados com máquinas e percebem desvalorização na qualidade de vida das pessoas; diferença no trato entre as pessoas da universidade (TAEs, docentes, terceirizados); falta de educação de servidores que ocupam cargos de níveis hierárquicos superiores, entre outros.

Já na instituição “B”, novamente observa-se uma avaliação positiva. Entretanto, identifica-se em alguns relatos, possíveis problemas referentes à comunicação, à falta de motivação, à falta de escuta por parte da gestão, nas relações interpessoais, como a fala do E5 “[...] porque tem muito problema, assim, de relacionamento que, a gente vê, e acho que talvez isso melhoraria, as relações, melhoraria as atividades, melhoraria o andamento do serviço”. Embora se percebam pequenos conflitos, devido a avaliação positiva nas duas dimensões, pode-se inferir que os servidores entrevistados da instituição “B” não vivenciam situações que causam sofrimento ou que conseguem transformar essas situações em prazer.

#### 4.3 CATEGORIAS EMERGENTES

No decorrer da pesquisa foram identificadas duas categorias emergentes: cargo e chefia/gestão. Considerando que foram temas que se repetiram durante todas as entrevistas com bastante frequência, considera-se relevante explorar os assuntos.

Verificou-se que, ao falarem sobre cargo, eles o relacionavam com insatisfação; falta de perspectiva de crescimento; nível de exigências das tarefas; sobrecarga; trabalho em equipe; desvio de função; função gratificada; entre outros. A entrevistada E6 cita a importância de realizar rodízios nas funções de confiança e dar oportunidades aos servidores, entretanto, ela também menciona que, no atual contexto político, talvez essas oportunidades não venham a existir, ou sejam ilusórias na questão financeira e por isso os servidores podem nem ter interesse, diferente de outros anos. Analisa-se ainda, que na maioria das menções os entrevistados falam de insatisfações, como, E1 “Frustração de fazer sempre a mesma coisa e não vê crescimento no cargo [...] eu acho que o cargo exige muito pouco do que as pessoas que estão no cargo poderiam executar”.

Em relação à segunda categoria recorrente identificada, observou-se que os entrevistados relacionaram à chefia/gestão aspectos como: falta de liderança; desconhecimento das atividades e da rotina do setor; ausência/distanciamento; falta de soluções aos encaminhamentos; gestão enrijecida; falta de sensibilidade para escutar e conhecer o perfil do servidor; e falta de comunicação.

Conforme pode-se verificar nas falas do E1 “porque tem muita gente, muito chefe que não sabe nem o que acontece dentro do setor[...]”, o entrevistado também entende que falta liderança para a distribuição e coordenação das tarefas, o que é primordial para o bom andamento no trabalho. Outro aspecto citado foi a importância da aproximação da chefia com os servidores, garantindo a segurança, confiabilidade e acolhimento dos servidores para o desempenho de suas funções. Ainda, o E5 descreve a importância da comunicação entre as partes, principalmente a escuta da gestão “Eu acho que o principal sempre, é que a gestão deve ouvir o servidor, saber o que ele tem vontade [...]”.

Ao serem questionados se fariam alguma coisa diferente se estivessem na gestão, em resumo, os participantes responderam: organização do setor e da divisão das tarefas; foco na saúde do trabalhador e segurança do trabalho; mais diálogo com as equipes de trabalho; tratar a todos com cordialidade; oferecer boa estrutura e manutenção.

Por fim, ao serem questionados se gostariam de mencionar algum outro aspecto, relataram: questões ergonômicas; ampliação do trabalho do setor de gestão de pessoas; influência do contexto político atual nas relações dentro do campus; autoconhecimento; técnicas para aumentar a produtividade; responsabilidade; práticas saudáveis no trabalho e exemplos que influenciem positivamente as pessoas. Relevante atentar-se para os assuntos mencionados, pois com base neles pode-se ratificar, encontrar pontos novos ou dissonantes aos anteriormente citados. Ainda, indicam que são fatores que, possivelmente, influenciam nas vivências de prazer-sofrimento dos servidores.

O entrevistado E4 menciona a questão ergonômica, especificamente as cadeiras disponibilizadas, no ambiente de trabalho. Além de referir que possui problema de coluna, nesse momento, o entrevistado recorda da situação de uma colega que precisa de uma cadeira específica para sua necessidade especial, mas aguarda há anos a referida cadeira.

Com base nos relatos do entrevistado E2, que trabalha na área de segurança do trabalho da instituição “A”, a gestão não é voltada para a segurança dos servidores, fator que vai ao encontro com a fala citada acima e contribui para o entrevistado apontar várias percepções e sentimentos negativos acerca da instituição, como pode ser observado: “[...] eu acho que isso é falta de desvalorização mesmo da segurança do trabalho na gestão toda aqui da universidade, acho que isso me frustra um pouco, mas eu já me acostumei, mas é frustrante, às vezes, sim, eu fico frustrada”.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo possibilitou avaliar vivências de sofrimento entre TAEs de duas Instituições Públicas de Ensino Superior. Os resultados demonstram vivências de insatisfação no trabalho, falta de reconhecimento, estresse, injustiças e indignações que devem ser geridos para aumentar a satisfação do servidor e, consecutivamente, melhorar o desempenho nas respectivas tarefas. Nota-se a subjetividade que envolve a temática, pois fatores que para alguns servidores são percebidos de maneira positiva, para outros não são.

No que se refere à dimensão de esgotamento profissional, observa-se que os servidores entrevistados da instituição “A” relatam sentimentos de realização com o seu trabalho, apesar de pontuarem aspectos de estresse e frustração. Os principais determinantes de sofrimento identificados foram: relações humanas, trabalho monótono, carga horária, espaço físico, distanciamento da gestão e das chefias. Quanto à dimensão Reconhecimento Profissional, a maioria dos entrevistados da instituição “A” não se sente reconhecido pela instituição, mas sim pelos colegas e pelos usuários. Todos os entrevistados já vivenciaram indignação, injustiças e discriminações. No entanto, identificam-se determinantes que podem colaborar na ressignificação das situações de sofrimento, como o coleguismo, a empatia, a satisfação gerada ao se resolver a demanda do colega, do setor ou do usuário, as capacitações oferecidas pela instituição e a possibilidade de seguir estudando.

Na instituição “B”, todos os fatores das duas dimensões foram avaliados de maneira positiva, contudo, identificam-se possíveis conflitos referentes à comunicação, à falta de motivação e produtividade, à falta de escuta por parte da gestão e nas relações interpessoais. São percebidos indícios de pequenos problemas, pode-se refletir que os servidores entrevistados da instituição “B” não expõem situações que causam sofrimento ou que conseguem transformar essas situações em prazer. Outros fatores que se destacam nas duas instituições é o sentimento de utilidade e qualificação, pois os servidores respondentes sentem-se qualificados para o desempenho de suas funções, além disso, dos oito entrevistados três possuem mestrado e dois possuem especialização, pontuando como uma característica agregadora para o trabalho e para a organização.

Com base na pesquisa, confirma-se a importância da atuação da gestão na busca por ferramentas que promovam o bem-estar, a qualidade de vida, o reconhecimento, a satisfação, pois são determinantes no processo de ressignificação do sofrimento e contribuem na imagem positiva da instituição perante seus trabalhadores, provocando o sentimento de realização, mesmo que as mudanças estruturais, econômicas e políticas aconteçam no cenário do trabalho.

O número pequeno de entrevistados formado por TAEs é uma limitação do estudo. Sugere-se pesquisas com esse modelo e em um número maior de servidores, incluindo os docentes, bem como investiguem a correlação do constructo com aspectos do contexto sócio-organizacional, tais como envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional, bem-estar dos servidores. Por fim, considera-se que o presente

estudo contribuiu no sentido de ter investigado o constructo sofrimento no trabalho, tanto nas pesquisas de âmbito das instituições em análise, quanto na gestão de organizações públicas do Brasil.

---

Artigo submetido para avaliação em 21/01/2021 e aceito para publicação em 20/10/2021

---

## REFERÊNCIAS

- AREOSA, J. **Work as the stage of suffering**. International Journal On Working Conditions. Ed.15, p. 81-95, 2018.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 1977.
- BONTEMPS, S., GHALEB, C. B., MADIOUNI, Z., BESSE, C., BONSAK, C. WILD, P.; DANUSER, B. **Long title**: Protocol for evaluating a Consultation for Suffering at work in French-speaking Switzerland. Contemporary Clinical Trials Communications, 2018. p. 71-76.
- BOUYER, G. C. Sofrimento social e do trabalho no contexto da área “saúde mental e trabalho”. **Psicologia & Sociedade**, v. 27, n. 1, p. 106-119, 2015.
- DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 027-034, Set./Dez. 2004.
- DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. In: DEJOURS, Cristophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. ed. 15. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.
- FERREIRA, M. C., MENDES, A.M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 6, n. 1, p. 93-104, 2001.
- GONÇALVES, A. M., VILELA, S. C., TERRA, F. S., NOGUEIRA, D. A. Atitudes and pleasure/suffering in mental health work. **Rev Bras Enferm**. v. 69, n. 2, p. 245-53, mar./apr.2016.
- LOUREIRO, T.; MENDES, G. H. S.; SILVA, E. P. Estigma, invisibilidade e intensificação do trabalho: estratégias de enfrentamento do sofrimento pelos assistentes em administração **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 16 n. 2, p. 703-728, maio/ago. 2018.
- MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. In: MENDES, Ana Magnólia (Org.). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
- MENDES, A. M.; TAMAYO. A. **Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho**. Psico-USF, v.6, n.1, p.39-46, jan./jun. 2001.
- OLETO, A. F., MELO, M. C. O. L.; LOPES, A. L. M. L. Análise Bibliométrica da Produção Sobre Prazer e Sofrimento no Trabalho nos Encontros da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração (2000-2010). **Psicologia: Ciência e profissão**, p. 60-73, 2013.
- OSPINA, R. P. **Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of Burnout**. INTERDISCIPLINARIA, 2019, 36(2), 39-53.
- PENA, L.; REMOALDO, P. Psychodynamics of Work: a study on pleasure and suffering in teaching work at Universidade Oscar Ribas. **Saúde e Sociedade**. ed. 4, v. 28, p. 147-159, 2019.
- POESI, F. A.; HAUDEBERT, S. H. **The sound of silence**: Measuring suffering at work. Humans Relations, p. 1-22, 2017.

RIBEIRO, C. V. S.; MANCEBO, D. O Servidor Público no Mundo do Trabalho do Século XXI. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 33, n. 1, p. 192-207, 2013.

SOUSA, I. A. C. M. O. MENDONÇA, H. Justiça organizacional, prazer e sofrimento no trabalho: análise de um modelo mediacional. **RAM – Revista de Administração Mackenzie**, v. 10, n. 4. São Paulo, SP, JUL./AGO., p. 57-74, 2009.