

**FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL
MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL**

CATIA SEGABINAZZI

**O SENTIDO DO TRABALHO: REFLEXÕES ACERCA DAS
TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO
EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA**

**Porto Alegre
Janeiro de 2006**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

CATIA SEGABINAZZI

**O SENTIDO DO TRABALHO: REFLEXÕES ACERCA DAS
TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO
EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dr. Jussara Rosa Mendes

Porto Alegre
Janeiro de 2006

CATIA SEGABINAZZI

**O SENTIDO DO TRABALHO: REFLEXÕES ACERCA DAS
TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO
EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Serviço Social.

Porto Alegre, 26 de janeiro de 2006

Banca Examinadora:

Orientadora: Profa. Dr. Jussara Maria Rosa Mendes
PUCRS

Profa. Dr. Dolores Sanches Wünsch
PUCRS

Silvia Generali da Costa
UFRGS

*Aos meus filhos Luísa
e João Pedro, meus tesouros.*

RESUMO

Identificar os impactos do contexto institucional e das transformações do mundo do trabalho na contemporaneidade através da forma como o trabalhador expressa o sentido do seu trabalho em um determinado órgão do Poder Judiciário Federal, é o objetivo desta dissertação de mestrado. Aspectos como a estrutura hierárquica, a distribuição do poder, a formalidade, a autonomia no trabalho, a imagem externa e a auto-imagem dos servidores são intencionalmente observados nas falas dos sujeitos da pesquisa, as quais revelam como estes constroem a sua identidade e expressam o sentido do trabalho diante do contexto institucional e societal em que estão inseridos. Categorias como reestruturação produtiva, trabalho, identidade, sentido do trabalho, contradição e processo de trabalho do Serviço Social compõem a discussão teórica inicial que embasará tanto o método de investigação quanto a análise dos resultados. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, em que, nas falas dos cinco entrevistados, servidores do órgão e sujeitos da pesquisa, se buscam os significados das suas vivências no trabalho. O que caracteriza a pesquisa não é o seu contingente amostral, mas, sim, a profundidade do conteúdo das falas captadas nas entrevistas realizadas com os sujeitos, para além do visível, buscando perceber os sentimentos despertados, manifestos ou intrínsecos. Os dados foram analisados

mediante o método de categorização da análise de conteúdo, onde, por força do revelado nas falas, foram constituídas categorias complementares, quais sejam, produtividade, desemprego estrutural, automação, valorização, auto-imagem, poder, formalidade, sofrimento e prazer. Percebe-se, pela fala dos sujeitos, que a identidade que estão forjando para si mesmos enquanto servidores públicos é permeada por adjetivos contraditórios, onde ora se percebem competentes, responsáveis, merecedores da sua remuneração e estabilidade, ora vêem-se trabalhadores materialmente privilegiados, subaproveitados na sua potencialidade intelectual, presos a uma estrutura de poder que os faz calar diante de tantas possibilidades de trabalho. Sentimentos de amor e ódio intercalam-se. Amor e ódio pelo órgão empregador, pelo patrão, o qual, se, de um lado, lhes oportuniza a realização através do trabalho, o seu sustento e o de suas famílias, permitindo-lhes a vivência de relações sociais e de trabalho, de outro, esvazia o seu trabalho de sentido, tolhendo-lhes a autonomia e a criatividade, sob um discurso de produtividade em nome da excelência na prestação do serviço público. Mesmo assim, nutrem sentimentos de amor pelo trabalho, que entendem como de grande valor social e para o qual dispensam horas de sua vida, sempre com a esperança de ali garantirem a sua função social e o movimento histórico e dialético de sua realidade social. Nesse contexto, o trabalho, enquanto valor que confere identidade social, mantém-se intacto e constitui-se no motivo tanto para o ingresso quanto para a permanência no emprego.

Palavras-chave: trabalho, sentido do trabalho, identidade, reestruturação produtiva, Serviço Social

ABSTRACT

The objective of this Master's Degree dissertation is to identify the impacts of the institutional context and of the transformations in the work world of today on the way the worker expresses the meaning of his work in a certain organ of the Federal Judicial Power. Aspects such as the hierarchical structure, the distribution of power, formality, work autonomy, the external image and the self-image of the public servant are intentionally observed in the statements of the subjects of this research, which reveal how these build their identity and express the meaning of work within the institutional and society context in which they are inserted. Categories such as productive restructuring, work, identity, meaning of work, contradiction and process of work in the Social Work make up the initial theoretical discussion that will serve as the base both for the method of investigation as well as for analyzing the results. This is a qualitative research whereby through the discourse of the five people interviewed, servers of the organ and subjects of this research, an attempt is made at finding the meanings of their work interactions. What characterizes the research is not its sample breadth but the depth of the content of the conversations captured in the interviews held with these people, which goes beyond the visible and tries to perceive the feelings arisen, either manifest or intrinsic. The data was analyzed

through a method of categorization of the content analysis where, by the strength of what was revealed in the conversations, complementary categories were set up such as productivity, structural unemployment, automation, giving value, self-image, power, formality, suffering, and pleasure. Through the conversations with these subjects, we can notice that the identity being forged in them as public servants is permeated with contradictory adjectives where on the one hand they see themselves as competent, responsible, deserving of their remuneration and stability, while on the other hand they see themselves as materially privileged workers, underused in their intellectual potential, tied down to a structure of power that causes them to be silent in the face of so many work possibilities. Feelings of love and hate overlap each other. Love and hate for the organ they work in and toward the boss who on the one hand gives them the opportunity of fulfillment through work, their support and that of their families, allowing them to experience social and work relations, while on the other hand sucks the meaning out of work by hampering autonomy and creativity under the discourse of productivity in the name of excellence in providing public service. Despite this, they nurture feelings of love toward work and view it as great social value toward which they give hours of their life always in hopes of through it ensuring their social function and the historical and dialectical movement of its social reality. Within this context, work is clearly a value that brings social identity and serves as the reason to get the job as well as to keep working in this type of job.

Key-words: work, meaning of work, identity, productive restructuring, Social Work

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 IDENTIDADE E TRABALHO	14
2.1 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E O MUNDO DO TRABALHO	15
2.2 A CATEGORIA TRABALHO.....	22
2.3 O PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL.....	31
2.4 IDENTIDADE E SENTIDO DO TRABALHO	38
2.5 CONTRADIÇÃO E TRABALHO	51
3 O DESENHO METODOLÓGICO	56
3.1 OBJETIVO GERAL.....	59
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	59
4 IMPACTO E EXPRESSÃO DAS TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS DO MUNDO DO TRABALHO EM UM ÓRGÃO PÚBLICO FEDERAL	76
4.1 CONSTRUINDO A IDENTIDADE DO TRABALHADOR.....	88
4.2 A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	102
4.3 O SENTIDO DO TRABALHO: O SOFRIMENTO E O PRAZER.....	122
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	138
REFERÊNCIAS	147

1 INTRODUÇÃO

O interesse pelo tema em questão partiu do estudo de caso realizado por ocasião da conclusão do Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, em julho de 2003, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O estudo propunha-se a investigar o que levava os servidores de um determinado órgão público do Poder Judiciário Federal realizar trabalho voluntário.

O universo da pesquisa era composto por servidores do referido órgão - instituição esta em que a pesquisadora ocupa o cargo de assistente social desde 1990 -, os quais formavam um quadro de 921 servidores. Pretendeu-se chegar àqueles que realizavam algum tipo de atividade voluntária, para identificar suas motivações para esse trabalho. Na análise dos dados, foram utilizadas as seguintes categorias: trabalho remunerado, valorização do trabalho voluntário, hierarquia e poder, história de vida, reconstrução do sentido do labor, valores individuais e societários, construção da identidade, consciência social e política.

A categoria *trabalho remunerado* teve lugar de destaque como resultado da pesquisa, pois apareceu com grande ênfase na fala dos sujeitos. Verificou-se que aqueles servidores buscavam no trabalho voluntário um sentido que não encontravam no trabalho remunerado que realizavam.

Na fala dos entrevistados, o trabalho remunerado que executam, muito embora com condições materiais e financeiras favoráveis, apresenta características de um trabalho desprovido de criatividade, onde o processo é presidido pelo empregador, não levando em conta a subjetividade do trabalhador. Pode-se observar, inclusive, que este fator teve grande relevância na sua motivação para a atividade voluntária, onde a realidade seria outra (STEPHANOU, 2003, p. 66).

A fala dos entrevistados referia um trabalho remunerado esvaziado de sentido, o que se depreendia da caracterização que dele faziam, ou seja, um lugar onde não há liberdade e oportunidade de realizar sonhos e metas; onde o sujeito não é senhor do processo que realiza, pois o empregador diz o que quer do sujeito, e ele se adapta sem espaço para criatividade e autonomia; onde alguém de fora diz o que quer, o que espera do sujeito, pouco importando as suas aspirações e motivações; onde o poder é conferido pela hierarquia e reconhecido pelos sujeitos da pesquisa como falso e ilusório, pois que é estabelecido por contrato; onde a não-utilização do potencial do sujeito faz com que ele se sinta empobrecido nesse processo - seus conhecimentos e habilidades não são aproveitados e, muito menos, valorizados, o que o remete à indagação de qual utilidade tem seu potencial e para onde ele poderá levá-lo -, onde se trabalha pelo resultado, numa atividade é mecânica, burocrática, limitadora da criatividade; onde os sujeitos que ocupam funções de chefia não têm consciência de trabalho em equipe e acham que, por estarem nessa posição, sabem tudo; onde, enfim, para os sujeitos da pesquisa, a estrutura está toda errada, e a hierarquia comanda o processo.

No trabalho voluntário, entretanto, os sujeitos parecem ter encontrado o que esperam de um trabalho provido de sentido, ou seja, um espaço que se abre para aquilo que ele tem voluntariamente para oferecer, que proporciona uma realização e uma satisfação incomparáveis. Um trabalho remunerado pelo conhecimento, pelo crescimento pessoal, pelas relações verdadeiras, que não são estabelecidas por

contrato; onde o sujeito estabelece as suas metas, seus objetivos, sua forma de atuação. Por menor que seja o resultado, a satisfação é muito grande, pois a meta que se cumpre é a dele próprio e não a de outro. Isso é sentido como um poder real sobre si mesmo, pois que o sujeito se percebe como senhor do seu processo. É um lugar de convívio com as pessoas, em que o trabalho é somado, com cada sujeito fazendo a sua parte, dando a sua contribuição, e isso confere muita satisfação a todos. Existe um consenso de que, quanto mais gente pensar, melhores serão as idéias. Os sujeitos convivem bem entre si, respeitando-se, não importando os níveis de formação, de instrução e o lugar por eles ocupado na sociedade fora daquele espaço. A auto-estima melhora consideravelmente ao se sentirem mais participantes, mais valorizados, pois que o seu trabalho faz diferença para alguém. A felicidade é encontrada no retorno que recebem ao verem seu trabalho fazendo a diferença. Trabalham porque têm vontade de trabalhar e não por imposição, por obrigação. Cada sujeito sabe do seu potencial e o melhor que tem de si para dar, para trabalhar, e tem autonomia para fazer da melhor forma que sabe.

Com base nessas referências, constata-se que para esses sujeitos, o trabalho remunerado que realizam está sendo esvaziado de sentido, bem como, pela caracterização que fazem do trabalho voluntário que realizam, e pelo entusiasmo com que o descrevem, se percebe o que seria para eles um trabalho provido de sentido.

Considerando-se a relevância dos resultados do estudo, surgiu a necessidade de se retomarem alguns pontos de sua construção e investigar, num segundo momento, qual o impacto do contexto institucional no sentido do trabalho para esses servidores. Segundo Minayo (1998), com relação à pesquisa social, nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido, primeiramente, um problema de vida prática. Isso quer dizer que a escolha de um tema não é espontânea, nem o

conhecimento. Ambos surgem de interesses e circunstâncias socialmente condicionadas, fruto de determinada inserção no real. Ainda segundo a autora, o objeto é geralmente colocado em forma de pergunta e vincula-se a descobertas anteriores e a indagações provenientes de múltiplos interesses. A relação entre a experiência e a construção do conhecimento é intrínseca, pois ninguém coloca uma pergunta, se nada sabe da resposta, pois não haveria o que perguntar, ou seja, o saber está baseado em pré-conhecimento.

Dessa forma, o problema de pesquisa que se apresenta é: *quais as influências do contexto institucional e das transformações do mundo do trabalho na contemporaneidade na forma como o trabalhador expressa o sentido do seu trabalho em um determinado órgão do Poder Judiciário Federal, considerando que ali vigora o mesmo sistema de metabolismo societal do capital?*

Dentro desses dois extremos - a busca do existencial e do sentido do trabalho e a realidade de um trabalho remunerado sem sentido -, remete-se à questão da centralidade do trabalho, tema que passou a ser debatido no início dos anos 90. E os trabalhadores, mesmo que freqüentemente alienados e explorados, passaram justamente a reivindicar o trabalho como um elemento constitutivo e fundamental da sua personalidade (ENRIQUEZ, 1999). Então, a questão era: com o desaparecimento do trabalho, que é um elemento identificatório, como ficaria o humano? Concluiu-se que o trabalho mantinha a centralidade. Assim, talvez o fenômeno mais doloroso desta civilização é que o trabalho mantém a centralidade, mas se tornou um bem extremamente escasso. De um lado, tem o valor central da sociedade, mas ou ele desaparece, ou existem aqueles que ainda o têm, porém despossuídos dos elementos de gratificação, dos elementos identificatórios, porque, em se identificando com alguma coisa desqualificada, o sujeito também se desqualifica. Então, como ele poderá se ressignificar? Através do trabalho realizado

fora das regras do mercado trabalho, o qual se dispõe a fazer tal é o buraco e o vazio causados pelo outro, que é pobre e que, se o sujeito tentar dele obter sua identificação, sairá com uma imagem pobre. Assim, ele supre essa necessidade básica fazendo um outro trabalho, o voluntário, que se pode pensar como um sobretrabalho.

Esta dissertação é composta de três capítulos. O primeiro apresenta as referências teóricas, onde as categorias trabalho, identidade e sentido se constituem como preponderantes e embasam as demais construções teóricas e metodológicas. O segundo capítulo introduz os recursos metodológicos utilizados na realização do presente estudo. O terceiro trata da referência empírica, enfocando os significantes desvelados nas falas dos sujeitos da pesquisa, no caminho da construção do sentido do trabalho para eles e da sua identidade como trabalhadores do serviço público, especificamente do órgão onde foi realizado o estudo.

2 IDENTIDADE E TRABALHO

Trabalhar é um ato imprescindível para o ser humano, pois se refere à própria sobrevivência e ao seu condicionamento social (DEJOURS, 1994). É através do trabalho que o indivíduo pode criar a cultura, a linguagem, a história e a si mesmo. Marx expressa-se de maneira totalmente direta, quando diz que o trabalho é a propriedade fundamental do homem, que este é, em certa medida, criado pelo trabalho e não mais criado por Deus. Pois é justamente o trabalho, isto é, a possibilidade de mudar as coisas, de transformar o mundo e de fazer objetos, que vai diferenciar, fundamentalmente, o animal do homem. É claro que Marx não se refere ao tipo de trabalho alienado, presente na sociedade da sua época. Ele sonhava com uma sociedade onde cada um pudesse trabalhar de maneira verdadeiramente livre e com uma certa associação com os outros.

A partir da década de 70 do século XX, iniciou-se um mal-estar na civilização, a reestruturação produtiva. O capitalismo, ao invés de ser produtor de riquezas, passou a ser seu destruidor, para poder construir outras riquezas. O desenvolvimento voltou-se para o consumo e não mais para a produção, com o predomínio de uma visão racional da vida, isto é, de uma visão estritamente econômica, instrumental (ENRIQUEZ, 1999).

A produtividade e a eficiência organizacionais como meta essencial à sobrevivência das empresas têm originado conseqüências nefastas ao bem-estar dos trabalhadores. A organização mostra-se, muitas vezes, como um local propício ao sofrimento, à violência física e psicológica, ao tédio e, mesmo, ao desespero, não apenas nos escalões inferiores, mas também nos níveis intermediários e superiores. Os trabalhadores são vistos como meros recursos, cujo rendimento deve ser satisfatório, do mesmo modo que os equipamentos, as ferramentas e a matéria-prima (MAZZILLI, 1995).

A racionalização subjacente aos processos de reestruturação e modernização empresarial implica a redução e a flexibilização do emprego, como também a grande heterogeneidade das situações de trabalho e o aumento da força de trabalho flexível e periférica. Segundo Kovács (2002), a falta de perspectivas e de confiança no futuro, o aumento do sentimento de insegurança, a inquietação e a angústia são características que marcam, cada vez mais, o ambiente social contemporâneo. E, paradoxalmente, nesse ambiente, multiplicam-se os apelos cada vez mais exigentes que visam ao dinamismo pessoal e à responsabilização individual.

2.1 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E O MUNDO DO TRABALHO

Conforme refere Paul Singer (1999), o mundo do trabalho, nas economias capitalistas democráticas, estruturou-se como um sistema de relações em que prevalece o trabalho assalariado formal, a relação de emprego padrão, onde está assegurado ao trabalhador, juntamente com o emprego, uma rede de seguros conquistados pelo movimento operário durante décadas. A crise no mundo do trabalho é exatamente a destruição dessa estruturação e, sobretudo, da relação padrão de emprego, o que tem sido chamado de processo de precarização do trabalho.

Enriquez (1999) faz uma distinção entre o capitalismo de até a década de 70 do século XX e aquele que se vive até hoje. No primeiro período citado, o trabalhador chegou (na metade do século passado por exemplo) a se tornar uma figura central. Desenvolveram-se os direitos sociais, o pleno emprego, o movimento das “relações humanas”, que leva em conta o fator humano e as motivações dos trabalhadores. O capitalismo humanizava-se progressivamente, o que levou, segundo o autor, alguns pensadores a dizerem que a luta de classes estaria desaparecendo. Desde 1970, entretanto, a tendência inverteu-se, e o mal-estar da civilização tornou-se visível.

O economista austríaco Joseph Schumpeter caracterizou o capitalismo como um movimento de destruição criadora. Este movimento vai se intensificar, isto é, o capitalismo, ao invés de ser produtor de riqueza, vai se tornar, cada vez mais rapidamente, seu destruidor, para poder construir outras riquezas. A ordem é: vamos construir para destruir e vamos destruir para construir. [...] De maneira bem clara, o capitalismo está a ponto de fazer ruir ou de implodir as antigas sociedades industriais nas quais vivemos, as sociedades fundadas ao mesmo tempo sobre a produção de mercadorias sobre o dinamismo dos empreendedores e sobre a resistência operária, isto é, a luta de classes da qual vou falar oportunamente. Então, o que vai aparecer, concretamente, é o predomínio generalizado de uma visão racional da vida, isto é, de uma visão racional estritamente econômica, instrumental. Dito de outra maneira: vivemos numa visão da lógica técnica e, por isso, tudo o que seria a lógica prática, que permite estabelecer laços entre os seres humanos, tudo o que está ligado às lógicas emancipatórias, permitindo reduzir o sofrimento dos que mais padecem, isto está sendo progressivamente abandonado (ENRIQUEZ, 1999, p. 73-74).

Nesse contexto, refere Dedecca (2000), o trabalhador que consegue manter o posto está permanentemente com o revólver do desemprego na cabeça. As empresas, diante da ameaça constante do desemprego, têm um poder imenso de pressão sobre os trabalhadores. Estes forçam os sindicatos a firmarem acordos no âmbito das empresas, rompendo com o padrão de organização setorial e nacional que prevalecia anteriormente. Nesses acordos, as empresas pressionam para que sejam flexibilizadas as funções do trabalho pela polivalência, a jornada de trabalho

pelo banco de horas e a remuneração pela participação nos lucros. O significado disso é a ampliação da utilização privada das relações de trabalho em detrimento da esfera pública, dos sindicatos e da política pública do Estado.

Por trás dessa lógica técnica, argumenta Enriquez (1999), está acontecendo um fenômeno em todos os países do mundo, qual seja, cada vez mais se fala de emprego e não de trabalho. Isso remete à noção de tarefa a ser feita com um salário fixo. “Vemos, então, que a noção do trabalho libertador está se partindo em pedaços” (ENRIQUEZ, 1999, p. 75).

Dedecca (2000) refere que, no caso brasileiro, nos anos 80, ocorreu uma situação de impasse. Ao mesmo tempo em que se avançava na questão política, havia pouco avanço na regulação formal das relações de trabalho. As reformas estruturais no mundo do trabalho estavam escritas na Constituição de 1988, que amarrava questões novas a questões antigas, não resolvidas. E, mais do que isso, um ano depois de promulgada a Constituição, ocorreu a primeira eleição presidencial do País após o período militar. Foi uma eleição que definiu o rumo do enquadramento do Brasil às tendências internacionais, a uma economia mais aberta, mais financeirizada e que não priorizava o emprego e as questões sociais. Ainda nessa linha, Singer (1999) destaca que o início da crise no mundo do trabalho, no Brasil se deu praticamente a partir da abertura do mercado interno, promovida pelo Governo Collor, em 1990, quando características de mudanças que existiam no cenário internacional chegaram ao Brasil num sistema de relações de trabalho profundamente flexibilizado.

A implantação do modelo neoliberal no País, no início dos anos 90, gerou profundas mudanças na sua estrutura produtiva. As grandes empresas adotaram, em função da alta competitividade, novas estratégias produtivas. Estas se caracterizavam pela introdução de estratégias sistêmicas, inovações articuladas

entre si, esforços integrados, racionalização da produção, novos investimentos produtivos, novas linhas de montagem, novas plantas industriais e novos métodos de gerenciamento e organização (células de trabalho). Todas essas inovações/mudanças geraram reflexos no processo de trabalho dentro da empresa, criando um novo perfil operário, além da flexibilidade no trabalho. Em decorrência da enorme onda de aquisições e fusões, de centralização e concentração do capital, houve um declínio persistente dos postos de trabalho. Além disso, o novo complexo de reestruturação produtiva, com suas determinações estruturais e com a integração do País à mundialização do capital pela abertura da economia, atinge a subjetividade da classe, gerando crise nas estratégias sindicais e contribuindo para uma grande crise do sindicalismo no Brasil, que passou para o predomínio de um defensivismo neocorporativo. A partir daí, houve um avanço do desemprego e da precarização do trabalho (ALVES, 2000).

Nos primeiros anos da década de 90, pelas condições adversas da economia brasileira, as indústrias adotaram estratégias de racionalização de custos, que implicaram redução da jornada de trabalho, de salários ou simplesmente demissões. O novo ciclo que se seguiu com o Governo de FHC foi um período de crescimento do capitalismo no Brasil, impulsionado pelo Plano Real, com estabilização da moeda, abertura comercial e reforma do Estado, porém muito sensível às oscilações da economia capitalista mundial (ALVES, 2000). A grande novidade era o toyotismo. Enquanto o fordismo primava pela separação rígida entre concepção e execução, as práticas toyotistas entendem a essencialidade de integração entre essas duas instâncias - o pensar e o agir. Assim, tão prioritário quanto a criação de um equipamento é também o envolvimento adequado da força de trabalho com o processo de acumulação de capital em si. O toyotismo tem como pressuposto o modelo japonês de gerenciamento de produção, objetivando o aumento de lucros

com a diminuição de custos.

Vê-se todo o processo produtivo incrementando tecnologicamente os setores, buscando diminuir o valor dos salários e usando os mais diversos expedientes para alcançar a precarização do trabalho, que recebe o nome de “flexibilização”.

Referindo-se a esse momento hegemônico do capitalismo financeiro e a seus reflexos no trabalho, Souza (2000) descreve o processo atual, salientando alguns pontos:

- 1º) o capitalismo hoje está num paradigma tecnológico dominado pela mecatrônica [...] o que permite uma liberação significativa da mão-de-obra de processo produtivo. Isto quer dizer: cada vez mais o trabalho vivo está sendo substituído pelo trabalho morto [...];
- 2º) está havendo uma diminuição crescente dos postos de trabalho na produção e um deslocamento notório da força de trabalho para o setor serviços. Só que a introdução de tecnologias nesta área provocam uma oferta decrescente de emprego;
- 3º) a tentativa constante de diminuir a folha de pagamento de setor público, seja por privatizações de empresas estatais, seja por privatizações das receitas públicas, tem como tendência a eliminação da máxima: “na crise, o Estado é empregador” (SOUZA, 2000, p. 241).

Há uma concentração de esforços para desqualificar o trabalho, incluindo a desqualificação do trabalho artístico, criativo, na lógica de ir contra valores não capitalistas, como as categorias “revolução”, “história”, “conceito”, “trabalho”, “cultura”, etc. O resultado é uma sociedade que valoriza os bens, as mercadorias e que, ao mesmo tempo, desqualifica o trabalho, dispensa a mão-de-obra e transforma o futuro não em presente, mas em agora, em instante (SOUZA, 2000).

A exigência é qualidade e produtividade, para tanto, novas formas e novos métodos de produção foram criados, bem como novas tecnologias. Mais uma vez, as repercussões no trabalho foram grandes: novos tipos de controle do trabalho, capazes de instaurar uma nova hegemonia do capital na produção; a busca do consentimento operário; a captura da subjetividade operária; a participação operária

direta em decisões operativas do processo de produção; a recomposição da divisão do trabalho.

O trabalhador passou a ser instigado a se autocontrolar, auto-recriminar e autopunir pelo fracasso do trabalho, para que a produção atinja a meta desejada ou para que atinja a chamada *qualidade total*, a qual é descrita por Antunes (2002, p. 113) como “[...] falácia mistificadora do capital, típica da fase da superfluidade, do caráter involucral e descartável das mercadorias, com suas marcas e signos, que faz com que, quanto mais ‘qualidade total’ os produtos tenham, *menor seja o seu tempo de vida útil*”.

O mundo do trabalho encontra-se acometido de mutações profundas, que fecham as perspectivas e abrem vias incertas, em consequência dos processos de tecnologização e de globalização do mundo da produção industrial, havendo a *flexibilização das relações da produção* e uma maior exigência pela *participação do empregado no processo produtivo*. No fordismo, exigiam-se empregados especializados, cumpridores de normas e procedimentos; hoje, há uma demanda por sujeitos pensantes, com escolaridade e criativos para enfrentar o inesperado, já que, cada vez mais, não pode controlar todas as variáveis do resultado do processo de produção. Essa *destruição criadora* é própria do atual desenvolvimento do capital e tem como consequência a sua revigoração constante. Não se pode esquecer que são intrínsecos ao modelo o desemprego e o sucateamento da mão-de-obra (RICO, 1998).

O crescimento da automação, o *downsizing* das empresas, as megafusões a custos bilionários, a redução do Estado a Estado mínimo, acarretando o enxugamento no setor de serviços públicos, conduziram a um desemprego em massa e a reconfigurações importantes na estrutura do emprego. Esse contexto neoliberal que ressuscita o liberalismo econômico faz do Estado um Estado

diminuto, enxuto para enfrentar os dilemas da questão social posta.

Os setores de ponta da economia são submetidos à reestruturação produtiva, convivem com padrões diferenciados de produção e provocam radicais alterações no consumo da força de trabalho e nas formas de sua gestão, como adequação à *especialização* ou *acumulação flexível*. O mundo internacionalizado pelo capital concentra poder e globaliza miséria, redimensionando a produção da questão social e radicalizando-a. O crescimento do desemprego e do subemprego torna-se fenômeno mundial. É nesse contexto que o mercado aparece como o eixo regulador da vida social, tornando estrutural a privatização das empresas e dos serviços (NETTO, 2000).

Tais turbulências criam um clima de insegurança, com a explosão dos empregos de estatuto precário, o desenvolvimento dos subempregos e a desestabilização dos empregos estáveis, a insegurança, a angústia, a aflição, a degradação da saúde, que acompanha a desilusão e o sentimento de impotência, bem como a exclusão social resultante.

Há quem qualifique tal situação de sul-africanização da sociedade, da qual os principais sinais são: desigualdades crescentes, com rendas estagnadas e em regressão; erosão da classe média; número elevado de crianças que crescem na pobreza; aumento do trabalho infantil, mesmo nos países industrializados (como a Inglaterra); patologias sociais, sobretudo na categoria de desempregados de longa duração; aumento formidável da criminalidade, notadamente do crime organizado, com prisões superpopulosas; marginalização e exclusão de grandes camadas da população, por meio da formação de guetos; insegurança no emprego; enfraquecimento dos sindicatos; numerosos desabrigados, que compõem a população de todas as grandes cidades; a violência velada que se instala no tecido social (KAUFMANN, 2002, p. 43).

Era de se prever que as mudanças no mundo do trabalho conduzissem a alterações na concepção da relação entre trabalho e emprego, assim como entre emprego e salário. Nesse sentido, no que concerne à organização no processo de produção e à organização do trabalho, os trabalhadores não são, via de regra,

consultados. A natureza do trabalho é imposta do exterior, não se atendo à autonomia dos seus executores.

Ainda nessa lógica, estabelece-se uma ética de serviço, onde as relações humanas não encontram espaço e não há chance para a formação da consciência política.

Tal ética é isolada dos verdadeiros desafios do mundo do trabalho, bem como é isolada da vida privada e pública dos indivíduos, isolada da própria cultura técnica. Trata-se de uma ética que exige a submissão não-crítica aos imperativos técnicos. Não se pode pensar que tal universo de trabalho possa nutrir ética de emancipação (KAUFMANN, 2002, p. 41).

2.2 A CATEGORIA TRABALHO

Depois de Fourier, é em Marx, seu herdeiro como de Hegel e Adam Smith, que se encontra a análise detalhada do significado concreto do trabalho na sociedade capitalista. Para ele, o homem é o que ele faz, sua essência encontra-se no trabalho. Além da crítica ao trabalho alienado na sociedade capitalista, Marx busca em Hegel a base antropológica para mostrar que o trabalho faz a mediação entre o homem e a natureza, é a expressão da vida humana. Através dele, o homem transforma a si mesmo, pois, atuando sobre o mundo exterior e modificando-o, o homem modifica a sua própria natureza.

Para Marx, o trabalho humano é distinto do mero labor animal. O homem, antes de realizar o trabalho, já o constrói na sua mente, o antecipa. Entretanto isso que diferencia o trabalho humano do animal, o projeto e a visão antecipada do produto, não está sendo possível na produção industrial, mecanizada e em série.

Por outro lado, Marx discorda de Fourier, pois, para ele, o trabalho pertence ao reino da necessidade. A liberdade deve ser conquistada fora do trabalho, nas horas restantes, no tempo livre, no lazer, no descanso.

O processo de trabalho [...] é atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer as necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre o homem e a Natureza, condição natural eterna da vida humana e, portanto, independentemente de qualquer forma dessa vida, sendo antes igualmente comum a todas as suas formas sociais (MARX, 1996, p. 303).

Essa luta tem acompanhado a sociedade do século XX. Ainda hoje, pode-se defrontar com a ideologia do trabalho e seus adeptos na sociedade burguesa. No século XIX, tratava-se de incentivar os indivíduos ao máximo esforço, que devia resultar em máxima riqueza e máximo lucro. Talvez, hoje, essa seqüência esteja mudada. Não se trata mais de máximo esforço. Atualmente, acostumou-se a usar das facilidades da automação e deve-se acomodar a ética às sofisticções da técnica. Hoje, trata-se de buscar a máxima eficiência com o menor esforço, mas conserva-se a finalidade da expansão da riqueza e do máximo lucro no capitalismo (ALBORNOZ, 2002).

Vê-se o desencanto com o trabalho padronizado e em série e, ao mesmo tempo, o desejo de um trabalho compatível com o talento e o gosto pessoal. Ainda segundo Albornoz:

Para a maioria dos empregados, o trabalho tem um certo caráter desagradável. Se, entre os operários e empregados assalariados, há muito pouco da motivação religiosa de que falava Max Weber, certamente o entusiasmo dos humanistas da Renascença também não se encontra entre os funcionários das companhias de seguros, os carregadores, as balconistas das cidades contemporâneas. Se o vendedor de sapatos ou o executivo de uma indústria têxtil quase não pensam no significado religioso do trabalho, também poucas telefonistas, recepcionistas ou mesmo professoras experimentam a tranqüilidade interior de que falam os humanistas. A alegria com o trabalho criador é cada vez mais restrita a uma pequena minoria. Para as massas dos empregados de escritórios e para os operários, o trabalho não é um meio de servir a Deus, nem a qualquer coisa de divino que possam sentir em si mesmo. Neles não há nenhuma vontade obstinada de trabalhar, e sua rotina cotidiana traz poucas satisfações positivas (ALBORNOZ, 2002, p. 73).

Em *A Ideologia da Sociedade Industrial*, Herbert Marcuse, filósofo alemão radicado nos EUA, diz que o trabalho não seria apenas alienado no mundo de hoje, mas alienante. A servidão ao trabalho sem sentido serve para castrar os indivíduos como seres políticos e pensantes, manter as massas ocupadas e obedientes, abafar os protestos e, assim, manter a inércia de um sistema que se auto-reproduz quase insensivelmente.

O capitalismo monopolista da segunda metade do século XX invadiu o Terceiro Mundo. O colonialismo cedeu lugar ao imperialismo econômico. Houve uma separação entre os lugares de trabalho e de moradia. Mas essa não é a única separação que caracteriza o trabalho atual. Na linha de montagem, separaram-se as partes do processo de produção de um objeto, de projeto. Diz-se que o trabalho é alienado do trabalhador, porque o produtor não detém, não possui e nem domina os meios de produção. Por outro lado, produtor e produto estão separados, e ainda, como uma terceira alienação, há um corte entre produtor e consumidor. Essa alienação objetiva do homem do produto e do processo de seu trabalho é uma consequência da organização legal do capitalismo moderno e dessa divisão social do trabalho.

Tendo a produção capitalista como diferença fundamental a compra e a venda da força de trabalho, fazem-se necessárias três condições básicas:

- a) os trabalhadores são separados dos meios com os quais a produção é realizada e só podem ter acesso a eles vendendo sua força de trabalho a outros;
- b) os trabalhadores estão livres de constrições legais, tais como servidão ou escravidão, que os impeçam de dispor de sua força de trabalho;

- c) o propósito do emprego do trabalhador torna-se a expansão de uma unidade de capital pertencente ao empregador, que está, assim, atuando como um capitalista.

O processo de trabalho começa, portanto, com um contrato ou acordo, que estabelece as condições da venda da força de trabalho pelo trabalhador e sua compra pelo empregador (BRAVERMAN, 1981).

Na análise que fez da organização capitalista do trabalho, Marx (1996) examinou detalhadamente a sua divisão na manufatura e na fábrica e a sua importância na dinâmica capitalista. Para o autor, a divisão do trabalho dentro da manufatura está condicionada pelo avanço da divisão do trabalho na sociedade, pressupondo seu aumento e sua densidade. Originalmente, cada comunidade teria provido sua subsistência utilizando os recursos naturais disponíveis no seu entorno. Na medida em que comunidades antes isoladas e independentes entre si passaram a estabelecer relações de troca, as distintas órbitas de trabalho foram relacionadas, constituindo, cada uma delas, um ramo da produção global da sociedade, intensificando o âmbito da divisão espacial do trabalho.

Segundo Marx (1996), a base de todo regime de divisão do trabalho um pouco desenvolvido e condicionado pelo intercâmbio de mercadorias é a separação entre a cidade e o campo, o que pressupõe a criação de um excedente capaz de manter parte da sociedade desvinculada da produção de meios de subsistência (a cidade), possibilitando também a separação entre trabalho manual e trabalho intelectual, ou seja, apartando as atividades de produção dos meios de subsistência e de troca das atividades relativas à superestrutura ideológica, de legitimação dos mecanismos de dominação e exploração. Nesse processo, está a origem da propriedade e da diferenciação da sociedade em classes, que assumem formas históricas distintas, na medida em que a divisão do trabalho se desenvolve.

O advento da sociedade capitalista intensificou a divisão social do trabalho. A produção de mercadorias realizada em empresas gradativamente passou a ocupar o espaço da produção doméstica de valores de uso, e surgiram novos ramos produtivos, continuamente especializados e diversificados.

A divisão técnica do trabalho, iniciada na fase da manufatura capitalista, aprofundou, na produção, a separação entre trabalho manual e trabalho intelectual, também referido como trabalho de execução e trabalho de concepção, passando a ser atribuição do empresário ou de seus agentes a concepção do produto e a organização do processo de trabalho, cabendo aos produtores diretos efetuarem os procedimentos de trabalho, tais como prescritos pelos seus programadores. Essa dimensão da divisão do trabalho comporta também a fragmentação do conjunto de operações e processos necessários para a produção de um produto em operações parciais, especializadas e simplificadas, cada uma delas executada por um trabalhador. Este tende, pela repetição, ao desenvolvimento máximo da habilidade parcial requerida para aquela execução. Ao parcelamento - simplificação e especialização das tarefas na manufatura - corresponde uma multiplicação e uma especialização dos instrumentos de trabalho, fator decisivo na concepção e na fabricação das máquinas (MARX, 1996).

Para Marx, a divisão técnica do trabalho incrementa a produtividade (anteriormente louvada por Adam Smith) a favor do capital e fragmenta o trabalhador, impedindo o desenvolvimento integral de suas potencialidades, bem como intensifica o ritmo de trabalho, rebaixa o valor da força de trabalho e reduz a capacidade de os trabalhadores negociarem a seu favor as condições de troca e o uso de suas habilidades de trabalho.

Para uma corrente que faz a crítica da divisão capitalista do trabalho, onde se inclui Harry Braverman (1981), a intensificação desse processo tem levado a uma

crescente degradação do trabalho e a um maior controle e uma exploração do capital sobre o trabalho.

Braverman (1981) faz uma distinção entre a divisão do trabalho na sociedade e a divisão do trabalho na oficina. Segundo ele, enquanto a primeira divide a sociedade entre ocupações e é característica de todas as sociedades conhecidas, a segunda é produto peculiar da sociedade capitalista e torna o trabalhador inapto a acompanhar qualquer processo completo de produção.

Enquanto a divisão social do trabalho subdivide a sociedade, a divisão parcelada do trabalho subdivide o homem, e enquanto a subdivisão da sociedade pode fortalecer o indivíduo e a espécie, a subdivisão do indivíduo, quando efetuada com menosprezo das capacidades e necessidades humanas, é um crime contra a pessoa e contra a humanidade (BRAVERMAN, 1981, p. 72).

Isso explica a singularidade da pessoa do artesão, que compõe seu trabalho ao longo de todo o processo. Ao conceber, fabricar e vender o seu produto, este tem a marca de sua personalidade, e, por estar à margem da vida econômica formal, o artesão tem o privilégio do resguardo da sensibilidade na sua relação com o mundo. Já um operário de linha de montagem participa de modo impessoal de uma fração do processo de produção. Seu trabalho é desprovido de significação pessoal e até de concretude. Ele não se reconhece no produto final.

Isso é tanto mais certo tendo em vista que os aspectos técnicos dos processos de trabalho são agora dominados pelos aspectos sociais que o capitalista introduziu: isto é, as novas relações de produção. Tendo sido obrigados a vender sua força de trabalho a outro, os trabalhadores também entregam seu interesse no trabalho, que foi agora "alienado" (BRAVERMAN, 1981, p. 59)

Tem-se que, se o trabalho humano é garantia de sobrevivência - e até serviu para transformar o macaco em homem, como quer Engels (1982) - e, por conta

dessa sobrevivência, a personalidade se anula, e o homem é coisificado como força de trabalho ou custo de produção, a economia capitalista, modificando o humano, modifica também a história da vida social.

Por meio do processo de reificação, as diferenças individuais atenuam-se a ponto de se reconhecerem perfis como o do metalúrgico, da empregada doméstica, do bancário, etc., quando, então, as próprias relações sociais e o psiquismo dos indivíduos são também reificados.

O que vai estabelecer a diversidade das personalidades é o *status* econômico do indivíduo, fato este que alcança até o Direito, quando estabelece uma igualdade abstrata, já que, numa sociedade capitalista, os homens não são iguais. “Todos são iguais perante a Lei” é um belo princípio, mas carece de veracidade prática, pois pressupõe que todos têm os mesmos direitos.

No capitalismo, o mundo é reificado, e, como consequência, o “homem-no-mundo” (DUMONT, 1985) torna-se coisa, como modo de inserção. Como tentativa desesperada de não perder sua humanidade, divide-se, esquizofreniza-se entre as instâncias da vida social e privada. Sua unidade sofre a ruptura entre sujeito e objeto, matéria e espírito, e toma essa dicotomia como natural à vida humana. Desse modo, as coisas agem, e o tempo humano desaparece, transformando a “pessoa” em simples espectador.

O trabalho visto em alusão a uma transformação que se opera nos homens desde a fonte até a representação do objeto abrange bem mais do que o conceito dado no âmbito da economia.

Além de referir-se às transformações materiais provocadas pela atividade deliberada dos homens com a finalidade de adaptar a natureza às suas necessidades, ele passa, por extensão, a aludir às transformações que, em todas as ordens, caracterizam os fenômenos que dependem de uma certa intencionalidade humana (JERUSALINSKY, 2000, p. 223).

Contemporaneamente, uma nova noção ampliada de classe trabalhadora oferece uma oportunidade de se perceberem os sentidos de novos movimentos e forças, ações e embates que acontecem no mundo globalizado.

Apesar de todas essas transformações decorrentes da reestruturação produtiva imposta pelo modelo neoliberal, o trabalho não perdeu a sua centralidade, seu sentido estruturante e autotransformador que lhe conferiu Marx. A classe trabalhadora continua encontrando seu núcleo central no conjunto dos trabalhadores produtivos. Entretanto, nessa visão ampliada e contemporânea, a classe-que-vive-do-trabalho engloba também os trabalhadores improdutivos, ou seja, aquelas formas de trabalho não diretamente produtivas, geradoras de mais - valia - e aqui se situam os servidores públicos. Estes vivenciam premissas e se erigem sobre os mesmos fundamentos materiais. Esse trabalho imaterial interage com o mundo produtivo e encontra-se aprisionado pelo sistema de metabolismo social do capital (ANTUNES, 2002).

Com relação à discussão sobre o fim da centralidade do trabalho, Holanda (2002) relata a polêmica surgida no final da década de 70, nas Ciências Sociais, quando alguns autores defenderam que, na sociedade contemporânea, o trabalho deixou de ser a categoria que funda a sociabilidade. Tal discussão generalizou-se nas décadas subseqüentes, mas ganhou, no Serviço Social, uma entonação diferente, pois houve muita resistência a essa tese no interior da profissão.

O trabalho é a categoria fundante, práxis social que se dirige aos nexos causais próprios do desenvolvimento do ser natural. Não há qualquer identidade possível entre o trabalho e outras práxis sociais; a função social de transformar a natureza nos bens materiais necessários à reprodução humana é exclusiva do trabalho. Este é portador de caráter universal independente do estágio de desenvolvimento das forças produtivas e das relações de produção em que se encontre determinada sociedade (HOLANDA, 2002, p. 20).

O que se constata é que o saber intelectual se torna uma mercadoria de muito valor para o capital. A classe trabalhadora incorpora também o conjunto dos trabalhadores improdutivos, cujas formas de trabalho são executadas através da realização de serviços, seja para o *uso* público, como os serviços públicos tradicionais, seja para *uso* privado, para *uso* do capitalista, não se constituindo, portanto, como elemento *direto* no processo de valorização do capital e de criação de mais-valia. Os trabalhadores improdutivos vivenciam situações *objetivas* e *subjetivas* que têm semelhanças com aquelas do trabalho produtivo, sendo necessários para a sobrevivência do sistema capitalista (ANTUNES, 2002).

O que vai acontecer de mais significativo no processo de produção toyotista e flexível não é a conversão da ciência como principal força produtiva, mas a interação constante entre trabalho e ciência, trabalho material e imaterial, fundamentais no mundo produtivo contemporâneo. O trabalho imaterial, de maior dimensão intelectual, e sua ampliação são características importantes da noção ampliada de trabalho. Ele se situa nas atividades industriais mais informatizadas, nos setores serviços ou nas comunicações, dentre outros. É o trabalho imaterial que ativa e organiza a relação produção-consumo. Ele dá forma e materializa as necessidades, o imaginário, os gostos, transformando e criando o ambiente ideológico e cultural do consumidor. Isso demonstra o quanto a produção capitalista tem invadido toda a vida, e o trabalho passa a assumir uma forma ativa de subjetividade, colocando-a à serviço do capital. O trabalhador deve transcender a esfera da execução, pensando diuturnamente no que é melhor para a empresa (ANTUNES, 2001).

A força de trabalho intelectual é absorvida como mercadoria pelo capital, que a incorpora para dar novas qualidades ao trabalho morto, como flexibilidade, rapidez de deslocamento e autotransformação constante. Para Antunes (2001), é ilusório pensar que esse trabalho intelectual seja dotado de sentido e autodeterminação; ele

é, antes, um trabalho intelectual/abstrato. Para o autor, a reflexão em torno do trabalho vivo e da sua centralidade, hoje, deve recuperar a discussão sobre o trabalho imaterial e sua tendência no mundo produtivo contemporâneo e sua articulação e interação com o trabalho material, entre os quais não pode haver disjunção.

Vale lembrar que as mudanças organizacionais e tecnológicas - as novas formas de gestão - também vêm afetando o setor serviços que, cada vez mais, se submete à racionalidade e à lógica do capital e do mundo produtivo. Como exemplo, vê-se a intensa diminuição do trabalho bancário ou a enorme onda de privatizações dos serviços públicos ampliando o desemprego estrutural.

No mundo do trabalho, enquanto isso, há um processo de clivagem em todas as esferas: entre os trabalhadores estáveis e os precários, entre homens e mulheres, entre jovens e idosos, entre nacionais e imigrantes, entre brancos e negros, entre qualificados e desqualificados, entre “incluídos” e excluídos, e tantos outros exemplos (ANTUNES, 2001).

Nesse contexto, constata-se o crescimento do terceiro setor, absorvendo essa mão-de-obra sobrando da crise estrutural do capital e da sua lógica destrutiva. Esses sujeitos, entretanto, não se vêem como desempregados, excluídos, mas como realizadores de atividades efetivas, dotadas de sentido social.

2.3 O PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL

As transformações no mundo do trabalho surtiram efeito no processo de trabalho do Serviço Social. Conhecê-las torna-se imprescindível para apreender esse processo e as novas demandas postas à categoria, demandas estas que

definem tendências dos mercados público e privado e intervenções nos campos político, econômico e ideológico.

As mudanças no mundo do trabalho que incidem hoje sobre a classe trabalhadora não se restringem mais à mão-de-obra menos qualificada, mas também a outros segmentos, incluindo-se aí profissionais de nível superior, entre eles os de Serviço Social, que passam, além de ter menos possibilidades de trabalho no setor privado, também a ter menos chance no setor público. Isto porque, afóra o desemprego estrutural que afeta a categoria, se tem também a redução do Estado a Estado mínimo, onde os setores como saúde, educação, previdência e assistência não se constituem mais como segmentos exclusivos de atuação do Estado.

Essa retração no mercado de trabalho do Serviço Social gera demandas diferentes para a profissão, cabendo aos assistentes sociais identificarem-nas, sob pena de perderem espaços sociocupacionais importantes. A prática investigativa, entendida não como tarefa prioritariamente acadêmica, deve consistir num dos elementos centrais do cotidiano do assistente social. Essa prática, aliada ao campo de intervenção, é fundamental neste momento histórico.

Como afirma Netto (1999):

[...] é importante frisar que a escassez na oferta de emprego não é fenômeno comum apenas aos assistentes sociais, assim como não é um processo que se reverterá a curto prazo porque o que está em crise é o padrão da ordem burguesa que se expressa no problema de inserção no mercado de trabalho (NETTO, 1999, p. 4).

Enquanto profissão, o Serviço Social inscreve-se no desenvolvimento e na expansão do capital, cumprindo papel relevante na reprodução da força de trabalho. Seu objeto ou sua matéria-prima de trabalho encontra-se no âmbito da questão social e de suas múltiplas manifestações. Seus meios de trabalho são a ampliação

dos instrumentos enquanto técnicas; são as bases teórico-metodológicas, ou seja, o conjunto de conhecimentos e habilidades profissionais. O assistente social também depende das entidades empregadoras de recursos e de meios necessários para o exercício do seu trabalho.

Nesse tempo de globalização mundial, de domínio do capital financeiro, a defesa do trabalho e a organização dos trabalhadores tornam-se lutas cotidianas em tempos de tensões permanentes. O assistente social vê-se desafiado também nesse contexto. O agravamento da questão social “atravessa e conforma o cotidiano do exercício profissional do Assistente Social, afetando as suas condições e relações de trabalho, assim como as condições de vida da população usuária dos serviços sociais” (IAMAMOTO, 1999, p.19). Portanto, como refere a autora, o quadro sociohistórico não se reduz a um pano de fundo.

Algumas mudanças vêm ocorrendo nos campos de atuação do Serviço Social, em decorrência das transformações políticas, sociais, econômicas e culturais no mundo e no Brasil, especialmente no mundo do trabalho, agravando as relações de trabalho. Entre elas está o processo de privatização e deteriorização dos serviços sociais públicos. Nesse contexto, surge a refilantropização do social, caracterizando a “filantropia do grande capital”, aquela que evoca a solidariedade social e define a parceria entre Estado e sociedade civil, integrada ao desenvolvimento das forças produtivas, a parceria incapaz de deter a reprodução ampliada da pauperização. Outras mudanças são o aparecimento das ONG’s como um vasto campo de trabalho para os assistentes sociais, a desregulamentação das relações de trabalho e dos direitos sociais e o aparecimento, a partir da Constituição de 1988, dos Conselhos de Direitos e de Políticas, outra alternativa de trabalho para os assistentes sociais (IAMAMOTO, 1999).

O grande desafio posto para o Serviço Social, segundo Iamamoto (1999), está na capacidade que o profissional deve ter de romper com a visão *de dentro* da profissão, de se abrir e decifrar a realidade, construindo possibilidades, a partir das demandas do cotidiano, que busquem a efetivação de direitos.

A capacidade de ser um profissional propositivo e criativo, que vá além da execução de tarefas burocráticas que lhe são impostas, mas que também seja capaz de trabalhar na formulação e na gestão de políticas sociais. Ou seja, o Assistente Social tem que ter competência para propor, negociar, defender seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais. Ao construir suas possibilidades, o profissional deve romper também com visões muito presentes para o Serviço Social: a atitude fatalista do processo histórico que gera tanto a acomodação quanto a mediocridade profissional. Deve também evitar a perspectiva do "messianismo profissional, aquela visão histórica que reforça unilateralmente a subjetividade do sujeito, a sua vontade política sem confrontá-la com as possibilidades e limites da realidade social (IAMAMOTO, 1999, p. 22).

A profissão do Serviço Social é atravessada pela questão de gênero, pois é eminentemente feminina, o que afeta, muitas vezes sua imagem, pela característica dada pela sociedade de subalternidade. Também se caracteriza por ser uma profissão com um marco na tradição católica, o que se reflete em comportamentos messiânicos e voluntaristas. O compromisso com os valores humanistas é outra referência: da passagem do humanismo abstrato para o histórico-concreto (a afirmação de valores da democracia, dos direitos humanos e de cidadania para todos).

O Serviço Social é um trabalho especializado e tem produtos. Interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ideopolítica dos indivíduos sociais. O assistente social contribui para a criação de consensos, não necessariamente dos já instituídos, mas daqueles em torno de interesses de classes fundamentais, sejam dominantes, sejam subalternas, contribuindo no reforço da hegemonia vigente na criação de uma contra-hegemonia

no cenário da vida social.

A discussão sobre processos de trabalho no Serviço Social permite ao profissional “ultrapassar aquela visão isolada do assistente social como atividade individual do sujeito, ampliando sua apreensão para um conjunto de determinantes que interferem na configuração social desse trabalho (dessa prática) e lhe atribuem características particulares” (IAMAMOTO, 1999, p. 70).

O Serviço Social deve ser entendido como um tipo de trabalho na sociedade, como uma especialização do trabalho, ou seja, é uma profissão particular inscrita na divisão social e técnica do trabalho coletivo. As mudanças ocorridas no mundo do trabalho incidem diretamente nos rumos da profissão, a qual tem um valor de uso (reproduz-se como trabalho especializado na sociedade por ser socialmente necessário, produz serviços que atendem às necessidades sociais) e também em seu papel na produção ou na redistribuição do valor e da mais-valia (em empresas privadas ou na esfera estatal).

Dessa forma, o Serviço Social, na contemporaneidade, recusa visões que apreendem dimensões isoladas da realidade, sejam elas de cunho economicista, politicista ou culturalista. Trata-se de afirmar a ótica da totalidade na apreensão da dinâmica da vida social, identificando como o Serviço Social se relaciona com as várias dimensões da vida social. Essa prática corresponde a um dos elementos constitutivos do processo de trabalho que é o próprio trabalho. Portanto, passar o foco da prática para o trabalho não é somente uma mudança de nomenclatura, mas de concepção. Em conseqüência, para existir trabalho, são necessários os meios de trabalho e a matéria-prima ou o objeto sob o qual incidirá a ação transformadora (IAMAMOTO, 1999).

As alterações que estão ocorrendo na estrutura econômica e no redesenho do Estado demandam dos processos sociais, das práticas sociais e das diversas

práticas profissionais um repensar com relação às novas demandas sociais resultantes dessas novas necessidades e das determinações históricas que incidem sobre a função social das profissões, em especial, o Serviço Social, pela inserção institucional da profissão identificada no setor público estatal e no âmbito empresarial, setores estes que apresentam profundas mudanças nas suas relações de trabalho e de educação. Nesse sentido, as novas demandas da profissão caracterizam-se pela ênfase técnico-operativa, quer no setor público, quer no setor empresarial ou nas entidades sem fins lucrativos (SERRA, 2000). Exige-se do assistente social um processo contínuo de investigação e análise, para que possa apreender as mediações entre as reais necessidades sociais e as requisições do mercado de trabalho, tendo como pólo da intervenção profissional a classe trabalhadora, público-alvo da atuação da profissão.

A polivalência, a terceirização, a subcontratação, a queda de padrão salarial, a ampliação de contratos de trabalho temporários, o desemprego, são dimensões constitutivas da própria feição atual do serviço social e não uma realidade alheia e externa, que afeta os outros (IAMAMOTO, 1999, p. 49).

Há a necessidade de um redirecionamento profissional a partir da constatação da crise da materialidade do Serviço Social vinculado ao setor público, em virtude da perspectiva de aumento da precarização das suas condições de trabalho. No setor empresarial, as demandas do capital não estão mais centradas somente na prestação ou na gerência de benefícios, mas também estão voltadas para programas de formação e de qualificação de mão-de-obra ou de qualidade total. No setor público, novas requisições apontam a inserção da profissão em programas de refilantropização da assistência enquanto estratégia do Estado neoliberal, para responder à questão social, transferindo, para o setor privado, suas

responsabilidades sociais. Outra requisição que tem solicitado a participação do assistente social a partir da Constituição de 1988 é a dos conselhos de políticas sociais sensoriais, na esfera municipal principalmente, que se colocam como possibilidade de atuação profissional (SERRA, 2000).

Outra demanda para o Serviço Social, e que Serra (2000) classifica como “demanda de perfis”, por não se apresentar a uma profissão em particular, refere-se a fenômenos como a violência urbana e a familiar, o desemprego estrutural, a devastação do meio-ambiente, dentre outras, representando demandas multifacetadas e polivalentes, indo ao encontro das determinações da mão-de-obra requisitada por alterações no mundo do trabalho e da flexibilização das relações de trabalho, entendidas como demandas potenciais de profissões de corte social como psicologia social, administração de empresas-recursos humanos, sociologia aplicada, educação, etc.

Dessa forma, existe hoje a exigência de um aprofundamento analítico da realidade social, para que possam ser operadas as mediações teórico-políticas, e, como cita Serra (2000, p. 166), “[...] há demandas potencialmente dirigidas ao serviço social em termos mais significativos, sendo exemplos o crescimento da população da terceira idade, das expressões da violência urbana hoje, da violência familiar [...]”.

Novas possibilidades de trabalho apresentam-se e precisam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas, como é o caso da defesa ambiental e da ecologia social, pois, conforme Yamamoto (1999), se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados.

Portanto, para repensar os espaços de inserção profissional, necessita-se de um profissional:

[...] qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa, e decifra a realidade [...] afinado com a análise dos processos sociais, tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender o tempo presente, os homens presentes, a vida presente e nela atuar, contribuindo, também, para moldar os rumos da sua história (IAMAMOTO, 2000, p. 49).

Por fim, apresenta-se como desafio para o Serviço Social, nesse contexto, a exigência de dar respostas mais eficazes e efetivas às necessidades atuais, em todas as áreas profissionais, necessidades estas que requisitam um profissional propositor, formulador, articulador, gestor, implementador, negociador e equacionador, em face dos processos de alteração na estrutura do Estado e das demandas do mercado por conta das mudanças do mundo trabalho.

2.4 IDENTIDADE E SENTIDO DO TRABALHO

A identidade é uma expressão subjetiva e refere-se a tudo aquilo que é vivenciado como *eu* em resposta à pergunta *quem és*, sendo apreendida através da representação de si mesmo. Inscreve-se em um contexto conceitual amplo, o que implica abordagens diferenciadas. Constitui-se como um sistema de representações diversas (COSTA, 1989) ou como múltiplos personagens que ora se conservam, ora se sucedem, ora coexistem, ora se alternam, mas com aparência unívoca e estável (CIAMPA, 1987).

A própria etimologia da palavra remete a *idem*, do latim, o mesmo. No entanto, o conceito de identidade como é usualmente focado implica processualidade, metamorfose. Sob esse enfoque, a identidade é um constante “estar sendo”, embora se represente com aparência de “ser”. Refere-se a movimentos que dizem respeito tanto à singularidade humana quanto a

particularidades de grupos, segmentos, estratos, classes, culturas. É um conceito cujo entendimento exige se superarem dicotomias, pois sua compreensão envolve, ao mesmo tempo, o igual e o diferente, o permanente e o mutante, o individual e o coletivo.

A tradição teórica do estudo da identidade circunscreve-se, prioritariamente, no campo da Filosofia. A tendência atual é concebê-la como uma síntese lógica e ontológica, em que as relações sociais ocupam lugar destacado na sua constituição.

Atribuindo à categoria identidade uma dimensão histórico-social, Martinelli (1991) defende que ela não pode ser concebida senão dialética e historicamente:

Identidade e consciência social não podem ser pensadas, portanto, à distância da totalidade social, como abstrações em generalidades ou como categorias isoladas; é preciso pensá-las dialeticamente, como categorias plenas de movimento e historicidade (MARTINELLI, 1991, p. 19).

A articulação entre identidade e trabalho vem de uma tradição que confere ao papel social expressividade na constituição da identidade. Dentro dessa tradição, incluem-se as referências do interacionalismo simbólico, através dos estudos de Goffman (1985), que representam um rompimento no costume de atribuir somente ao indivíduo, enquanto autônomo e livre, a causalidade das suas ações.

A importância e a exaltação máximas conferidas ao trabalho na sociedade ocidental concedem ao papel de trabalhador lugar de destaque entre os papéis sociais representativos do eu. Arendt (1981), referindo-se à importância do *homo faber* no mundo contemporâneo, assinala que, ao tentar dizer “quem é”, a própria linguagem induz a dizer “o que alguém é”, reservando um lugar privilegiado ao papel de trabalhador. A esse papel social agregam-se outras qualificações exigidas pelo exercício laboral, que se substantivam e se presentificam, constituindo-se em atributos do eu (ativo, forte, bravo, honesto, etc.). Costa (1989) registra, na sua

prática psiquiátrica em ambulatórios de saúde, a presença de transtornos psíquicos denominados “doenças dos nervos” ou “crises nervosas”, intimamente associados com a trajetória e os percalços da vida laboral e com ameaças à identidade de trabalhador. O autor assinala que essa identidade, associada a outros atributos socialmente valorizados e julgados como constitutivos do ser humano pelo imaginário social, se mostra à consciência do sujeito como um elemento definatório de grande significação na “identificação psicológica”. Esse termo é empregado para diferenciá-lo de outros sistemas identificatórios (identidade social, étnica, religiosa, etc.), por se apresentar não apenas como um atributo do eu ou de algum eu, mas como predicado universal e genérico definidor, por excelência, do humano.

Segundo Mauss (1974), antropólogo cuja teoria concebia a pessoa como um fato da organização social, a possibilidade de manifestação da consciência individual estaria sujeita às determinações institucionais construídas em cada sociedade, em seu momento histórico. Isso implica supor que a forma como cada sociedade organiza suas relações de trabalho, que são sempre estruturadas sobre o indivíduo, no capitalismo, interfere decisivamente na liberdade de manifestação das consciências individuais.

Uma vez que a organização das relações de trabalho, no capitalismo industrial, se desenvolve no sentido de uma homogeneização ocidental das relações de produção, extrapolando os limites nacionais e regionais da cultura dos trabalhadores, é importante, para o próprio capitalismo, que estes adquiram uma consciência de si cada vez mais distanciada das representações coletivas de suas culturas. Assim, para além dos fatos culturais tradicionalmente desenvolvidos à margem das relações de trabalho do capitalismo industrial, no seio deste último as relações coletivas estruturam-se a partir da “pressão da consciência de uns sobre a consciência dos outros” (MAUSS, 1974, p. 182). Essa relação explica a diferença

essencial entre as noções de pessoa que predominam em diversidade e as expressões da consciência individual no capitalismo.

Para analisar a influência das relações de trabalho na construção da personalidade do trabalhador, buscar-se-á a teoria marxista da reificação. Essa teoria trata das mudanças na sociedade e como elas provocam mediações entre as pessoas, especialmente a alienação ou a coisificação, cuja origem reside nas relações capitalistas de produção que venham a se instalar numa sociedade.

Quer se trate de caça num clã primitivo, quer do trabalho agrícola de um servo ou da corvéia na terra do senhor, os homens têm sempre consciência, em maior ou menor escala, da necessidade de produzir certos bens para alimentar-se, vestir-se, etc. (GOLDMANN, 1967, p. 126).

Para Goldmann (1967), é a sobrevivência que dá significado ao trabalho, sendo que, nas sociedades de economia de troca, o produto do trabalho tinha apenas valor de uso. É nas sociedades pré-capitalistas (economia mercantil) que o produto do trabalho passa a ser um bem, isto é, se transforma em mercadoria. Essa transformação desloca o valor de uso do produto para o consumidor final e acrescenta o valor de troca.

Desse modo, o trabalho “concreto”, que envolve o produtor e o produto numa relação tal que a produção é como um prolongamento da “pessoa” do produtor, reconhecendo-se em sua obra, passa a ser um trabalho “abstrato”, em que a produção é qualitativamente igual, pois, seja o que for produzido, o valor de troca igualará tudo pelo nivelador comum, o preço, e o produto do trabalho será todo dirigido para o mercado. Esse sistema de produção capitalista provocou a ruptura das relações imediatas entre os homens, em que o outro, o não-eu, não é mais o significativo da afirmação do eu, mas apenas o concorrente.

Também é verdade que o desenvolvimento da produção capitalista baseada no fator puramente quantitativo do valor de troca fechou progressivamente a compreensão dos homens aos elementos qualitativos e sensíveis do mundo natural (GOLDMAN, 1967, p. 131).

Essas considerações apontam a pertinência da articulação entre identidade e trabalho e a expressividade deste último na constituição do eu. Acompanhando o caráter de exaltação máxima que o trabalho alcançou na sociedade ocidental a partir da implantação e da consolidação do sistema capitalista, ele é escolhido, por muitas teorias, como categoria explicativa do processo de desenvolvimento filogenético da espécie e como representativo da condição humana. O exercício de atividades coletivas e de trabalho conjunto é apontado como responsável pelo surgimento das especificidades próprias do *homo sapiens*, como pensamento, consciência e linguagem (LEONTIEV, 1978). Através da análise do trabalho alienado, Marx (1989) o apresenta como conferindo a qualificação de humano ao seu portador, a partir de uma concepção de natureza humana que se constitui na inserção no mundo das relações sociais.

Essa mesma concepção de natureza humana fundamenta a articulação entre identidade e trabalho, em que ganha relevância o que Sève denomina formas históricas de individualidade (1989, p. 123). Ou seja, as capacidades características da humanidade historicamente desenvolvidas encontram-se objetivadas em um sistema temporal de atividades fundadas sobre o e no conjunto de relações sociais que cada indivíduo e cada geração encontram como dados existentes, mas transformados sob o ponto de vista da individualidade psicobiográfica, através da mediação do outro e de sínteses próprias, que dão o caráter de especificidade. O mundo concreto do trabalho constitui-se como um *locus* por excelência para essa mediação, quanto mais não seja, pelo número de horas diárias que os indivíduos a ele dedicam.

O trabalho é, portanto, um momento efetivo de colocação de finalidades humanas, *dotado de intrínseca dimensão teleológica*. E, como tal, mostra-se como uma *experiência elementar da vida cotidiana*, nas respostas que oferece aos carecimentos e necessidades sociais. Reconhecer o papel fundante do trabalho na gênese e no *fazer-se do ser social* nos remete diretamente à dimensão decisiva dada pela esfera da *vida cotidiana*, como ponto de partida para a *generacidade para-si* dos homens (ANTUNES, 2001, p. 168).

O trabalho aparece, definitivamente, como um operador fundamental na própria construção do sujeito, revelando-se também como um mediador privilegiado, senão único, entre inconsciente e campo social e entre ordem singular e ordem coletiva. Não é apenas um teatro aberto ao investimento subjetivo, mas um espaço de construção do sentido e, portanto, de conquista de identidade, da continuidade e da historicização do sujeito (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

A identidade de trabalhador constitui-se precocemente através da identificação com modelos adultos e/ou através da inserção concreta no mundo do trabalho (JACQUES, 1993). Na vida adulta, essa inserção aparece como seqüência lógica de uma “vida adaptada e normal” e como atributo de valor em uma sociedade pautada pelo mérito produtivo. Os diferentes espaços de trabalho vão se constituir em oportunidades diferenciadas para a aquisição de atributos qualificativos da identidade de trabalhador. São inúmeros os estudos que têm como tema a investigação de características identificatórias próprias da classe operária e/ou de determinadas categorias profissionais, os quais apontam que o exercício de certas atividades e o convívio com algumas relações sociais constituem *modos de ser* que qualificam os pares como iguais (mesmo facultando diferenças individuais) e se expressam em comportamentos similares (modos de vestir e de falar, etc). Apontam, ainda, a incorporação desses *modos de ser* como constitutivos da identidade. Camino (1996) emprega o termo *identidade social* para referir-se à consciência de pertencer a um determinado grupo social e à carga afetiva que essa pertença implica.

O processo de tornar-se homem acontece na correlação com o ambiente, natural e humano, ou seja, o ser humano em desenvolvimento não somente se correlaciona com o ambiente natural, como também com uma ordem cultural e social. Em suma, está submetido a uma contínua interferência socialmente determinada; na verdade, a uma multiplicidade de determinações socioculturais. Embora se possa dizer que o homem tem uma natureza, é mais significativo dizer que ele constrói sua natureza, que ele se produz a si mesmo.

Os pressupostos genéticos do eu são, está claro, dados no nascimento. Mas o eu tal como é experimentado mais tarde como uma identidade subjetiva e objetivamente reconhecível, não é. Os mesmos processos sociais que determinam a constituição do organismo produzem o eu em sua forma particular, culturalmente relativa. (BERGER, 1985, p. 73).

O *eu* como produto social não se limita a como o indivíduo entende ou se identifica como sendo ele mesmo, mas abrange o equipamento psicológico (emoções por exemplo) amplo, que serve como complemento. Disso tudo, deduz-se que o organismo humano e o eu não podem ser compreendidos fora do contexto social em que se formaram. A instabilidade do organismo humano gera uma necessidade de que o homem forneça a si mesmo um ambiente estável para sua conduta.

A humanidade e a socialidade do homem estão entrelaçadas, ou seja, ao se organizarem os fenômenos humanos, está-se entrando no reino do social. Nesse reino, há uma ordem social que precede o desenvolvimento individual orgânico. Essa ordem social é entendida por Berger (1985) como um produto humano, uma progressiva produção humana, existindo como produto da atividade humana. O ser humano, por sua vez, tem de estar continuamente se exteriorizando na atividade. As ações humanas tornadas habituais adquirem um caráter significativo para o

indivíduo. Sempre que há uma tipificação recíproca de ações habituais por tipos de atores, ocorre o que o autor denomina de institucionalização. Um mundo institucional é vivido, experimentado como uma realidade objetiva. As instituições, com seu caráter histórico e objetivo, aparecem para o indivíduo como fatos inegáveis e exteriores a ele, não podendo ele desejar que não existam. Para entendê-los, o indivíduo tem de “sair de si” e aprender o que eles são. Agora, a objetividade do mundo institucional é produzida e construída pelo homem.

É importante acentuar que a relação entre o homem, como produtor, e o mundo social, seu produto, é dialética, onde um atua reciprocamente sobre o outro. O homem exterioriza-se na sua atividade. O processo pelo qual os produtos exteriorizados adquirem o caráter de objetividade é a objetivação. O terceiro momento é a interiorização, pela qual o mundo social objetivado é reintroduzido na consciência, no curso da socialização. O processo que inclui esses três momentos - exteriorização, objetivação e interiorização - é dialético contínuo. Afirma Berger (1985, p. 87): “A sociedade é um produto humano. A sociedade é uma realidade objetiva. O homem é um produto social”.

O sujeito aprende-se a si mesmo como essencialmente identificado com a ação socialmente objetivada. Depois da ação, acontece uma importante consequência, que é a reflexão do sujeito sobre ela. Então, uma parte do *eu* é objetivada como o executante dessa ação, ou seja, um segmento da personalidade objetiva-se em termos de tipificações socialmente válidas.

Enquanto apresentada como um processo dialético, a identidade social facilita a incorporação de normas do grupo social, implica uma participação ativa do sujeito na construção da identidade grupal e afeta o contexto histórico onde ocorrem essas relações concretas. Por sua vez, as estruturas sociológicas influenciam as representações que os indivíduos fazem de si enquanto representações do eu. Da

mesma forma, o caráter inter-relacional entre identidade pessoal e social pressupõe que não haja identidade pessoal que não, ao mesmo tempo e da mesma forma, identidade social. Alguns espaços de trabalho e/ou categorias profissionais, pelas suas especificidades próprias, em geral associadas a prestígio ou desprestígio social, proporcionam atributos de qualificação ou desqualificação do eu.

Para Dejours e Abdoucheli (1994), o aparelho psíquico e o desejo do sujeito, a exemplo do corpo, designado como alvo das condições de trabalho, revelam-se como alvos específicos da organização do trabalho.

A organização do trabalho aparece na clínica psicopatológica como a expressão característica da violência que pode implicar uma generalização na ordem da técnica e não mais da teoria, como era o caso anteriormente, quando ela se abate sobre os trabalhadores que não podem mais ser sujeitos de seu comportamento (DEJOURS E ABDOUCHELI, 1994, p. 42).

Dessa forma, a psicopatologia do trabalho é levada a pesquisar primeiramente o que no trabalho está dialeticamente oposto ao desejo. Segundo esses autores, o desejo situa-se precisamente entre a necessidade (no sentido fisiológico do termo) e a demanda (no sentido de demanda de amor), para que se possa compreender que, ao se atacar o desejo, se ameaça o regulador natural do equilíbrio psíquico e somático. As relações entre desejo e motivação são determinadas pela organização do trabalho. No caso do operário semi-especializado, a organização do trabalho joga a motivação contra o desejo.

Dejours (1993) relata que, a partir de seus estudos, foi possível mostrar que as pressões do trabalho, que põem particularmente em causa o equilíbrio psíquico e a saúde mental, provêm da organização do trabalho em contraposição aos constrangimentos perigosos para a saúde somática, que se situa nas condições de trabalho, mais precisamente nas condições físicas, químicas e biológicas, cujo alvo

principal é o corpo.

Na psicanálise, a atenção que é dada ao vazio causado pela separação entre o sujeito-trabalhador do seu saber e o deslocamento do saber em direção ao objeto dá-se no sentido do preenchimento desse vazio.

E quando se concebe a palavra como alojada neste lugar de negatividade de objeto e distanciamento entre sujeito e objeto, ela é concebida como uma capacidade de neutralização dos efeitos imaginários que a perda, o trauma e a separação alastram como patologia e sofrimento para o sujeito. Digamos que a palavra é concebida, na medida em que ela vem, precisamente, ocupar esse lugar onde o objeto deixou seu vazio, como ferramenta de cura, já que ela tem a capacidade, a eficácia, de sarar esse buraco permitindo a simbolização do que ali falta (JERUSALINSKY, 2000, p. 38).

Segundo Dejours (1993), o problema psicopatológico essencial decorre das pressões psíquicas ocasionadas pela separação taylorista entre os trabalhos de concepção e de execução, pois, confiscando dos trabalhadores a concepção do seu trabalho, a organização científica do mesmo origina uma clivagem entre corpo e pensamento. Separando excessivamente concepção e execução, desorganiza-se o que é o próprio fundamento do “recurso humano” no plano singular.

Quanto ao próprio conteúdo do trabalho, constata-se que os desenvolvimentos técnicos recentes esvaziaram um grande número de empregos de sua substância. Tanto que, ao se perguntar, no final da jornada de trabalho, se ele está melhor, se aprendeu alguma coisa, ou se realizou algo, a resposta do trabalhador, desejavelmente positiva, não é certa. Ele pode ter contribuído para criar a riqueza, mas trabalhar é também se produzir e se realizar (ANTUNES, 2002).

As relações entre sofrimento e organização não se direcionam sempre no sentido da promessa de felicidade no mundo exterior e da promessa de infelicidade enquanto no interior da empresa. O trabalho também pode ser fonte de prazer e, mesmo, mediador da saúde. Conforme Dejours (1993), em sua luta contra o

sofrimento, às vezes, o sujeito elabora soluções originais, que são favoráveis tanto à produção quanto à saúde. Tal forma de sofrimento foi por ele denominada “sofrimento criativo”. Quando, ao contrário, nessa luta contra o sofrimento, o sujeito chega a soluções desfavoráveis tanto à produção quanto à sua saúde, esse sofrimento caracteriza-se como “sofrimento patogênico”.

Por intermédio do trabalho, o sujeito engaja-se nas relações sociais, para onde transfere questões herdadas de seu passado e de sua história afetiva. A ressonância simbólica aparece, então como uma condição necessária para a articulação bem-sucedida da dicotomia singular (sofrimento singular, herdado da história psíquica própria a cada indivíduo ou dimensão diacrônica) com a sincronia coletiva (sofrimento atual, surgido do reencontro do sujeito com a situação do trabalho ou dimensão sincrônica).

Esse ponto é essencial porque, em relação à produção e à qualidade do trabalho, a ressonância simbólica permite fazer o trabalho beneficiar-se da força extraordinária que a mobilização dos processos psíquicos nascidos do inconsciente confere. A ressonância simbólica é, por assim dizer, uma condição de reconciliação entre o inconsciente e os objetivos da produção (DEJOURS, 1993, p. 157).

Cada vez que o trabalhador encontra solução para os problemas que lhe são colocados (atividade de concepção) e que obtém em troca reconhecimento social de seu trabalho, é também o sujeito sofredor, mobilizador de seu pensamento que recebe reconhecimento subjetivo à sua capacidade, para conjurar a angústia e dominar seu sofrimento.

Porém o prazer obtido dessa gratificação tem curta duração, ressurgindo o sofrimento, impelindo-o para outras situações de trabalho, novas apostas organizacionais e novos desafios simbólicos. Por outro lado, sendo o reconhecimento a retribuição fundamental da sublimação, isso significa que esta

representa um importante papel na conquista da identidade. Identidade e reconhecimento social como condição de sublimação conferem à primeira uma função essencial na saúde mental.

Entretanto o trabalhar é um ato imprescindível para as pessoas, mesmo que parcelar e especializado, pois se refere à própria sobrevivência e ao condicionamento social do indivíduo. O trabalho, de fato, não é sempre patogênico; ele tem, ao contrário, um poder “estruturante”, em face da saúde tanto mental como física (DEJOURS, 1994).

O trabalho pode constituir-se num fator de equilíbrio e desenvolvimento. A possibilidade de isso acontecer está vinculada a um trabalho que permita a cada indivíduo aliar o desejo de executar a tarefa às necessidades físicas (DEJOURS; DESSORS; DESRIAUX, 1993).

Os indivíduos levam para o trabalho um conhecimento pré-teórico, ou seja, a soma de tudo aquilo que todos sabem a respeito do mundo social, de princípios morais, valores e crenças, mitos, etc. Esse conhecimento constitui a dinâmica motivadora da conduta institucionalizada, define papéis, controla e prediz condutas e institui que, qualquer desvio desse código pode ser considerado como afastamento da realidade.

Este é o conhecimento aprendido no curso da socialização e que serve de mediação na interiorização pela consciência individual das estruturas objetivadas do mundo social. Neste sentido, o conhecimento situa-se no coração da dialética fundamental da sociedade. (BERGER, 1985, p. 94).

Conforme Berger (1985) destaca, a ordem institucional tem origem na tipificação dos desempenhos de um indivíduo e dos outros, requerendo haver um sentido objetivo nas ações.

As instituições incorporam-se à experiência do indivíduo por meio dos papéis. Ao desempenhá-los, o indivíduo participa de um mundo social. Ao interiorizar esses papéis, o mesmo mundo torna-se subjetivamente real para ele.

A realidade da vida cotidiana mantém-se, porque se corporificou em rotinas, o que é a essência da socialização. Os outros significativos ocupam uma posição central na economia e na conservação da realidade e são particularmente importantes para a confirmação do elemento crucial da realidade chamada identidade. E somente é possível o indivíduo manter sua auto-identificação como pessoa de importância em um meio que confirma essa identidade. A socialização realiza-se sempre no contexto de uma estrutura social específica. Em uma sociedade onde há uma divisão muito simples do trabalho e mínima distribuição de conhecimento, a socialização verifica-se com maior sucesso. Isso decorre da massividade coercitiva da realidade objetiva a ser interiorizada. Essa realidade será plenamente representada na identidade do indivíduo.

Berger (1985) salienta que numa sociedade complexa como a nossa, haverá uma consciência geral cada vez maior da relatividade de todos os mundos, inclusive o do próprio indivíduo, cuja conduta será aprendida como um papel. Isto implica a análise tanto do pluralismo da realidade quanto do pluralismo da identidade, referidos à dinâmica estrutural da sociedade industrial, da estratificação social.

A identidade acha-se em relação dialética com a sociedade. É formada por processos sociais determinados pela estrutura social. Esses processos são implicados na sua formação e na sua conservação. De outra forma, as identidades reagem sobre a estrutura social, mantendo-a, modificando-a ou mesmo remodelando-a.

Segundo Enriquez (1999), a primeira formação da identidade é feita pela família, que tem o papel de transmitir noções éticas e o amor natural. A escola, de

sua parte, deve favorecer o confronto com os semelhantes e o desenvolvimento do pensamento. O trabalho toma as pessoas que têm um certo grau de personalidade e as remodela, estabiliza suas personalidades e seus desejos, colocando-as na realidade, possibilitando que se instaure a temporalidade onde o ser humano se desenvolve. O autor pensa uma organização do trabalho onde os indivíduos não estejam simplesmente em um trabalho repetitivo, mas onde possam ter uma certa autonomia e uma certa possibilidade de decisão. Pensa, ainda, no desenvolvimento das atividades do setor quaternário, ou seja, o ensino, a educação, todo o setor de lazer. Sob esse ponto de vista, volta-se à afirmação de Marx, referindo que, um dia, existirão pessoas que irão trabalhar três horas por dia e, depois, irão pescar, ler um bom livro, fazer música, etc.

2.5 CONTRADIÇÃO E TRABALHO

A categoria contradição está presente nos processos de trabalho, em todas as suas instâncias. O trabalho como categoria simples só seria possível em uma sociedade onde existisse uma grande diversidade de gêneros de trabalho. A heterogeneidade de formas de inserção no mercado e de organização dos trabalhadores é, contraditoriamente, condição histórica da homogeneidade do trabalho abstrato ou da própria teoria do valor. A raiz da polêmica está na unidade contraditória presente na mercadoria entre o valor de uso e o valor, entre trabalho abstrato e concreto, entre processo de trabalho e de valorização.

A exigência e o estímulo a um trabalhador capaz de realizar múltiplas funções - a multifuncionalidade já referida - pelo mesmo salário expressa a indiferença do trabalhador assalariado em relação ao tipo de atividade que realiza, revela o estranhamento do trabalhador em relação à sua própria atividade. O trabalho passa

a ser apenas um meio de obtenção do equivalente de seus meios de vida (IAMAMOTO, 1999).

Enfim, o segredo para se ultrapassar a aparente dualidade em exclusão entre identidade e diversidade, universal e particular, concreto e abstrato, que também se repõe na análise do trabalho, está no trato das dimensões lógica e histórica do método. A dinâmica dos elementos que conformam uma unidade contraditória em que um é mediador do outro, qualifica-o, nega-o e a ele se contrapõe - sendo, por isso, mutuamente indispensáveis -, tende a ser lida de maneira engessada e rígida, como dualidades mutuamente excludentes, perdendo-se a dimensão de movimento e processo (IAMAMOTO, 1999, p. 91).

Algumas organizações atuais procuram introduzir novas formas de trabalho diferentes das preconizadas pelo princípio da organização racional do trabalho, que, embora questionáveis, se constituem em um sistema tecnicamente coerente e lógico, mas com contradições evidentes no plano social e psicológico. Faz-se necessária uma abstração das novas formas de trabalho junto a uma objetivação explícita das ações a serem tomadas, uma desterritorialização dos espaços físicos e psicológicos, anteriormente estabelecido, e uma valorização do indivíduo. Assim, as novas restrições que emergem das políticas organizacionais se aliam às vantagens oferecidas pela organização aos seus integrantes. Vista dessa maneira, a organização define-se como um conjunto dinâmico de respostas às contradições econômicas, sociais e psicoquímicas existentes. É realmente um sistema, mas um sistema de mediações que só pode ser compreendido pela referência a uma mudança das condições do mercado e das contradições entre as necessidades de seus recursos humanos (indivíduos e grupos) e as necessidades da organização. Ao mesmo tempo, o trabalho constitui-se numa atividade decisiva para o equilíbrio psíquico do indivíduo e para o desenvolvimento da comunidade que ele integra, exercendo sua influência através de uma rede complexa de sentimentos e

representações em constante movimento.

A multifuncionalidade apresenta-se à organização alterando fatores de ordem econômica, política e ideológica (PAGÈS et al. 1993). Alguns resultados econômicos podem ser traduzidos em ganhos de produtividade, redução de custos diretos com a mão- de- obra (salários e encargos) e redução de perdas no processo produtivo. Ganhos políticos estão ligados ao reforço no controle do processo produtivo, facilitado pela informatização, que dá suporte à aplicação de diretrizes e metas organizacionais via acompanhamento dos resultados e da ação correta sobre os desvios detectados. Concretamente, esses ganhos são apresentados sob forma de redução dos níveis hierárquicos e do aumento na rapidez dos processos decisórios. Ao sinalizar valores baseados em cooperação, aprendizado contínuo, ação integrada em grupo e participação no processo decisório, a organização reforça e reproduz, ideologicamente, seus modelos de trabalho, legitimando-os ao seu modo e difundindo seus princípios.

O alcance desses resultados está relacionado às soluções encontradas pela organização na resolução de conflitos advindos das contradições emergentes do processo de mudança, sendo solicitadas pelas organizações, em alguns casos, intervenções psicossociológicas (LÉVY, 1994), embora as empresas modernas, prevendo e admitindo a existência de tais conflitos, se antecipem, introduzindo mediações (PAGÈS et al. 1993).

As mediações interpõem-se entre os objetivos da empresa e a percepção das coerções por parte dos indivíduos, que poderiam conduzi-los a reações de confronto. Dessa forma, ações preventivas e postergadoras de conflito são tomadas pelas organizações, aliando as restrições dos novos métodos de trabalho a vantagens oferecidas aos indivíduos. Assim, a política de reajustes internos de salários, bonificações, benefícios, participação nos lucros, participação nos

resultados e promoções está ligada às mediações econômicas. O desejo dos indivíduos relativo ao controle das suas tarefas, posto em contradição com o estabelecimento de diretrizes e metas organizacionais, é mediado politicamente por técnicas de autonomia controlada ou administração à distância. A mediação ideológica promove a democratização da palavra, dando lugar à variedade de interpretações individuais quanto aos valores introduzidos, no caso deste estudo, pela multifuncionalidade, mas que convergem para as crenças da organização, à medida que participam do planejamento de suas ações.

Psicologicamente, o binômio privilégio-restrição transforma-se no binômio prazer-sofrimento. A angústia provocada pelos controles e pelas exigências dadas por metas desafiadoras é compensada pelo prazer de conquistar, prazer agressivo, de dominação (de clientes e colegas), de superar-se e autodominar-se. Esse meio, mais que os outros, integra os indivíduos à organização, pois atua no nível do inconsciente, fazendo com que eles internalizem as restrições e os tipos de satisfações que ela oferece.

Dessa forma, vê-se que a multifuncionalidade como mudança na organização do trabalho não é determinada apenas pela inovação tecnológica. Para a organização, o sucesso dessa mudança implica também ações mediadoras econômicas, políticas, ideológicas e psicológicas entre os seus objetivos os de seus membros. Há uma tendência na redução dos níveis hierárquicos e um favorecimento à iniciativa individual no trabalho, mas também no fortalecimento do controle à distância, ao mesmo tempo em que aumenta a autonomia na execução das tarefas. Na realidade, não há diminuição do poder por parte da organização, mas sim, um deslocamento de significado, uma vez que o seu exercício consiste não apenas em ordenar, tomar decisões, mas também em delimitar o campo, estruturar um espaço no qual são tomadas as decisões (PAGÈS et al. 1993). A multifuncionalidade, vista

dessa forma, pode funcionar como sistema de exclusão, em que não fazer parte dela implicaria, para o indivíduo, tratamento diferenciado por parte da organização. A mão-de-obra passa, então, por um processo de conversão, onde ocorrem a requalificação profissional e as transferências de local de trabalho.

As sociedades modernas privilegiam a imagem, a aparência, a visibilidade dos símbolos, os quais atestam o sucesso, a realização do mito do processo e o mito do senhor de si mesmo, onde o sujeito real é o sujeito dos desejos e dos impulsos que se podem tornar visíveis para o outro, e não uma construção interior e intersubjetiva. A intimidade de cada um é invadida por propostas de idéias mensuráveis e capazes de dar testemunho para os outros, cujos olhares são cobranças do que é digno de aplausos ou vaias. Vive-se o cotidiano na expectativa do *feedback* dos outros, e, assim, transfere-se o julgamento de nossa ação, a qual deixa de ter importância enquanto produto de uma consistência interna de valores, ficando restrita à observação, à avaliação e à validação exteriores. Nesse sentido, pode-se dizer que a organização/empresa é um lugar de transferência espontânea, mas também induzida, onde são estimuladas não só as relações de obediência, lealdade e devoção, mas também as demonstrações narcísicas, agressivas e idealizadoras, tendo, ambas, sua utilidade produtiva (FREITAS, 1999). O indivíduo liga-se a uma organização por vínculos não apenas materiais, mas afetivos, imaginários e psicológicos. As organizações não criam uma estrutura psíquica, mas utilizam-se dela.

3 O DESENHO METODOLÓGICO

Considera-se que razão e realidade se relacionam dialeticamente. Assim, o acesso ao real dá-se por meio de complexos processos, que compreendem conhecimentos teóricos e práticos. Estes se aproximam do real gerando compreensões teóricas que, mesmo limitadas e imperfeitas, compõem outro referencial para nova aproximação da mesma ou de outra realidade. Nessa lógica, a presente pesquisa apóia-se em um referencial teórico materialista histórico-dialético.

O marxismo, a partir de uma perspectiva histórica, tenta aproximar-se do objeto de conhecimento via compreensão de todas as suas mediações e correlações. Tem como princípios fundamentais, para explicar o processo de desenvolvimento social, o materialismo histórico e o materialismo dialético. Enquanto o primeiro representa o caminho teórico que aponta a dinâmica do real na sociedade, a dialética refere-se ao método de abordagem desse real. Ela traz o princípio do conflito e da contradição como algo permanente e que explica a transformação. Assim, a consciência é concebida como um produto social da necessidade e da ação humana no meio, na natureza, em relação a outros homens, dentro de determinadas condições de produção. A análise sociohistórica deve dar conta da força criadora dos indivíduos e da relação entre as consciências individuais e a realidade objetiva. O método vai buscar a explicação das totalidades concretas

nas determinações particulares. Por outro lado, o real imediato reaparece mediatizado pela teoria na totalidade que o circunscreve (MINAYO,1998).

No marxismo, a categoria básica de análise da sociedade é o modo de produção historicamente determinado. A categoria mediadora das relações sociais é o trabalho, a atividade prática. É através do trabalho que o reino da cultura se sobrepõe ao reino da natureza (MINAYO,1998).

Essa perspectiva histórica serviu de base para a escolha do método utilizado no presente estudo, o qual é uma pesquisa exploratória descritiva que visa levantar evidências qualitativas da realidade do trabalho para os sujeitos da pesquisa e os impactos decorrentes das transformações do mundo do trabalho nessa realidade. Para Gil (1999), a pesquisa exploratória é realizada especialmente quando o tema é pouco explorado - nesse caso, no âmbito da organização em estudo -, e, por esse motivo, torna-se difícil a formulação de hipóteses precisas e operacionáveis. O caráter descritivo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população. As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais, preocupados com a atuação prática.

A pesquisa social, por sua vez, procura alternativas lógicas para alcançar graus de exatidão em conclusões que constituem adições ao conhecimento, onde a investigação da realidade é exercida de maneira crítica, de forma a se chegar a uma reconstrução sociológica da realidade social, orientada pela pluralidade teórica. Segundo Tavares dos Santos (1994), essa atividade implica relativizar o sujeito do conhecimento, impregnado de sua materialidade e da interiorização das estruturas sociais, historicizar o objeto do conhecimento e problematizar. Sustenta Minayo (1998) que o olhar sobre o objeto está condicionado historicamente pela posição social do cientista e pelas correntes de pensamento em conflito na sociedade.

Sendo o presente estudo uma pesquisa qualitativa, cabe referir que ela privilegia o contato direto do pesquisador com o sujeito pesquisado, buscando na descrição da realidade feita pelos sujeitos, elementos que contribuam para a sua análise. Assim, através das narrativas desses sujeitos, buscam-se os significados das suas vivências no trabalho.

Para Martinelli, nas pesquisas qualitativas:

[...] é indispensável ter presente que, muito mais do que descrever um objeto, buscamos conhecer trajetórias de vida, experiências sociais de sujeitos, para se conhecer as suas histórias, valores, costumes, significados, sentimentos e experiências (MARTINELLI, 1994, p. 14).

Na pesquisa qualitativa, a preocupação é com o aprofundamento e a abrangência da compreensão, seja de um grupo social, seja de uma organização, de uma política ou de uma representação, e o critério de amostragem não é numérico, pois não se busca generalização. Ao tratar dessa questão, Minayo não deixa dúvidas do seu significado para a pesquisa, pois:

[...] (a) privilegia os sujeitos sociais que detêm os atributos que o investigador pretende conhecer; (b) considera-os em número suficiente para permitir uma certa reincidência das informações, porém não despreza informações ímpares cujo potencial explicativo tem que ser levado em conta; (c) entende que na sua homogeneidade fundamental relativa aos atributos, o conjunto de informantes possa ser diversificado para facilitar a apreensão de semelhanças e diferenças; (d) esforça-se para que a escolha do *locus* e do grupo de informação e observação contenha o conjunto das experiências e expressões que se pretende objetivar com a pesquisa (MINAYO, 1998, p. 102).

Em suma, o que caracteriza a pesquisa não é o seu contingente amostral, mas, sim, a profundidade do conteúdo das falas captadas nas entrevistas realizadas com os sujeitos, para além do visível, buscando perceber os sentimentos despertados, manifestos ou intrínsecos.

A área de interesse deste estudo, qual seja, as transformações do mundo do trabalho e o sentido do trabalho para os sujeitos da pesquisa, embasou a definição dos objetivos que se pretende alcançar, e que são apresentados a seguir:

3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar os impactos do contexto institucional e das transformações do mundo do trabalho, na contemporaneidade, na forma como o trabalhador expressa o sentido do seu trabalho em um determinado órgão do Poder Judiciário Federal.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Investigar os impactos da rigidez hierárquica e administrativa, da centralização do poder e da formalidade no sentido do trabalho para esses trabalhadores;
- b) Investigar de que forma a separação entre o trabalhador e o produto do seu trabalho contribui para a construção da sua identidade;
- c) Investigar de que forma as transformações no mundo do trabalho e o desemprego estrutural podem estar contribuindo para a situação de conformismo desse trabalhador diante do esvaziamento de sentido do seu trabalho.

Minayo (1998) define hipóteses de uma pesquisa como afirmações provisórias a respeito de determinado fenômeno em estudo, as quais deverão ser testadas empiricamente e, depois, confirmadas ou rejeitadas. Porém a autora atribui ao termo *hipótese* uma conotação positivista do conhecimento objetivo da realidade

e refere que, hoje, o marxismo e a fenomenologia reinterpretam e problematizam esse conceito. Na abordagem qualitativa principalmente, as hipóteses perdem a sua dinâmica formal comprobatória para servirem de caminho no confronto com a realidade empírica. Usa-se, inclusive, o termo *pressupostos* para falar de parâmetros básicos. Preferiu-se aqui utilizar o termo *questões norteadoras*, as quais devem estar relacionadas ao problema e aos objetivos da pesquisa e ser respondidas pelo estudo.

Sendo assim, as questões norteadoras da presente pesquisa são as que seguem:

- a) De que forma a rigidez administrativa, a subordinação estrutural, a centralização do poder institucional e a formalidade do ambiente de trabalho se constituem em fatores de contribuição para o sentido do trabalho desses trabalhadores?
- b) De que forma a auto-imagem como servidores públicos pode estar contribuindo para dar sentido ao seu trabalho?
- c) De que forma o desemprego estrutural e a instabilidade decorrentes das transformações do mundo do trabalho na contemporaneidade podem estar contribuindo para o estado de conformismo desses trabalhadores diante da situação de esvaziamento do sentido do seu trabalho?
- d) De que forma a separação do trabalhador intelectual/imaterial do produto do seu trabalho e a apropriação deste pelo sistema institucional se constitui como um fator de contribuição para a perda da sua identidade?

A instituição onde foi desenvolvida a presente pesquisa - um órgão público do Poder Judiciário Federal - é o local de trabalho da pesquisadora, que ali ingressou no cargo de assistente social em 31 de julho de 1990, ficando lotada na área da saúde da Diretoria de Recursos Humanos. Além das atribuições do cargo efetivo, a

pesquisadora exerceu também a função de Supervisora da Seção de Benefícios Sociais, de 1995 até 2001, quando passou a exercer função semelhante, só que, dessa vez, na Seção de Acompanhamento e Desenvolvimento de Atividades Psicossociais da Divisão de Desenvolvimento de Pessoas, ainda na Diretoria de Recursos Humanos. Posteriormente, assumiu ainda a função de Supervisora da Seção de Desenvolvimento e Integração Social na mesma Divisão. Atualmente, exerce seu cargo no Setor de Avaliação, Acompanhamento e Aperfeiçoamento da Divisão de Seleção, Acompanhamento e Desenvolvimento, também na Diretoria de Recursos Humanos.

Os cargos efetivos que compõem o Judiciário Federal são: desembargadores federais, juízes federais e juízes federais substitutos. Os cargos da carreira judiciária, para servidores, têm três níveis: superior (analista judiciário), médio (técnico judiciário), e nível auxiliar (auxiliar operacional), cujas atribuições são fixadas pela especialidade e pela área de atuação, porém já delimitadas no momento do concurso público.

Além dos cargos efetivos existem os cargos ou funções comissionadas, que se dividem em funções de chefia e de assessoramento. As primeiras são de diretor de diretoria, diretor de secretaria, diretor de divisão, supervisores de seção; e as segundas, de assessor, assistente e auxiliar especializado.

Como foi referido na introdução desta dissertação, o interesse pelo tema surgiu de um estudo de caso realizado pela pesquisadora, o qual se propunha a investigar os fatores e as motivações que levavam os servidores de um determinado órgão público federal a realizar trabalho voluntário.

O Universo da pesquisa era composto, a princípio, por 921 servidores de um órgão do Poder Judiciário Federal. A partir destes, por meio do instrumento de

pesquisa, pode-se chegar aos servidores que realizam algum tipo de atividade voluntária para, então, identificar suas motivações para esse trabalho.

A coleta de dados para o presente estudo ocorreu durante o período de fevereiro e março de 2003.

Primeiro momento:

O primeiro momento da coleta de dados consistiu na divulgação, via Intranet, de um questionário, o qual foi de acesso de todos os servidores e magistrados do Órgão.

Essa sondagem inicial visava obter um panorama geral da repercussão do tema no âmbito institucional, apontando o percentual de servidores envolvidos com a atividade, assim como dados objetivos (idade, sexo, cargo, posição na hierarquia funcional, tipo de atividade realizada, etc.), os quais seriam importantes para a análise conjuntural do tema, situando-o no espaço escolhido como universo de pesquisa. Todas as questões eram de escolha simples, facilitando ao máximo a resposta para o participante.

O questionário ficou disposto na intranet/Portal do Servidor, no período de 28 de fevereiro de 2003 a 17 de março do mesmo ano. Além de ser intercalado pelo feriado de Carnaval, em 4 de março, esse é um período é comumente usado para gozo de férias por alguns servidores. Ainda assim, não tendo disponíveis os endereços eletrônicos de todos os servidores, foram enviados e-mails para todos os setores, comunicando a existência da pesquisa e solicitando a participação. Dessa forma, consideram-se algumas limitações no acesso ao instrumento.

Segundo momento:

Nesse mesmo questionário, solicitou-se que aqueles servidores que se dispusessem a ser entrevistados deixassem seu nome para contato. As entrevistas, as quais constituíram o segundo momento da coleta de dados, seguiram um roteiro não rígido e visaram aprofundar a questão do trabalho voluntário, buscando, através da fala dos sujeitos, a motivação que os levava a realizarem essa atividade. Cada entrevista teve a duração de, aproximadamente, uma hora e meia, e foi gravada para posterior transcrição e análise.

Inicialmente, o propósito era o de que fossem entrevistadas entre três e cinco pessoas. Aconteceu, entretanto, que 16 pessoas se prontificaram a dar entrevista via questionário, e, inclusive, oito não realizavam trabalho voluntário. Algumas ainda, em contato informal com a pesquisadora, manifestaram seu interesse em participar das entrevistas porque gostariam de realizar trabalho voluntário. Desta forma, alterou-se a meta inicial, e foram entrevistados os oito servidores que se reportaram ao Portal do Servidor, baixaram o questionário, responderam o instrumento, realizam trabalho voluntário e se dispuseram a ser entrevistados. Apenas, com um destes não foi possível realizar a entrevista em tempo, permanecendo, então, sete entrevistados.

Por fim, após análise dos resultados, a atenção voltou-se para um dos resultados da investigação, que apontou a busca por um trabalho com sentido, não encontrado no trabalho remunerado que executavam.

Na fala dos entrevistados, o trabalho remunerado que executam, embora com condições materiais e financeiras favoráveis, apresenta-se desprovido de criatividade, pois o processo é presidido pelo empregador, não levando em conta a subjetividade do trabalhador. Pode-se observar, inclusive, que esse fator teve grande relevância na sua motivação para a atividade voluntária, onde a realidade era outra.

Na verdade, eu tinha o meu trabalho, minha vida normal, mas aquela coisa, assim, parecia sem sentido, porque o trabalho, normalmente, este trabalho remunerado, muitas vezes ele é resultado, claro, em parte, da tua aptidão, mas também do que o mercado tem, de como o mercado pode te absorver. E não é um trabalho, assim, tu não tens liberdade de realizar, por exemplo, teus sonhos, tuas metas. É uma estrutura muito complexa onde tu te adaptas, e tu não te sentes senhor deste processo. A empresa precisa de ti e diz o que ela quer de ti. Aquilo a que tu estás disposto, teus objetivos e tuas metas, isto tem pouco espaço, ou, às vezes, nem tem. Por isso, esse trabalho remunerado não te dá, digamos assim, uma realização maior. O espaço para a tua criatividade é bastante tolhido, os espaços são muito pequenos. Alguém vem de fora e te diz ‘tu tens que fazer isso, eu espero isso, isso e aquilo’, pouco importando a tua vontade, os teus gostos, as tuas aspirações, as motivações, que podem até ser as melhores, mas que simplesmente não importam, só importa o lado de que está locando o teu trabalho, o lado do empregador.

No trabalho remunerado tu trabalhas pelo resultado. Aqui [trabalho voluntário], se eu fizer o que pude, se eu consegui fazer alguma coisa, o resultado está nisso (MARIA).

No capitalismo, o mundo é reificado, e, como conseqüência, o “homem-no-mundo” (DUMONT, 1985) torna-se coisa, como modo de inserção. Como tentativa desesperada de não perder sua humanidade, divide-se, esquizofreniza-se entre as instâncias de sua vida, social e privada. Sua unidade sofre a ruptura entre sujeito e objeto, matéria e espírito, e toma essa dicotomia como natural à vida humana. Desse modo, as coisas agem, e o tempo humano desaparece, transformando “pessoa” em simples espectador.

“Aqui [trabalho remunerado] é uma coisa bem mecânica, bem burocrática, nenhum pouco criativa, vai te tolhendo” (ANA).

“É uma coisa imposta, com compromisso. A situação de se estar obrigado a ir” (João).

O trabalhador tem de se adaptar a uma estrutura complexa, hierarquizada, submetido a um poder que, mesmo que ilusório, falso e amarrado por contrato, naquele momento é o suficiente para tolher sua liberdade, sua autonomia.

“Este poder da hierarquia é falso, porque ele está todo amarrado por contrato. É totalmente ilusório. Existe, mas enquanto tais e tais coisas” (MARIA).

Na verdade, todo mundo sabe onde é bom e onde não é. Por exemplo, no flamenco, eu sei aqueles movimentos que eu faço muito bem e eu sei aqueles que eu tenho que treinar por que eu não faço muito bem. Ninguém precisa me dizer que eu sou boa nisso e sou melhor naquilo. Eu mesma, por uma questão de autopreservação, evito usar um determinado movimento que eu não faça bem. Porque eu vou fazer feio? No trabalho é a mesma coisa. Só que, no trabalho remunerado - e é engraçado falar isso para uma colega aqui de dentro -, mas a estrutura está toda errada, né? Aqui está tudo errado. As pessoas são chefes sem a menor consciência de trabalho em equipe, de taxa de retrabalho, de aproveitamento, de qualidade, de cliente. Estes conceitos, todo mundo torce o nariz ao ouvir: Bobagem! E aí, tu começa a trabalhar, e te pagam muito bem, mas eu, às vezes, tenho que burlar o sistema. Já aconteceu, e nem uma nem duas vezes, e não sou só eu, que determinado chefe diz: 'faz assim! Mas assim não pode! Não, mas faz assim'. Sabe o que eu faço? Vou para a minha mesa, guardo o processo, e dali uma semana eu tento de novo. Nesta segunda tentativa, oitenta por cento dos casos dá certo. Porque na primeira vez, o pessoal tá muito ocupado, de saco cheio, ou não sabia. Então, trazendo para cá, para o exemplo da dança, o que aconteceu? Aconteceu que eu sabia qual era o movimento certo, mas não depende de mim determinar fazer o movimento certo. Depende de alguém que, só porque é o coreógrafo, digamos assim, acha que sabe tudo, e não sabe, não sabe (ROSA).

O trabalho remunerado aparece como uma condição transitória, onde o conhecimento é pouco valorizado e tem pouca utilidade. A hierarquia, a burocracia e o processo de trabalho vigente impedem que os indivíduos desenvolvam suas potencialidades e usem o seu conhecimento de forma a lhes propiciarem realização profissional.

Isto tudo aqui é transitório, daqui a pouco todos estaremos aposentados, fora daqui. Agora, do trabalho voluntário, tu nunca estarás fora. Ele é teu. Aqui dentro, tu te sentes muito pobre, por mais que tu tenhas tido duas faculdades e não sei o que, eu me sentia um zero à esquerda, porque tu não consegues ver a utilidade de tudo isso, e onde é que tudo isso te leva (MARIA).

Assim sendo, para a presente pesquisa, decidiu-se retomar esse ponto, centrando ali o foco do estudo. Optou-se por entrevistar novamente os mesmos sujeitos da pesquisa, investigando complementarmente, mas agora com o objetivo de responder especificamente ao problema de pesquisa do presente estudo. Dos sete servidores entrevistados na pesquisa anterior, um aposentou-se, e outra servidora estava em licença gestante no momento da entrevista, o que acabou por

definir a amostra em cinco sujeitos, os quais foram contatados e se disponibilizaram a participar do estudo.

Para identificá-los no contexto das falas, da mesma forma como na pesquisa anterior, foram-lhes atribuídos nomes fictícios. Os sujeitos desta pesquisa são apresentados a seguir:

- a) João - homem, analista judiciário, com função comissionada, entre 30 e 50 anos de idade, instrução superior, lotado em gabinete de juiz. Ingressou no órgão por concurso público há aproximadamente 11 anos. Logo de início, assumiu cargo de chefia de setor, de onde saiu para trabalhar em gabinete, na função de chefe de gabinete, a qual ocupa até hoje. É Bacharel em Direito;
- b) Maria - mulher, analista judiciário, com função comissionada, entre 30 e 50 anos de idade, instrução superior (três cursos), lotada em área administrativa voltada para o aperfeiçoamento da magistratura. Ingressou no órgão por concurso público há 11 anos, tendo trabalhado bastante tempo na área judiciária, mais especificamente na área que trata da jurisprudência, de onde saiu para trabalhar no seu setor atual. Possui formação em Enfermagem, Direito e Filosofia;
- c) Lúcia - mulher, analista judiciário, com função comissionada, entre 30 e 50 anos de idade, instrução superior, lotada na área de informática. Ingressou no órgão há 11 anos, por concurso público, como analista de sistemas. Trabalha na Diretoria de Informática desde então;
- d) Rita - mulher, técnico judiciário, com função comissionada, entre 30 e 50 anos de idade, instrução superior; lotada em gabinete de juiz. Ingressou na Justiça Federal, por concurso público, há 17 anos, tendo sido redistribuída para este órgão há 15. Desde então, trabalha sempre no

mesmo gabinete. Depois do seu ingresso, deixou a faculdade de Psicologia para cursar Direito;

- e) Ana - mulher, técnico judiciário, com função comissionada, entre 30 e 50 anos de idade, instrução superior, lotada em secretaria de apoio aos gabinetes. Ingressou no órgão, por concurso público, há 15 anos, tendo trabalhado sempre na área judiciária. Atualmente, está lotada em uma Secretaria. Cursou a faculdade de Direito depois do seu ingresso no órgão;
- f) Raul - homem, analista judiciário, com função comissionada, entre 30 e 50 anos de idade, instrução superior, lotado em gabinete de juiz. Ingressou por concurso público nesse órgão há quatro anos, tendo sido inicialmente lotado em um gabinete. Não se adaptou no local, pois a estrutura era muito rígida, tendo solicitado nova lotação. Foi encaminhado para outro setor, onde também não se adaptou, pois se achava subaproveitado. Por último, foi lotado em outro gabinete de juiz, onde se encontra até o presente momento, sem queixas. Tem formação em Direito e cursa o Mestrado na área.

Guita Debert (1988) chama atenção para os métodos qualitativos e para as histórias de vida, ressaltando que estes somente terão sentido se estiver disposto a rever e a discutir certos conceitos tidos como definitivos ou pressupostos pelos quais determinados processos sociais são comumente explicados.

O que esse diálogo com os informantes permite é uma relativização dos conceitos e de seus pressupostos que, muitas vezes, na forma através da qual são formulados, tendem a universalizar as experiências humanas (DEBERT, 1988, p. 145).

Segundo Yin (2001), na coleta de dados, é necessário que o pesquisador tenha algumas habilidades essenciais, bom treino e preparo, pois lidará com uma contínua interação entre as questões teóricas que estão sendo estudadas e os dados que estão sendo coletados. Deverá ter a habilidade de tirar vantagem de oportunidades inesperadas e de se proteger de procedimentos potencialmente tendenciosos.

Considerando que o pesquisador não controla o ambiente de pesquisa como em outras modalidades, o estudo requer alguma atenção para possíveis problemas ou limites. Yin (2001) chama atenção para o fato de que os dados devem ser coletados de pessoas e instituições existentes, e não dentro dos limites controlados de um laboratório ou de uma biblioteca, havendo a necessidade de se integrarem acontecimentos do mundo real às exigências do plano traçado para a coleta de dados. Minayo (1998) alerta para a premissa de que a entrevista não é somente uma coleta de dados, mas uma situação de interação na qual as informações fornecidas pelos sujeitos podem ser profundamente afetadas pela natureza de suas relações com o entrevistador. Cabe lembrar aqui que a pesquisadora é assistente social deste órgão há 15 anos e, com isso, mantém contato profissional, de maior ou menor intensidade, com os sujeitos da pesquisa.

Tendo como elementos estruturantes os objetivos da pesquisa e as categorias estudadas por ocasião da construção do primeiro capítulo desta dissertação, foi elaborado um roteiro de entrevista capaz de responder às questões levantadas, o qual constou de seis perguntas, a seguir apresentadas:

- a) Identifica mudanças significativas no seu trabalho a partir das *transformações que vem ocorrendo na forma de organização e gestão do trabalho* e as exigências daí advindas? Quais?
- b) *Como percebe essa forma de organização do trabalho, a distribuição do*

poder adotada, a *valorização do trabalhador* e a *formalidade* presente na organização?

- c) Como percebe a *imagem pública do servidor* dessa organização e a *construção da sua identidade* no trabalho?
- d) Como percebe o seu *trabalho*? Qual é o *sentido* que atribui ao seu trabalho?
- e) Descreva sua *jornada de trabalho* ao iniciar suas atividades até o final do expediente.
- f) Fale sobre os seus *sentimentos do dia-a-dia no trabalho* desenvolvido nessa organização. Com que sentimento você retorna para casa após um dia de trabalho?

Antes, porém, de se iniciarem as entrevistas, o roteiro foi testado com um servidor que se dispôs a fazê-lo. Devido à riqueza de conteúdo dessa entrevista, achou-se oportuno incluí-la como dado de pesquisa. No teste, em virtude de questões levantadas pelo entrevistado, foi constatada a necessidade de, ao iniciar-se a entrevista, proceder-se a uma introdução a respeito das transformações do mundo do trabalho de que trata a primeira questão, pois não pareceu ser um tema de conhecimento dessa categoria de trabalhadores. Procedeu-se a esta alteração nas entrevistas subseqüentes.

Respondendo a questão da ética na pesquisa com seres humanos, o procedimento de coleta de informações consistiu em convite aos sujeitos que participaram do estudo que deu origem a essa proposta, implicando liberdade de recusar-se em participar. Foi oferecida agenda de dia e local para a entrevista e a explicação sobre o objetivo e a intenção do estudo de mestrado, obtendo-se dessa forma, seu consentimento, quanto à participação e publicação. Tomou-se cuidado de assegurar sigilo aos participantes, que não seriam identificados em suas falas e,

após a realização das entrevistas, foi dito a eles que lhes seria propiciado acesso ao trabalho finalizado. Considerando que são sujeitos já entrevistados anteriormente, é apropriado rever o que Minayo (1998) diz sobre a singularidade de cada entrevista, onde cada situação tem seu impacto próprio. Não há, refere a autora, duas situações iguais e nem sequer semelhantes, pois ainda que sejam realizadas com os mesmos sujeitos e o mesmo tema, serão sempre diferentes, tanto pela disposição dos interlocutores como pelo contexto da pesquisa, ou seja, por fatores externos. A autora enfatiza ainda a importância da observação participante, a qual permite captar as relações práticas, os gestos, a cumplicidade e a fala informal sobre o cotidiano.

A coleta de dados foi efetuada através de entrevistas semi-estruturadas e gravadas em fita cassete. Elas foram realizadas na sala de entrevistas do setor onde a pesquisadora trabalha. Tiveram uma duração mínima de 30 minutos e uma máxima de 60 minutos. A inferência do entrevistador foi pequena, restringindo-se apenas à leitura das perguntas e a algum esclarecimento, quando necessário, deixando a palavra livre ao entrevistado.

Após ser concluída a coleta de dados por meio das entrevistas, iniciou-se o processo de escuta, transcrição do material gravado, leitura e releitura das informações.

A utilização da análise de conteúdo tem como objetivo compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas, o que tende a valorizar o material analisado, especialmente quando a interpretação tiver como parâmetro o contexto social e histórico onde ele foi produzido (BARDIN, 1977).

Os dados foram analisados mediante o método de categorização da análise de conteúdo, seguindo as etapas de exploração do material e tratamento dos

resultados, inferência e interpretação. O desmembramento do texto foi efetuado de acordo com as categorias presentes no referencial teórico e nos objetivos da pesquisa. Para compor a análise de conteúdo, foi realizada uma aproximação entre as falas dos sujeitos, o entendimento da pesquisadora e a leitura segundo a literatura estudada. Salienta-se que o discurso foi considerado individual e, ao mesmo tempo, coletivo. Ele teve caráter individual quando foram consideradas as posições sociomentais na organização do trabalho de cada entrevistado, refletindo as contradições inerentes à estrutura de dominação existente, e coletivo à medida que foram consideradas as complementaridades que revelam estruturas e relações entre partes do fenômeno estudado presentes de diferentes formas nos entrevistados. Para a compreensão de como a fala de cada sujeito expressa o coletivo, podendo-se daí inferir que se trata da realidade organizacional, cabe trazer o que diz Minayo, fazendo referência ao entendimento de Pierre Bourdieu: “[...] a identidade de condições de existência tende a reproduzir sistemas de disposições semelhantes, através de uma harmonização objetiva de práticas e obras” (MINAYO, 1998, p. 110). Referindo-se ao pensamento de Luckács sobre o assunto, a autora afirma que, nas consciências individuais, se expressa a consciência coletiva, pois o pensamento individual se integra no conjunto da vida social pela análise da função histórica das classes sociais.

Para a análise das falas, buscando uma melhor estruturação do conteúdo, optou-se por constituir 4 grandes categorias, as quais foram subdivididas em 10 outras, sendo apresentadas a seguir com as respectivas conceituações tiradas do referencial teórico presente na primeira parte deste estudo ou de outras fontes auxiliares.

- a) Reestruturação produtiva: movimento que faz o capitalismo a partir da década de 70, imposto pelo modelo neoliberal, onde, ao invés de o

sistema ser produtor de riquezas, é o seu destruidor, para poder construir outras riquezas. O desenvolvimento volta-se para o consumo e não mais para a produção. Predomínio generalizado de uma visão racional da vida, isto é, visão estritamente econômica e instrumental: (ENRIQUEZ, 1999)

- produtividade: intensificação do ritmo de trabalho pelo desenvolvimento máximo da habilidade parcial requerida para a execução de uma operação (MARX, 1996);
 - desemprego estrutural: desemprego em massa resultante do crescimento da automação, do *downsizing* das empresas, das megafusões, da redução do Estado, do enxugamento dos serviços públicos e dos demais fatores que compõem o processo de reestruturação produtiva;
 - automação;
- b) identidade: expressão subjetiva que se refere a tudo aquilo que é vivenciado como *eu* em resposta à pergunta *quem és*, sendo apreendida através da representação de si mesmo. Segundo Berger (1985), a identidade é formada por processos sociais determinados pela estrutura social com quem o sujeito mantém uma relação dialética:
- valorização - sendo o reconhecimento a retribuição fundamental da sublimação, isso significa que esta última representa um importante papel na conquista da identidade. Identidade e reconhecimento social como condição de sublimação conferem à primeira uma função essencial na saúde mental (DEJOURS, 1993);
 - imagem externa - somente é possível o indivíduo manter sua auto-identificação como pessoa de importância em um meio que confirma esta identidade;

- auto-imagem - a ordem institucional tem origem na tipificação dos desempenhos de um indivíduo e dos outros, requerendo haver um sentido objetivo nas ações. As instituições incorporam-se à experiência do indivíduo por meio dos papéis. Ao desempenhá-los, o indivíduo participa de um mundo social. Ao interiorizar estes papéis, o mesmo mundo torna-se subjetivamente real para ele (BERGER, 1985);
- c) organização do trabalho - organização racional do trabalho que, embora questionáveis, constituem-se em um sistema tecnicamente coerente e lógico, mas com contradições evidentes no plano social e psicológico. Faz-se necessária uma abstração das novas formas de trabalho junto a uma objetivação explícita das ações a serem tomadas, uma desterritorialização dos espaços físicos e psicológicos: (PAGÉS et al. 1993)
- poder - segundo Melo (1985), os conflitos nas relações de trabalho existem sempre, à medida que há uma hierarquia, que os papéis sociais são diferenciados e, principalmente, que a repartição do poder é desigual. As relações de autoridade não são suficientes para explicar esses conflitos. O conceito de autoridade constitui um limite para a análise de relações complexas que estão em jogo na ação coletiva, exigindo sua substituição pelo conceito de poder, significando não um atributo às pessoas, mas uma relação entre elas. Assim, os conflitos nas relações de trabalho não são nem rivalidades entre os sujeitos independentes, nem tensões entre sujeitos definidos pela diferenciação de *status* e de papéis no interior de uma organização. Os conflitos remetem a sua causa a uma relação de poder;

- formalidade - a noção de formalidade está associada ao “ritual sagrado” presente no dia-a-dia dessa instituição, por meio do aspecto físico do ambiente de trabalho, da indumentária usada pelas pessoas que lá trabalham ou freqüentam, da vestimenta usada nas sessões onde os juízes reúnem-se para discussão e voto, da linguagem falada e escrita e, conseqüentemente, o distanciamento causado por esta formalidade nas relações entre juízes e servidores, chefias e subordinados e, principalmente, no constrangimento da população usuária dos serviços quando do acesso à instituição;

d) sentido do trabalho: segundo Marx (1996), trabalho é a propriedade fundamental do homem. É o trabalho, isto é, a possibilidade de mudar as coisas, de transformar o mundo e de fazer objetos, que diferencia, fundamentalmente, o animal do homem. O trabalho faz a mediação entre o homem e a natureza, é a expressão da vida humana. Através dele, o homem transforma a si mesmo, pois, atuando sobre o mundo exterior e modificando-o, o homem modifica a sua própria natureza:

- sofrimento: quando, na luta contra o sofrimento, o sujeito chega a soluções desfavoráveis, tanto à produção quanto à sua saúde. Tal sofrimento se caracteriza como *sofrimento patogênico* (DEJOURS, 1993);
- prazer: conforme Dejours (1993), em sua luta contra o sofrimento decorrente das situações de trabalho, às vezes, o sujeito elabora soluções originais que são favoráveis tanto à produção quanto à saúde. Tal sofrimento foi denominado pelo autor como *sofrimento criativo*. Cada vez que o trabalhador encontra solução para os problemas que lhe são colocados (atividade de concepção) e que

obtem em troca reconhecimento social de seu trabalho, é também o sujeito sofredor, mobilizador de seu pensamento, que recebe reconhecimento subjetivo à sua capacidade, para conjurar a angústia e dominar seu sofrimento.

No próximo capítulo, são apresentados os resultados colhidos na pesquisa. Sua apresentação é uma etapa extremamente delicada e complexa, implicando, por parte do pesquisador, a elaboração dos dados levantados, já impregnada de conteúdo interpretativo, na tentativa de deixar transparecer, o mais acuradamente possível, a realidade dos sujeitos pesquisados.

4 IMPACTO E EXPRESSÃO DAS TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS DO MUNDO DO TRABALHO EM UM ÓRGÃO PÚBLICO FEDERAL

Mesmo com todas as transformações decorrentes da reestruturação produtiva imposta pelo modelo neoliberal, o trabalho não perdeu a sua centralidade, o sentido estruturante e autotransformador que lhe conferiu Marx. A classe trabalhadora continua encontrando seu núcleo central no conjunto dos trabalhadores produtivos. Entretanto, nessa visão ampliada e contemporânea, a classe-que-vive-do-trabalho engloba também os trabalhadores improdutivos, ou seja, aquelas formas de trabalho não diretamente produtivas, geradoras de mais - valia - e aqui se situam os servidores públicos. Estes vivenciam premissas e se erigem sobre os mesmos fundamentos materiais. Esse trabalho imaterial interage com o mundo produtivo e encontra-se aprisionado pelo sistema de metabolismo social do capital. O que se constata é que o saber intelectual se torna uma mercadoria de muito valor para o capital. Esses trabalhadores improdutivos vivenciam situações *objetivas e subjetivas*, que têm semelhança com aquelas vivenciadas pelo trabalho produtivo, sendo eles necessários para a sobrevivência do sistema capitalista (ANTUNES, 2002).

A organização em que foi realizado o estudo, embora se trate de uma instituição pública, é regida pelos mesmos fundamentos do sistema de metabolismo do capital, o que se verá nas falas dos sujeitos da pesquisa. Esse sistema consiste

num complexo caracterizado pela divisão hierárquica do trabalho, que subordina suas funções vitais ao capital. Ele mantém, segundo Antunes (2000), domínio e primazia sobre a totalidade dos seres sociais, configurando-se, em última instância, ontologicamente incontrolável. Dentro dessa estrutura, tudo, inclusive os seres humanos, se deve ajustar, escolhendo-se entre aceitar sua *viabilidade produtiva* ou, ao contrário, perecer. O metabolismo do capital impõe-se em todas as instâncias da vida pessoal, social e de trabalho, sendo que, nesta última, favorecendo sempre os mais fortes contra os mais fracos.

Pelas falas dos entrevistados na organização onde foi realizado o estudo e no mundo do trabalho dos sujeitos da pesquisa, vê-se a contradição/descompasso entre as novas configurações sociais, políticas, econômicas e técnicas e a burocracia, gerando mal-estar no trabalho, insatisfação, resistência, esvaziamento do sentido do trabalho e do valor atribuído a ele.

O mundo do trabalho encontra-se acometido de mutações profundas que fecham perspectivas e abrem vias incertas, em consequência dos processos de tecnologização e de globalização do mundo da produção industrial, havendo a *flexibilização das relações de produção* e uma maior exigência pela *participação do empregado no processo produtivo*. Segundo Antunes (2000), o toyotismo e a era de acumulação flexível provocaram algumas alterações no mundo do trabalho.

Algumas das repercussões dessas mutações no processo produtivo têm resultados imediatos no mundo do trabalho: desregulamentação enorme dos direitos do trabalho, que são eliminados cotidianamente em quase todas as partes do mundo onde há produção industrial e de serviços; aumento da fragmentação no interior da classe trabalhadora; precarização e terceirização da força humana que trabalha; destruição do sindicalismo de classe e sua conversão num sindicalismo dócil, de parceria (*partnership*), ou mesmo em um sindicalismo de empresa (ANTUNES, 2000, p. 53).

A percepção dos sujeitos quanto ao impacto das transformações do mundo do trabalho decorrentes da reestruturação produtiva no seu contexto institucional limita-se ao avanço da automação e às exigências da produtividade daí advindas. Porém, na descrição que fazem no decorrer das falas, percebe-se que a lógica do capital extrapola essas questões, na medida em que, inserido no contexto capitalista, esse órgão, que é também parte do Estado, está ao capital submetido, gerando contradições onde convivem práticas antigas e novas as quais impedem que os trabalhadores se apropriem do seu funcionamento, para, então, pousar sobre ele um olhar crítico. Nesse contexto, o servidor é levado a se responsabilizar e a se recriminar pelo fracasso de seu trabalho, ou, em uma atitude oposta, mas também nociva, exime-se de sua responsabilidade na prestação do serviço público, por não sentir a contrapartida institucional de seu trabalho, ou por não ter a compreensão de sua importância e da sua responsabilidade para com seu patrão legítimo, o povo brasileiro.

Ao buscar-se conhecer os impactos das transformações no mundo do trabalho, no âmbito da instituição pesquisada, viu-se que havia consenso entre os entrevistados, em alguns pontos, mas discordância em outros, ou seja, no que se refere à incrementação tecnológica ocorrida nos últimos anos como o uso do computador, todos foram unânimes em apontar os benefícios trazidos no sentido da facilitação e da qualificação do trabalho que executam. Salientam, porém, que essa importante ferramenta de trabalho contribui para o aumento da produtividade.

Um dos entrevistados, Raul, avalia que, apesar de os impactos das transformações no mundo do trabalho, nesse contexto institucional, serem mais suaves, ocorreram mudanças bruscas, as quais dizem respeito à adoção de novas tecnologias, com destaque para a automação. Rita, outra entrevistada, também se reporta à época em que ingressou na instituição e usava máquina de escrever e dá

ênfase para a melhoria obtida com o avanço tecnológico. Relata que começou a trabalhar há 15 anos atrás com uma máquina de escrever, que sequer era eletrônica, e tinha um fichário de papel com 4.800 ações judiciais na mão. Hoje, festeja ela, tem um parque tecnológico. Questiona, entretanto, a generalização dos procedimentos eletrônicos para os usuários da Justiça, a qual, apesar de representar um grande avanço, limita o acesso das pessoas, ao Poder Judiciário, que não podem dispor de computador. Na mesma linha dos demais, Ana ressalta que a modernidade veio ajudar o trabalho, porque se faz mais coisas em menor tempo e, além disso, qualificou o trabalho. Pensa na computação como uma das melhores ferramentas para o trabalho porque se pode armazenar uma grande quantidade de dados num lugar só, e o seu resgate é rápido.

Quanto às mudanças no trabalho, Maria concorda que o mais perceptível é a informatização, porque não há como ficar de fora, as coisas tomaram uma velocidade muito grande, e as características do processo de trabalho mudam quase diariamente. Porém, adverte Maria, de um modo geral, na medida em que se automatiza o processo de trabalho, diminui a participação da pessoa e ela fica muito mais como um manipulador de máquinas, um alimentador de sistemas do que propriamente alguém que executa uma tarefa. A tarefa é menos da pessoa e muito mais da máquina. Aqui, cabe referir Antunes (2000) quando diz que as máquinas inteligentes não podem substituir os trabalhadores, porém ele mesmo admite que a sua introdução se utiliza do trabalho intelectual do operário que acaba por transferir parte dos seus novos atributos intelectuais e cognitivos à nova máquina, de forma que as empresas absorvem e se apropriam de suas idéias.

Por trabalhar na área de informática, Lúcia, outra entrevistada, diz ter presenciado muitos investimentos em equipamentos e refere que o seu setor de trabalho é muito diferente do restante da organização, pois, pela sua especificidade,

dispõe de um parque de equipamentos bem atualizados.

A pressão pela produtividade foi comum nas entrevistas, o que demonstra que é uma realidade institucional incontestável, advinda das transformações no mundo do trabalho, facilitada pelas novas tecnologias. O trabalhador é instigado a se autocontrolar, auto-recriminar e autopunir pelo fracasso do trabalho, para que a produção atinja a meta desejada ou para que atinja a chamada *qualidade total* (ANTUNES, 2002, p. 113). A contrapartida da exigência de produtividade é certa, pois esse é o objetivo do incremento tecnológico, só que, pelas falas, se constata que essa questão varia de acordo com o setor de trabalho e a chefia que está à frente dele.

Raul refere que a inovação tecnológica teve como consequência o aumento e a exigência de produtividade, já que fazer cinco ou seis trabalhos numa máquina de escrever demanda muito mais tempo, mas montar um texto no computador é rápido. Entretanto, o que se depreende da fala do servidor é que a facilidade desaparece para o trabalhador, se a exigência de produtividade for absurda.

Claro que isso depende também do nosso chefe. Se ele colocar uma exigência absurda em termos dessas facilidades, também vai dificultar mais, porque hoje, ao invés de fazer 10 como tinha que fazer na época da máquina de datilografia, hoje eu tenho que fazer 500 (RAUL).

No seu local de trabalho, refere Raul, o lema é a produtividade, mas, ainda que ali a exigência seja grande, o juiz não dá muita importância para questões formais e estilísticas, estando mais preocupado em despachar os processos. Quanto ao seu trabalho, Raul diz que é mais intelectual, embora se trabalhe com quantidade, montando e preparando modelos adaptáveis a certos casos para depois usar em casos idênticos, considerando-se uma ou outra peculiaridade que surja no processo diferente. Então, Raul conclui que a automação é um instrumento que veio

para ajudar, para facilitar. Ele permite pesquisar textos e jurisprudência na *internet*, acessando decisões que saíram em outros lugares do Brasil e do mundo em segundos. Há alguns anos era necessário recorrer ao livro, à jurisprudência, o que era muito trabalhoso.

Para outro entrevistado, João, houve uma exigência *normal*, nas suas palavras, da quantidade de trabalho. Quando ingressou na organização, em 1994, se trabalhava ainda com máquina de escrever. Computadores eram poucos, lembra ele. Cada gabinete tinha um, no máximo dois, e nem eram computadores na forma atual, somente um sistema para movimentação de processos. A produtividade acentuou-se bastante, mas, concomitantemente a isso, também há um número bem maior de processos do que havia há 10 anos atrás. Houve investimento em avanços tecnológicos, e o próprio quadro de pessoal foi ampliado.

Houve avanços desde a parte de apoio de material de informática, até com o próprio setor de informática, possibilitando a colação de textos, possibilitando a própria sistemática [...] onde tem um texto formatado, com cabeçalho, e antes, não raro, retornavam os processos da secretaria que iam para a publicação com anotação de nomes mal grafados, hoje se traz tudo, desde que o processo entra no [órgão] e, às vezes, importando dados da primeira instância quando é um processo que vem de lá, desde a autuação com o nome das partes até a anotação de assunto do processo. Tu entras num sistema, hoje, e só preenche o miolo, preenche a matéria que está sendo discutida (JOÃO).

Mesmo admitindo as facilidades trazidas pelas novas tecnologias, Rita acha que, na instituição em que trabalha, a importação de modelos de produção da iniciativa privada, assim como a apropriação ou a utilização de transformações relacionadas ao trabalho foram realizadas da pior forma possível. Cita o exemplo do seu local de trabalho há 15 anos atrás para demonstrar isso. Produtividade foi uma palavra que nunca ouviu nos cinco anos em que trabalhou lá, e, mesmo assim, as pessoas esforçavam-se, eram produtivas e responsáveis, e todos trabalhavam sem cobrança.

Houve um episódio com um colega, mas tinha um temperamento especialmente diferente, né, e longe de se tornar um problema de trabalho, de não cumprir horário, de não fazer mais do que a sua obrigação, longe de ser um problema, passou a ser um dado pitoresco, inclusive aceito pela própria chefia, né, incomodado porque ele chegava uns minutos, no máximo meia hora, atrasado porque tinha outro compromisso todas as manhãs, só que o trabalho dele estava sempre em dia, então ele ficava meia hora, das sete às sete e meia da noite com a mesa limpa, nada por fazer, girando um lápis, quando dava sete e meia, guardava o lápis na gaveta e ia embora (RITA).

Ainda segundo ela, esses fatores de pressão que surgem com as transformações ocorridas, se foram importados, foram mal importados, se estão sendo utilizados, partem de paradigmas completamente equivocados, ou, então, estão sendo implementados por pessoas “absurdamente incompetentes”. Prova é que quanto maior a pressão, a cobrança, menor a produtividade e a satisfação dos servidores. Relata não haver um dia em que não ouve uma conversa, ou que alguém não venha diretamente se queixar desse tipo de situação. E o que mais lhe chama a atenção e envergonha, inclusive, é o fato de a instituição ser “hipócrita”, no sentido de “varrer só por onde passa a sogra”. Refere, ainda, que a exigência de produtividade, mesmo nos casos em que a cobrança não é numérica, está presente nos processos que se empilham visivelmente sobre as mesas de trabalho.

A administração atual tem o foco na produtividade, nos processos, reconhece Lúcia, e refere o incremento feito em termos de informática para esse fim.

A gente tá tentando dar uma incrementada no uso das metodologias próprias de desenvolvimento de sistema, que isso é uma coisa que dá um ganho muito interessante de produtividade, e isso eu acho que vai melhorar muito este aspecto de organização do trabalho, na medida em que melhora a produtividade, dá mais condições da gente trabalhar de uma forma, com metodologia [...] então são coisas assim que se a gente não tivesse mexendo nisso pra trazer pro trabalho da gente, eu te diria que eu ia estar muito preocupada, mas, graças a Deus, as coisa estão nesse rumo, porque senão fica um método muito primitivo e desgastante de trabalho. Então, eu acho que nós estamos indo bem neste ponto (LÚCIA).

Entretanto a servidora diz sofrer também com esse ritmo que está sendo empreendido no trabalho, o qual se torna essencial para o cumprimento das metas estabelecidas pela organização cujo foco está na produtividade. Para Enriquez (2001), com a *performance* da excelência na prestação do serviço, o ideal do indivíduo é confundido com o ideal da organização, e cada um deve provar da vergonha, quando não se mostra à altura desse ideal de maneira visível, quando não chega a realizar seus objetivos e a se superar. Assim, a organização dispõe de indivíduos prontos a se sacrificarem por ela.

A gente está sempre preparando módulos novos, e, por isso, eu estou sempre correndo atrás de alguma coisa ou para lançar ou para atender às pessoas que estão começando a usar. Então, desta forma, o meu ritmo é bem intenso, às vezes tem até excesso em relação àquilo que eu gostaria. Se, de um lado, seria superentediante não ter nada pra fazer, por outro lado, a coisa tá pegando (LÚCIA).

Essa referência de Lúcia quanto à administração atual, remete à idéia de que cada gestão tem seu próprio foco, o que repercute significativamente nas relações de trabalho na organização. Fleury e Fischer (1992) falam das políticas de gestão situando-as em perspectiva histórica, num entendimento de que se deve procurar recuperar como elas e as relações de trabalho foram gestadas, moldadas, impostas ou negociadas ao longo dos anos. Para as autoras, a análise de elementos tais como os resultados esperados de sua atuação, as diretrizes políticas orientadoras de ações e decisões no sentido de obtenção desses resultados, a especificidade de instrumentos e técnicas utilizados nos espaço organizacional, contextualizados no jogo político das relações de poder entre categorias internas e externas à organização, possibilita caracterizar o sistema de gestão e a compreender como emergem os padrões de relações de trabalho.

A *performance* de excelência na prestação do serviço a que se refere Enriquez (2001) é percebida como incorporada pelos servidores, principalmente pelos que detêm funções de chefia, como é o caso de João, os quais devem repassar para os seus subordinados as novas orientações e exigências da administração, na mesma linha do que a iniciativa privada exige. Ele relata a experiência que teve no início dessa implementação.

E um aspecto importante, e isso sim já chegou na esfera do serviço público, já tinha chegado na esfera da iniciativa privada, hoje já com mais intensidade, é a questão de se trabalhar com excelência, com qualidade, com meta, com índices para aferir uma melhoria naquela atividade e serviços. As pessoas falavam: qualidade é com eles lá, é produzir mais, é ganhar mais, repercute financeiramente... E o servidor público? Ele tem o seu salário, se ele produzir mais ou se ele produzir menos, vai ganhar a mesma coisa. Mas ganhar a mais não significa necessariamente um aspecto patrimonial, mas, sim, ganhar mais em qualidade de vida, no final do expediente não sair estressado, estafado (JOÃO).

Na visão de chefe de equipe, João faz a defesa da idéia e enfatiza a resistência dos servidores ao novo que se apresentava:

O plano piloto iniciou [na expedição]; eu tava coordenando a atividade. Tinha aquele aspecto: mas qualidade por quê? Eu venho aqui, me esforço o máximo, cumpro o meu horário. O que eles querem que eu melhore mais ainda? Tinham uma dificuldade no próprio entendimento, porque envolvia não só se alterar rotina, mas a própria filosofia da coisa. Se todos tivessem com visão ou com sentimento de buscar uma melhoria, buscar atingir um objetivo [...]. O primeiro aspecto que tinha era de distanciamento ou de desconfiança, enquanto o que se pretendia era trazer instrumentos para facilitar. Tentar melhorar a rotina, capacitar o pessoal. Houve curso de sensibilização, de gerenciamento, para ir trabalhando com toda a instituição (JOÃO).

Com esse contexto institucional, o adoecimento dos servidores é constatado por Raul, mas esses mesmos servidores não encontram coragem sequer de deixar transparecer isso, porque correm o risco de perder suas atribuições e/ou gratificações, seja por faltarem ao trabalho, seja por deixarem cair sua produtividade.

Nesse contexto, admira-se com a possibilidade de agora poderem tomar chimarrão no seu setor de trabalho.

O lema ali é produtividade. Aí [...] até foi uma coisa bacana [...] a gente toma chimarrão até, uma coisa que eu tinha saudade da época [de um dos setores em que trabalhou], né, até perguntei prá M. no começo, como é que foi, já tomaram chimarrão aqui? Não tomaram, e tal, como é que pode ser? Não, eu tomei na época do Ministério Público, e tal, mas uma vez eu derramei e aí o [juiz], na época o procurador, cortou, e tal. Mas vamos experimentar, vê se não fica o grupo dispersivo, porque, às vezes, dispersava. Eu me lembro na época [do setor anterior], às vezes ficava muito disperso. E a gente estabeleceu um sistema bom, se controla, não fica lá de prosa o tempo todo, interrompendo. Então a coisa flui bem, a gente pode fazer essa roda e não cai nada a produtividade, muito pelo contrário (RAUL).

A produtividade pode ser positiva ou negativa, dependendo da forma como é exigida dos trabalhadores, afirma Ana. É positiva quando começa pela conscientização, de cada funcionário, de que é importante, na medida em que vai aumentar o número de pessoas assistidas. Mas é negativa quando imposta sem se analisarem as possibilidades reais do grupo de trabalho, quando a exigência parte dos resultados esperados e não das condições e dos meios que se têm. Acaba que, em algum momento, vai estourar, fisicamente ou até psicologicamente, nas pessoas que têm de se sujeitar àquilo.

Apenas um dos entrevistados, João, referiu a flexibilização ocorrida no âmbito da organização após a exigência de maior produtividade e automação. Ele diz que, em decorrência do aumento do número de processos que deram entrada e da demanda de trabalho que isso representou, o número de servidores e de magistrados também aumentou, juntamente com a o número de computadores que hoje correspondem a cada servidor e até estagiário. Com essa nova estrutura, em muitos locais de trabalho, foi necessário um rearranjo na organização do processo de trabalho, inclusive permitindo flexibilização de horários, bem como a realização de trabalho em casa.

Tem-se ouvido muito, e nos gabinetes tem uma flexibilização maior na questão do horário do trabalho [...]. A questão da flexibilização de atividade propriamente dita, às vezes, tem que ser alternado para possibilitar horários diversos, porque têm horários mais intensos de atendimento ao público, e dependendo da função da pessoa, requer uma concentração maior, um silêncio, e, às vezes, o atendimento ao público, o telefone, o movimento do setor inviabilizam o trabalho... Até a situação de se pensar a vinda do servidor pro [órgão]. Então, na véspera da sessão, a pessoa recebe o material, é uma atividade de leitura e de anotações, não precisa estar no [órgão] porque ele já tem o material que vai ser trabalhado, pode fazer em casa mesmo (JOÃO).

Além da constatação de que as mudanças no mundo do trabalho são mais lentas no setor público - percebidas principalmente pelo incremento tecnológico e pelo aumento de produtividade exigido -, pelas falas dos entrevistados, pôde-se verificar que elas estão presentes também na comparação que estes fazem com os trabalhadores da iniciativa privada ou com a sua situação particular, se neste mercado estivessem. Em todas as situações, fica claro o sentimento de serem trabalhadores privilegiados.

Raul argumenta que no serviço público as mudanças são mais lentas e graduais porque há um sindicato melhor organizado, uma estrutura legal estatutária, e as mudanças somente podem acontecer por meio de leis, então, não são tão dinâmicas quanto às que ocorrem na empresa privada. Esta, se estiver produzindo bastante e tendo bom lucro, pode conceder mais benefícios aos seus empregados, porém, se, de repente, a crise econômica abalar o seu faturamento, ela chamará seus empregados para negociar. Esta é uma diferença grande que, para o servidor público, funciona como uma espécie de “colchão protetor”. Raul relata que trabalhou, anteriormente, como advogado, na iniciativa privada e a concorrência era enorme. “Tem muito advogado na praça”, afirma. A maioria deles prefere ficar nos grandes centros, provocando um excesso de profissionais no mercado; além disso, os salários e as condições de trabalho também são piores. Permanece, então, a ideia do servidor público como um trabalhador privilegiado, “marajá”, o que Raul considera

ser um pouco de preconceito antigo; à isso somam-se a modificação global da economia que tornou a competição muito maior, o aumento do desemprego e os salários que não acompanharam o crescimento da economia. Quem mais se ressentiu disso foram os trabalhadores da iniciativa privada, que tiveram que trabalhar muito mais, com uma competição muito maior e com salários que se mantiveram ou diminuíram, decaindo seu *status*. “Por comparação [continua Raul], esse ritmo e essa competição não se dão, no setor público, na mesma intensidade; dão-se de outras formas. Por exemplo, o Estado só pode gastar aquilo que arrecada e deve exigir mais produtividade, mas ainda se têm mais garantias que o trabalhador da iniciativa privada”. Raul reconhece ter uma boa jornada de trabalho, uma remuneração adequada, estabilidade, bom ambiente de trabalho e bons colegas, o que o deixa tranqüilo e satisfeito, ainda mais estando ciente de que, se fosse trabalhar na iniciativa privada, na área do Direito, não teria esses benefícios. Isso lhe dá uma grande satisfação, calma e tranqüilidade para poder planejar o futuro.

Comparando-se ao oferecido pelo mercado de trabalho em termos salariais, Ana também se vê como uma pessoa privilegiada. Hoje em dia, avalia a servidora, o mercado está difícil, complicado de batalhar. Além disso, o seu local de trabalho é um ambiente limpo, bonito, com pessoas inteligentes, onde se tem um bom convívio.

O ambiente, em geral, é bom. Eu já vi no Estado, na Justiça do Estado, assim, na Justiça do Trabalho, o ambiente é bem mais [...] não é feio a palavra, mas é um ambiente mais pesado, não tem muita preocupação com ergonomia [...] aqui a coisa anda lenta, mas aqui se pensa nisso, pelo menos, né? Muita coisa ainda não foi colocada em prática, mas está se tentando, um melhor tipo de cadeira, melhor móvel, né? Alguma coisa se pensa nisso, mas, no Estado, eu já vi Comarcas que são pavorosas assim de trabalhar, computadores de péssima qualidade, umas carroças mesmo, muitos lugares ainda usam máquinas de escrever, fichinhas, né? Então, nesse aspecto, eu acho bom, porque é legal, né? (Ana).

O aumento dos trabalhadores que vivenciam as condições de desemprego é parte constitutiva crescente do desemprego estrutural que os atinge, em função da lógica destrutiva que preside seu sistema de metabolismo societal (ANTUNES, 2000). Ana diz que essa questão não afeta os servidores dessa organização, pelo menos de uma forma muito marcante, devido à estabilidade de emprego, mas reconhece que, indiretamente, também sofrem seus impactos. “Não afeta no sentido de perder o emprego, mas afeta, sim, na medida em que se têm familiares que sofrem com isso”. Passa-se, então, a valorizar mais o seu “lugarzinho”, o seu trabalho e o seu salário garantidos.

Pelas falas dos entrevistados, constata-se que, disseminado na noção de generosidade do Estado em oposição ao mercado limitado, o emprego público é acreditado como uma forma de ascensão social, de garantia de estabilidade e de benefícios mediante a alienação da cidadania, o que se consolida através do imaginário mistificador que se alimenta da consciência mágica dos sujeitos.

4.1 CONSTRUINDO A IDENTIDADE DO TRABALHADOR

As relações de trabalho exercem grande influência na construção tanto da personalidade do trabalhador quanto da sua identidade. Nesse sentido, a imagem que o servidor público faz de si mesmo, influenciada pela imagem e pelos rótulos que a sociedade lhe impõe, aliada à sua valorização na própria instituição são aspectos fundamentais para o entendimento de como os sujeitos da pesquisa constroem a sua identidade como trabalhadores.

O conceito de identidade implica processualidade, metamorfose. Sob esse enfoque, a identidade é um constante *estar sendo*, embora se represente com

aparência de *ser*. A tendência atual é concebê-la como uma síntese lógica e ontológica, em que as relações sociais ocupam lugar destacado na sua constituição. Segundo Enriquez (1999), a integração na sociedade - o que se pode viver juntos - é que constitui basicamente a identidade do sujeito, onde ele se sustenta e se nutre. A primeira formação da identidade é feita pela família, depois pela escola, acabando por ser forjada pelo trabalho.

O trabalho faz o quê? Ele toma as pessoas que já têm um certo grau de personalidade e as remodela, estabiliza suas personalidades e seus desejos. Por outro lado, ele coloca as pessoas na realidade, faz com que elas entrem na realidade. Quando se trabalha, sabemos qual é a realidade da organização, e isso nos permite, também, que se instaure a temporalidade, coisa que é totalmente fundamental, porque o ser humano se desenvolve na temporalidade. Quando não temos temporalidade, não sabemos mais quem nós somos nem o que temos a fazer. A empresa, nesse momento, poderia estar atenta e deveria ser um lugar de aprendizagem, de continuação da socialização (ENRIQUEZ, 1999: p. 79).

Constituída a partir da integração do sujeito na sociedade, sua identidade tem a ver com suas consistências individuais e com a relação destas com as de outros seres humanos. Na construção complementar da identidade pelo trabalho, para os sujeitos da pesquisa, a comparação com os trabalhadores da iniciativa privada é permanente, vendo-se eles próprios como trabalhadores privilegiados. Essa é também a imagem externa com que são vistos esses servidores públicos, o que contribui sobremaneira para a construção da sua identidade como trabalhadores. Sendo a identidade um constante *estar sendo*, será forjada com elementos positivos (*status quo*, remuneração, prestação jurisdicional, qualidade de trabalho, qualificação do quadro funcional, etc.) e negativos (privilégios, improdutividade, trabalho mecânico, subaproveitamento, subserviência, medo, etc.).

Os entrevistados não consensuam quanto à imagem que a sociedade em geral tem dos servidores dessa instituição, mas existem idéias comuns entre alguns

deles, como, por exemplo, a de que os servidores públicos, em geral, são vistos de uma forma negativa pela sociedade, mas que, em se tratando do órgão em estudo, a imagem melhora consideravelmente.

Por exemplo, Rita acredita que a imagem externa do servidor dessa instituição, assim como do Judiciário Federal, é boa. Mas pensa que a maioria das pessoas ainda não têm idéia de como funcionam as instituições democráticas, que se vive uma democracia *de mentirinha*, mal escrita e mal feita. Refere haver um questionamento externo quanto à ostentação do prédio sede do órgão.

No meu trabalho de pós-graduação, tu acreditas que eu fui argüida, em processo civil, uma questão bem específica, e não era grandes teorias, o meu campo de pesquisa foi o [órgão]. Tu acreditas que um dos professores da banca na primeira argüição que ele fez, ele começou pelo trabalho, passou pelo processo civil, e disse: tu não achas que tem algo errado com relação à efetividade do processo e tal, aquele prédio, aquela fachada [...]? Eu acho que não, e disse, eu acho que até pode ter havido um excesso econômico, mas isto não tem nada a ver com jurisdição, e saí por aí. Mas, a rigor, as pessoas ouvem da Justiça isto: o que sai no jornal, e os prédios. Então, sendo assim, eu acho que a imagem é boa (RITA).

Em outras falas, a imagem externa do servidor público aparece bastante comprometida. Ana, por exemplo, acha que, externamente - a não ser alguém que tenha algum familiar no serviço público ou alguém que “pense um pouco melhor”, ou, ainda, alguém que já usou o serviço desse órgão -, existe uma imagem negativa do servidor público, até porque o próprio Governo está sempre a denegrindo, assim como a imprensa.

A imprensa, sempre que pode, fala de uma forma negativa. Quando é prá falar de positivo, a gente não lê isso no jornal, só quando é alguma coisa negativa. E ficou um folclore em cima do funcionário público, as piadinhas, os programas humorísticos, ficou este folclore de que o funcionário público não trabalha (ANA).

Ana afirma que a imagem externa do servidor público a afeta porque se sente desgostosa com o clichê de que ele é “preguiçoso”, que atende mal aos usuários dos seus serviços, o que não é a realidade do seu local de trabalho.

Não [...] no meu mundo, que é um pedacinho só do [órgão], eu não vejo isso, eu vejo os meus colegas tratarem super bem as partes, tanto que a nossa secretaria já ganhou vários elogios e tal pelo atendimento, e eu sei que não é só a minha, outras secretarias, pelo atendimento [...] o [órgão] já recebeu elogios pelo atendimento. E aí, por isso tudo, pelo esforço que a gente faz para manter o serviço em dia, e quando tem muita coisa, de horas a mais que a gente trabalha, então, eu acho que é injusto, né? Então, não dá pra generalizar. Têm alguns servidores que não atendem bem, mas tem que ver também, se tem três servidores para atender uma comunidade que deveria ser atendida por 10, bom, então estes três, uma hora eles vão estourar mesmo, não vão ter paciência, porque falta gente para atender. Então, eu acho injusto porque não se vê todos os aspectos, se vê só o final ali (ANA).

Ana diz, ainda que pode até ter alguns funcionários, como em qualquer empresa, que são mais “moles”, mas a maioria - pelo menos os que a rodeiam, as pessoas do seu setor, as pessoas que conhece - são batalhadoras, preocupam-se com o resultado do trabalho e sabem que, por trás de cada processo, tem uma pessoa esperando uma resposta, uma pessoa necessitada. Mas, externamente, Ana acha que o servidor público não é bem visto.

Nas falas dos entrevistados, aparece também a comparação com os demais servidores públicos, de forma que os da organização em estudo gozam de maior prestígio e maior respeito por parte da sociedade em geral. É o que se apresenta na fala de Raul, quando diz acreditar que, diferentemente do servidor público estadual e do municipal, o servidor federal tem uma boa imagem pública.

A gente pode fazer uma distinção grande entre o servidor estadual, embora eu conheça um pouco dessa realidade [...], da municipal eu não conheço nada. E o federal, o federal eu acho que tem uma imagem muito boa, melhor do que a do estadual, porque o estadual a gente vê que o Governo do Estado tá tentando conter despesas, gastos com folha de pagamento, né? E tem um caso grande de absurdos, marajás, etc. e tal, então, tá uma

coisa bastante desgastada já. E a própria estrutura deles, material, tá muito corroída já, então, o ambiente de trabalho acaba repercutindo até na imagem do servidor (RAUL).

Também em termos de recursos humanos, nessa organização, os processos de seleção para magistrado e para servidor são tidos como muito criteriosos e sérios; o concurso é difícil, e, quanto maior o nível de conhecimento, a importância do cargo, maior o grau de dificuldade, contribuindo para a melhora da imagem dos seus trabalhadores. Isso não desfaz a idéia de um trabalhador privilegiado, a qual se tornou conhecida pelo atributo conferido de *marajá*.

A imagem externa do servidor da organização é mais ou menos como a do servidor público em geral, acredita Maria. Acha, entretanto, que, quanto ao Poder Judiciário, a percepção é um pouco diferente, não se atendo tanto à imagem do servidor que não trabalha. Mas, mesmo assim, pensa que ainda predomina a imagem do marajá, da pessoa que ganha muito. “Bem [reflete ela], se for feita a comparação com salários de mercado, realmente não dá para dizer que não se trata de uma categoria privilegiada”. Em comparação com os servidores públicos dos Poderes Legislativo e Executivo, ressalta a condição diferenciada dos dessa área, do ponto de vista de que prestam um serviço relevante, ou seja, as pessoas precisam do Poder Judiciário e não podem abrir mão dele. Maria acha que o advento dos JEF’s – Juizados Especiais Federais, houve uma modificação importante, pois atendem melhor à população e melhoram a imagem do servidor. “[A organização] deixa de ser uma máquina que pouco atende, para ser algo com que as pessoas podem contar”. Ela refere que as reclamações até diminuem, porque uma boa parte das demandas são encaminhadas e têm, hoje em dia, resultado num tempo menor, o que é essencial.

Então, assim, na medida que as alterações são boas, que se criam serviços bons, eu acho que [...]. Entendo que os servidores contribuem aqui para trabalhar e efetivamente trabalham e trabalham bastante, né? Eles não têm o poder de decidir, nem de participar dessa organização, mas, quando alguma coisa é decidida com acerto, acho que a resposta é bastante boa (MARIA).

Sabe-se que a imagem externa do servidor público repercute sobremaneira no modo como ele se vê e aos demais servidores.

Identidade e consciência social não podem ser pensadas, portanto, à distância da totalidade social, como abstrações em generalidades ou como categorias isoladas; é preciso pensá-las dialeticamente, como categorias plenas de movimento e historicidade (MARTINELLI, 1989, p. 19).

Por isso, todos os aspectos e as particularidades expressos pelos sujeitos são importantes para o entendimento de como eles constroem sua identidade. Há que se observar o que dizem os sujeitos da pesquisa dos próprios colegas de trabalho, além de repercutir na auto-imagem de cada um, revela, por transferência, como eles próprios se vêem ou como eles não gostariam de ser ou de serem vistos. As falas revelam relações e as pessoas que as empregam.

A imagem que os servidores têm de seus próprios colegas está relacionada ao tempo de trabalho que têm na organização e ao setor onde estão lotados. Os servidores mais antigos tendem a achar que seus colegas também mais antigos, assim como eles próprios, são mais dedicados, o que foi demonstrado quando passaram por situações difíceis, ao seu ver, como as de poucos recursos tecnológicos e de número reduzido de servidores. Os mais novos, por outro lado, tendem a pensar que os seus colegas também mais novos são mais exigidos em termos de produtividade, recebem menores salários, trabalham mais do que seus colegas antigos e que esses apresentam “vícios de trabalho” comuns a um tempo em que a estabilidade de emprego não era questionada, o que os deixaria mais

seguros e, conseqüentemente, mais *descansados* no trabalho.

Tecendo comentários sobre os colegas, Rita critica aqueles que atendem mal às pessoas, são lerdos no trabalho e acham isso normal. Tece críticas também ao processo seletivo e de lotação, que destina pessoas sem qualificação para atender ao público. Critica, por fim, a organização, que diz ter preocupação com a jurisdição, mas atrasa os processos, atende mal e trabalha “para inglês ver”.

Então, ou [a organização] está falhando muito nesta seleção, não sabe selecionar pessoas educadas. Quando tu chega: “olha, o teu trabalho aqui é esse, abre os olhos prá isso”. Ou, então, a regra é essa mesmo; qual é a regra? Que essas transformações de trabalho e essa preocupação com a jurisdição é como a do Severino em Brasília, trabalha, trabalha e trabalha, e não sabe o quê; é prá inglês ver (RITA).

Rita considera que os colegas mais antigos na casa são melhores, mais dedicados e mais preparados. Porém refere que, na parte subjetiva, humana, tem muita gente boa que ingressou recentemente no quadro funcional. Mesmo assim, não imagina algum destes, com menos de dois anos de casa, fazendo ali o que ela e sete colegas, então novos, fizeram, em 1989 e 1990, no setor onde iniciaram. Lá, sem ninguém cobrar, e em situações adversas, Rita estudava e compensava aos sábados o tempo de trabalho gasto com os estudos. Considera-se uma servidora muito organizada e reconhecida, até “explorada”, pelo grupo. Considera, ainda, não ser um grande exemplo de obediência, pois questiona muito as coisas, tendo tido atritos com colegas por isso. Refere ter sido influenciada pelo trabalho ao trocar a Psicologia pelo Direito, e não se arrepende. Nesse sentido, diz ela que o trabalho tocou a sua vida pessoal. Mas, na maioria das vezes, o que acontece é o contrário: a organização que tem na sua casa, leva para o trabalho.

Se não me permitem, por razões políticas, de ego, ou qualquer que seja, arrumar tudo, eu arrumo a minha mesa. [...] chega a ser engraçado isto, quase neurótico, mas é que se deixar a coisa toma proporções que tu não tens idéia (RITA).

Para quem trabalha, diz Fischer (1994), o espaço que lhe é destinado é investido como um local pessoal. O indivíduo traduz uma tendência fundamental a habitar o lugar no qual ele está, familiarizando-se com ele e transformando-o, o que se afirma com mais força em torno do posto de trabalho, porque este está investido como um lugar que lhe pertence, onde tem a sensação de ser um pouco proprietário. Ele se caracteriza como uma espécie de concha pessoal valorizada ou desvalorizada, mas com a qual o indivíduo se identifica: ele define o seu lugar.

Dizendo adorar fazer bem feito o que faz, Rita acredita que realmente faz bem o seu trabalho. Acha ser este o maior sentido do seu trabalho. Orgulha-se muito dele. Diz não ser à toa que conhece e se relaciona bem com, praticamente, todos na instituição. Acrescenta, ainda, que quem, no contexto do trabalho, conversar um pouco com ela, nunca mais a esquecerá; ou porque atende muito bem às pessoas, ou porque não “fica enrolando”, e a pessoa percebe. Então, tem um orgulho muito grande disso. Por esses motivos, às vezes torna-se meio desobediente, argumenta. Diz receber muitos elogios quanto ao atendimento prestado, e isso dá sentido ao seu trabalho.

Até que um dia, um advogado ligou para agradecer a resposta que eu dei ao seu e-mail, porque ninguém lhe respondia. Aí tu perguntas que sentido eu tenho no meu trabalho? Esse! Eu tenho coleção de coisas deste tipo. Não é megalomaniaca essa minha impressão, mas isso prova que tu podes... se não sabes, tu aprendes. Agora, tu tens que querer fazer bem feito e não dar uma maquiadinha, né? E isso é brabo de conviver, sendo do jeito que eu sou, tendo que conviver com a maquiagem de quinta categoria, é brabo! (RITA).

Com essa facilidade que hoje o servidor tem, comenta Raul - com um computador por pessoa, impressoras, instalações boas, recursos materiais ótimos -, muita coisa ainda poderia ser mudada na estrutura lanoral para aumentar a produtividade e a qualidade do trabalho. Reconhece, entretanto, que há servidores mais antigos - não todos - que já estão acostumados com vícios antigos de trabalho e, por isso, têm um pouco mais de dificuldade com as mudanças. “Eles se sentem inseguros, têm medo de fazer uma sugestão, uma observação e isso, com o tempo, vai trabalhando muito a pessoa. Então, a questão de como o servidor se vê hoje é muito problemática”, diz ele.

A importância e a exaltação máximas conferidas ao trabalho na sociedade ocidental concedem ao papel de trabalhador lugar de destaque entre os papéis sociais representativos do eu. Arendt (1981), referindo-se à importância do *homo faber* no mundo contemporâneo, assinala que, ao tentar dizer *quem é*, a própria linguagem induz a dizer *o que alguém é*, reservando um lugar privilegiado ao papel de trabalhador. A esse papel social agregam-se outras qualificações exigidas pelo exercício laboral que se substantivam e se presentificam, constituindo-se em atributos do eu (ativo, forte, bravo, honesto, etc.).

Quanto ao seu trabalho, Ana sempre entendeu que a sua importância no conjunto do órgão é prestar serviço para aquelas pessoas que buscam assistência jurídica. Entretanto sempre via o seu serviço como secundário, porque todos dependem do que o juiz faz, pois, se ele não julga, os demais não têm o que fazer.

Só que eu sempre vi assim o meu serviço como um serviço secundário, porque a gente depende tudo do que o juiz faz, se ele não faz, nós não fazemos, porque se ele não julga, nós não temos o que fazer; tem que esperar pelo juiz. Mas como para mim era natural a gente receber o processo, encaminhar o mais rápido possível, então, isso era uma coisa assim óbvia, né? Mas eu vejo que não, que é importante isso de fazer tudo dentro dos prazos, o mais rápido possível e fazer um processo andar, né?

Claro, ainda dependendo do juiz, se ele não faz, nós não temos o que fazer, né? Mas pelo menos a nossa parte a gente faz no momento certo, não atrasamos processo (ANA).

Então, hoje, Ana vê mais importância no que faz do que via antigamente. Mas, de qualquer maneira, continua percebendo o seu trabalho como uma fonte de renda, porque é com ele - e o valoriza também por esse aspecto - que faz tudo: viaja, compra a sua casa, compra o seu carro. Ele lhe proporciona os prazeres que tem fora dali.

Quanto à imagem de si própria como servidora, Lúcia acha que, da forma como está trabalhando, consegue mostrar sua competência. Seu relacionamento com os usuários do sistema de informática, em que trabalha, a seu ver, é muito bom, não tendo nenhum atrito com ninguém, apesar da peculiaridade do trabalho. “Muitas vezes, a gente precisa saber lidar, né? Às vezes, a pessoa tá lá, irritada, o banco [de dados] trancou, não sei o quê, tudo isso [...] e, de qualquer forma, nada disso chega até mim como críticas ou outras coisas assim mais pesadas, de modo que eu me tenho uma imagem boa” (LÚCIA).

Outro fator de grande influência na construção da identidade do servidor é o quanto a instituição o valoriza, como é o tratamento dispensado a ele e o quanto a instituição investe no seu potencial e reconhece o seu esforço. Segundo Jacques (1993), a identidade de trabalhador constitui-se precocemente através da identificação com modelos adultos e/ou através da inserção concreta no mundo do trabalho. Na vida adulta, essa inserção aparece como seqüência lógica de uma *vida adaptada e normal* e como atributo de valor em uma sociedade pautada pelo mérito produtivo. Os diferentes espaços de trabalho constituem-se em oportunidades diferenciadas para a aquisição de atributos qualificativos da identidade de trabalhador. Para Freitas (1999, p. 91), “a relação que o homem mantém com seu

trabalho adquire enorme importância enquanto referência de sua vida social, havendo aí uma passagem do intrapsíquico (identificação) ao social (identidade)”.

A importância do reconhecimento do trabalho individual ou da equipe para o processo como um todo e para o atingimento da finalidade institucional está presente na fala de João, quando infere sobre uma possível situação, cuja efetivação não ficou muito clara no relato, de como teria sido apresentada aos servidores de um determinado setor de trabalho, em que predominavam atividades repetitivas, a sua inserção na organização.

A atividade de vocês é de suma importância, porque embora não estejam na atividade de resolver ou trabalhar a solução do processo, tudo aqui é um desencadeamento de funções. Vocês estão aqui para receber e cadastrar processos de distribuição urgente ou de busca imediata, [...] se vocês demorarem na autuação, vão estar prejudicando a parte, [...] a permanência dos recursos [na organização], que tende a ser demorada, vai ser um pouco mais demorada, porque teve esse período aqui. Mas, fundamentalmente, se [...] fizerem um registro [...] incorreto, não vai implicar só retrabalho, uma vez não detectado isso numa secretaria ou num gabinete, [...] vai surtir um julgamento nulo, porque aquela decisão não foi publicada corretamente, [...] em função do erro de cadastramento, vai se buscar a anulação porque as partes não foram devidamente intimadas (JOÃO).

Sendo o reconhecimento a retribuição fundamental da sublimação, isso significa que esta última representa um importante papel na conquista da identidade. Identidade e reconhecimento social como condição de sublimação conferem à primeira uma função essencial na saúde mental (DEJOURS, 1993). Essa importância está presente na fala de Rita, ao referir que, eventualmente, a chefia poderia fazer um elogio coletivo, levantar o moral da equipe, mas percebe que, na maioria das vezes, isso não acontece, por isso acredita que quem primeiro deve valorizar seu trabalho é ela própria. Por outro lado, afirma ela, o trabalho de quem ocupa um cargo de chefia é, com certeza, valorizado.

Têm colegas, eu já vi, até porque eu sou muito falante, eu ando bastante para cima e para baixo e tenho um passatempo, que é observar pessoas, tenho uma veia antropológica que não sei da onde é que veio. E na hora do almoço então é um banquete. Eu já vi pessoas, colegas que, quando eram chefes, almoçavam sempre com muitas pessoas na mesma mesa e, enquanto comiam, vinha um tapinha nas costas de um lado, um abano de outro e, de repente, deixam de ser chefes. As pessoas almoçam sozinhas. Então, a valorização é por aí. Pode parecer que, me ouvindo falar, digam: “meu Deus do céu, fecha [esse órgão] e vamos abrir outro, porque este não dá mais. Não é tanto assim, mas [...]” (RITA).

São sempre as mesmas pessoas que vão trocando de cargo, reclama Ana. Isso diz respeito à valorização do servidor. A pessoa que faz o seu trabalho “quietinha”, “baixa a pilha” de processos e fica “quietinha no canto”, em geral, não é vista. A que é vista, em geral, é a mais bonita, a mais bem-vestida, a que está próxima do juiz, porque está na vitrine.

Aqui cabe retomar o que Freitas (1999) diz sobre as sociedades modernas, que privilegiam a imagem, a aparência, a visibilidade dos símbolos, os quais atestam o sucesso, a realização do mito do processo e do mito do senhor de si mesmo, onde o sujeito real é o sujeito dos desejos e dos impulsos que se podem tornar visíveis para o outro, e não uma construção interior e intersubjetiva. A intimidade de cada um é invadida por propostas de idéias mensuráveis e capazes de dar testemunho para os outros, cujos olhares são cobranças do que é digno de aplausos ou vaias. Vive-se o cotidiano na expectativa do *feedback* dos outros e, assim, transfere-se o julgamento de nossa ação, a qual deixa de ter importância enquanto produto de uma consistência interna de valores, ficando restrita à observação, à avaliação e à validação exteriores. Nesse sentido, pode-se dizer que a organização/empresa é um lugar de transferência espontânea, mas também induzida, onde são estimuladas não só as relações de obediência, lealdade e devoção, mas também as demonstrações narcísicas, agressivas e idealizadoras, tendo ambas sua utilidade produtiva.

Formalmente, nesse órgão se tem uma estrutura muito boa, refere Raul, mas ela está mais no plano do discurso ainda. Internamente, pela sua experiência, o que se vê é o seguinte: há um discurso de que o servidor vai ser privilegiado, que se valorizará o mérito, a qualidade do trabalho e o aprimoramento profissional, mas, na prática, ainda vigora uma regra implícita, que não é assumida pelo discurso: a questão da antigüidade, ou seja, a designação para funções comissionadas segue uma regra de antigüidade na maioria dos setores. Muitas vezes, para fazer trabalhos iguais, fazem-se distinções, e, porque um é mais antigo, recebe a função comissionada, o outro não, embora o trabalho seja o mesmo. O aspecto técnico não é, na prática, seguido. Então, há uma incoerência nesse discurso, afirma Raul. Isso acaba gerando uma estagnação, um certo acomodamento dos servidores, porque trabalhos mais simples e trabalhos mais complexos se equiparam; acaba gerando uma desmotivação no servidor que vai fazer um trabalho mais complexo e não tem esse reconhecimento, sabendo que, na estrutura legal, regimental, ou até mesmo no plano do discurso, uma tarefa mais complexa exigiria uma remuneração maior, portanto, função comissionada, etc., mas isso acaba não acontecendo. E há muita ingerência política também. Muitas vezes, as pessoas acabam se deixando levar por questões pessoais e não por questões técnicas, para designar titulares de funções comissionadas. Esse critério técnico já foi incorporado ao discurso da valorização do mérito, da qualidade do trabalho, mas ainda não acontece. É claro que não em todos os setores, salienta Raul, pois há aqueles que são diferenciados, onde o mérito é realmente observado e premiado, mas essa não é a lógica institucional.

Há um discurso de valorizar o servidor, valorizar a qualidade do trabalho, estimular, etc., que está totalmente incorporado, mas eu vejo até como mecanismo de defesa. Primeiro, vamos adaptar o nosso discurso para a gente conseguir empurrar esta situação com a barriga por mais um tempo (RAUL).

Enquanto apresentada como um processo dialético, a identidade social facilita a incorporação de normas do grupo social, implica uma participação ativa do sujeito na construção da identidade grupal e afeta o contexto histórico onde ocorrem essas relações concretas. Por sua vez, as estruturas sociológicas influenciam as representações que os indivíduos fazem de si enquanto representações do eu. Alguns espaços de trabalho e/ou categorias profissionais, pelas suas especificidades próprias, em geral associadas a prestígio ou desprestígio social, proporcionam atributos de qualificação ou desqualificação do eu (BERGER, 1985).

Apesar de pertencer a um quadro superqualificado, Raul acredita que a identidade do próprio servidor está prejudicada.

E, agora, a identidade do próprio servidor, como ele se vê [...] bá, eu te digo que tá mal. Eu diria que, pelo menos no geral, eu acho que a identidade, por todas estas questões que eu comentei, acaba ficando muito prejudicada. O servidor [...] ele acaba se colocando daqui a pouco, inconscientemente, numa [...] quase num subsolo com relação a quem ocupa cargo de chefia ou com os juízes (RAUL).

O servidor não tem essa via de comunicação como deveria ser, refere Raul, “de forma franca, com sugestões, com críticas, com elogios”, porque ele se sente refém da função comissionada. Por ela, também aceita trabalhos, tarefas das quais simplesmente não gosta, mas permanece ali por uma remuneração melhor, “e isso, com o tempo, vai afetando a auto-estima da pessoa, que está fazendo um trabalho que não gosta, ou está com pouco trabalho - inclusive isso acontece, infelizmente”.

E aí tu vai te ocupar como? Tu tá recebendo um salário, podia tá produzindo muito mais, podia tá fazendo uma coisa que tu gostas, tu sabe que existe esta possibilidade no quadro do [órgão], mas tu não tá fazendo, e aquilo começa a mexer com a pessoa, né? (RAUL).

Percebe-se, pela fala dos sujeitos, que a identidade que se estão forjando enquanto servidores públicos é permeada por adjetivos contraditórios, onde ora se percebem competentes, responsáveis, merecedores da sua remuneração e estabilidade; ora vêem-se trabalhadores materialmente privilegiados, subaproveitados na sua potencialidade intelectual, presos a uma estrutura de poder que os faz calar diante de tantas possibilidades de trabalho. São trabalhadores que, para chegarem a esse posto de trabalho, tiveram de investir tempo, recursos financeiros, estudo e dedicação e, no entanto, seu conhecimento, não raras vezes, é desprezado pela organização.

4.2 A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Buscando atender aos objetivos da pesquisa, procurou-se, na fala dos entrevistados, captar as suas reflexões e análises a respeito da organização do trabalho e de seus múltiplos aspectos, com ênfase na distribuição do poder e na formalidade institucional, para, assim, refletir-se sobre a sua influência no sentido do trabalho para os servidores envolvidos no estudo.

A compreensão do modo como se verificam as relações do trabalho numa realidade concreta e a discussão das origens de suas características e das tendências desses padrões devem passar, necessariamente, pelo conhecimento das formas utilizadas para organizar o sistema produtivo específico (FISCHER, 1985, p. 22).

A organização do trabalho visa satisfazer dois tipos de necessidades inerentes ao processo capitalista de produção - a necessidade econômica de intensificar a extração da mais-valia do trabalho e a necessidade política de manter as relações de subordinação que garantem a primeira. Para tanto, ela se utiliza de

três elementos básicos: o objeto sobre o qual se aplica o trabalho; os meios utilizados para realizá-lo; e a atividade humana, que é o próprio trabalho. Isso ocorre com vistas a eliminar as barreiras humanas ao aumento da produtividade, o que a organização consegue ou mediante formas organizativas que privilegiam as soluções tecnológicas, ou utilizando uma divisão do trabalho que enfatiza a dicotomia entre a concepção e a execução (FISCHER, 1985).

Responsável por um grupo de trabalho, João mostra sua preocupação com a produtividade, pois a demanda é crescente, e com o papel da organização do trabalho nessa busca, já que, com o mesmo número de servidores, deve dar conta de uma quantidade maior de processos.

Se há um crescimento numérico de processos a cada ano, não pode rebater isso simplesmente com o crescimento do número de servidores. É tentar equalizar essa situação, buscando alternativas de, com aquele mesmo grupo ou força de trabalho, achar soluções que repercutam num aumento de produtividade [...] de se realizar aquela tarefa de uma maneira mais célere, mais fácil, menos complicada, mudar as rotinas e de já surtir efeitos sem ter a necessidade de trazer mais gente (JOÃO).

As mudanças no mundo do trabalho conduzem a alterações na concepção da relação entre trabalho e emprego, assim como entre emprego e salário. Nesse sentido, no que concerne à organização no processo de produção e à organização do trabalho, os trabalhadores não são, via de regra, consultados. A natureza do trabalho é imposta do exterior, não se atendo à autonomia dos executores do trabalho. No contexto em estudo, não é diferente. Percebe-se um esforço dos sujeitos em valorizarem as suas rotinas de trabalho, as suas responsabilidades e importância no processo todo, mas, no decorrer das falas, deixam transparecer as limitações impostas pelo modo como este se organiza e o impacto do poder centralizado nessa organização. Mesmo quando ressaltam o caráter intelectual do

seu trabalho, os entrevistados acabam por revelar o quanto ele se pode tornar mecânico e alienado, como, por exemplo, Ana, ao referir que o trabalho que desenvolve é puramente mecânico, não se constituindo em algo que tenha prazer em realizar.

Nessa organização, Maria vê que, cada vez menos, o trabalhador participa efetivamente na organização do trabalho. Trata-se de uma redução contínua de seu poder. A servidora vê a si e aos demais colegas cada vez mais como uma peça, mais manipulados do que participativos. “É muito mais uma coisa de execução, quase que uma robótica, tu ta ali executando tarefas, mas a tua contribuição mesmo na organização das coisas e participação do poder é praticamente nula”. Isso remete ao que diz Fischer (1985) quanto à necessidade de se manter o controle social através da organização do trabalho, o que se faz por meio das diretrizes das políticas administrativas, as quais definem as relações de trabalho que predominarão em cada circunstância determinada, prevalecendo a necessidade de reiterar a subordinação social do trabalhador, o que permite compreender por que a evolução histórica tem evidenciado a presença mais intensa dos modelos organizacionais que se baseiam na coação do que os que abrem espaço à participação do trabalhador na gestão do processo produtivo. Tudo dentro de uma lógica técnica que, segundo Chanlat (2000),

[...] parte da idéia de que o mundo humano é um conjunto de processos objetiváveis que se procura conhecer e controlar. Aproxima-se deles como se fossem independentes e facilmente manipuláveis. Utiliza intensamente o cálculo a fim de medir os resultados obtidos. O resultado que se espera é o de fazer recuar a “irracionalidade” do mundo social (CHANLAT, 2000, p. 49).

Esses depoimentos, no que se refere ao caráter mecânico da atividade, mesmo que os sujeitos não se apercebam com clareza das conseqüências nocivas

para si, remetem ao que diz Dejours (1993) sobre o problema psicopatológico essencial que decorre das pressões psíquicas ocasionadas pela separação taylorista entre os trabalhos de concepção e de execução, pois, confiscando dos trabalhadores a concepção do seu trabalho, a organização científica do trabalho origina uma clivagem entre corpo e pensamento. Separando excessivamente concepção e execução, desorganiza-se o que é o próprio fundamento do *recurso humano* no plano singular. Maria associa esse caráter mecânico do trabalho à construção da identidade do trabalhador, quando diz que, na medida em que a participação na organização do trabalho como um todo é muito pequena, também não há muito o que construir, restando somente executar. Essa ausência de participação e a intensificação do controle do processo de trabalho tem um objetivo claro.

Afinal, quando se reconhece a capacidade de o trabalhador intervir no aperfeiçoamento de parte do processo de trabalho, já se está, de alguma forma, restituindo-lhe parte do “saber fazer” de que fora expropriado. Quando se delega certo grau de autonomia a um grupo operativo, não é possível exercer total previsão sobre como ele será desenvolvido no contexto grupal. E nenhuma dessas mudanças, depois de instaurada, pode retroagir completamente, nem tampouco ser conduzida com absoluto controle (FISCHER, 1985, p. 30).

Entretanto essa ausência de autonomia e de percepção de que seu trabalho contribui para o processo institucional, bem como a de uma atividade que gratifique, gera a perda de sentido do trabalho, afetando a construção da identidade desses sujeitos.

Aí entra o porquê às pessoas entram no trabalho voluntário: pela busca de realização, daquela realização que elas já não podem ter no trabalho, ou melhor, que não dá esse espaço, coisa que, no trabalho voluntário, justamente porque ele ocorre em situações de carência, o voluntário vai ocupar um espaço onde ele é necessário, e onde o Estado propriamente não vai se ocupar, é um trabalho que está ali por fazer esperando por ele. Então, ele quer, ele vai, ele tem a visão e ali ele faz, usando todos os

recursos que ele tem, e ali ele consegue uma realização de poder planejar e executar e ver o resultado. Bom ou ruim, mas ele tem esta rédea, esta condução, esta autonomia, que não existem dentro da instituição [...] (MARIA).

Numa tentativa de resgatar o sentido do seu trabalho e a sua valorização, Rita descreve, com muitos detalhes, o quanto é responsável pela organização do local de trabalho e o quanto é indispensável para isso.

Todo mês de janeiro, saía o juiz de férias, e eu ficava. Então, quando não tinha pauta, o que eu fazia? Eu continuava fazendo o meu trabalho, mas sem a pressão da pauta todas as semanas. Eu aproveitava o mês de janeiro e organizava todo o gabinete. [...] Só que, quando eu voltava de férias, estava tudo bagunçado de novo. Cheguei a pensar, uma época, se não era pessoal, né, ainda que o relaxamento seja alheio [...] e parei de fazer. Aí começou a embolar, porque os responsáveis não faziam, eu fazia. Quando eu parei de fazer, ninguém mais fazia, foram tentar, e ficou pior. Acabou que um dia... quem sabe tu dá uma olhadinha. Pronto, foi a deixa. Desde então, ninguém cria um localizador no gabinete sem falar comigo. O ideal é que quem crie seja eu, porque existe um padrão. Por exemplo, caixa, a gente tem armários e caixas [...] Ninguém duvida que um processo que tava comigo não está mais, porque eu sou a chata da organização (RITA).

Isso remete a Berger (1985), quando diz que o ser humano tem de estar continuamente se exteriorizando na atividade. As ações humanas tornadas habituais adquirem um caráter significativo para o indivíduo. Sempre que há uma tipificação recíproca de ações habituais por tipos de atores, ocorre o que o autor denomina de institucionalização. Remete também a Fischer (1994), ao relacionar o espaço de trabalho a um espaço pessoal que exprime a identidade de um indivíduo e seu estatuto no interior da organização.

No que concerne à distribuição do poder, os sujeitos da pesquisa caracterizam-no como centralizado, tradicional e corporativo. O poder está centralizado nas mãos dos juízes, que o podem outorgar, conforme seu entendimento, à sua assessoria ou às chefias intermediárias. Raul refere que todos os processos que entram no gabinete - apelações, agravos de instrumento,

embargos de execução - são feitos segundo o entendimento dos juizes, não havendo, portanto, autonomia para tal. O poder é ainda muito centralizado nas mãos de juizes, afirma ele.

A distribuição do poder, tal como acontece, é prejudicial ao êxito e ao desenvolvimento do trabalho realizado, principalmente quando o poder é “burro”, “omisso”, “arbitrário”, nas palavras de um dos entrevistados, ou quando envolve questões de “ vaidades e neuroses”. O poder inteligente, ideal, verdadeiro e legítimo aparece nas falas relacionado ao exercício da responsabilidade, à competência, ao respeito e à educação. Há quem - entre os servidores - o outorgue somente aos juizes, restando aos servidores apenas o respeito à hierarquia. Há quem pense que ele deve-se estender às chefias. Mas há, ainda, quem entende que o poder deve ser descentralizado democraticamente e que a participação dos servidores na organização do trabalho é elemento essencial para seu êxito. Percebe-se que, mesmo tendo consciência e crítica com relação ao poder centralizado nos juizes, há quem, no discurso, ratifica essa realidade. Entretanto existe consenso no que se refere à ausência de autonomia em grande parte das áreas de trabalho, sendo as decisões administrativas centralizadas na cúpula administrativa, e os pareceres jurídicos definidos conforme o entendimento dos magistrados.

Ainda segundo Raul, o servidor acaba colocando-se, inconscientemente, num subsolo com relação a quem ocupa cargo de chefia ou aos juizes. Essa questão da distribuição do poder é “nevrálgica”, diz ele. Se o discurso que já está assumido fosse incorporado na prática, isso iria melhorar muito. Com relação aos problemas ergonômicos apresentados no ambiente de trabalho, mais especificamente quanto às cadeiras de uso dos servidores, Raul defende que a solução custa a aparecer por uma questão de má distribuição do poder, ou até “má distribuição de cadeiras”, como diz.

E até isso é uma coisa que não anda também por uma questão de má distribuição do poder, ou até má distribuição de cadeiras, porque quem decide essas questões que são os [juízes] e diretores, etc., pessoal que está nos postos-chave, eles têm cadeiras boas. Até para solucionar isso, eles precisam sentir [...] bota eles sentarem uma semana, 10, 15 dias neste tipo de cadeira por cinco, seis horas, tu ia ver que eles iam resolver esta questão rapidinho. Então, isso é uma questão que tá no discurso, mas não se incorporou na prática (RAUL).

Segundo Melo (1985), os conflitos nas relações de trabalho existem sempre, à medida que há uma hierarquia, que os papéis sociais são diferenciados e, principalmente, que a repartição do poder é desigual. As relações de autoridade não são suficientes para explicar esses conflitos. O conceito de autoridade constitui um limite para a análise de relações complexas que estão em jogo na ação coletiva, exigindo sua substituição pelo conceito de poder, significando não um atributo às pessoas, mas uma relação entre elas. Assim, os conflitos nas relações de trabalho não são nem rivalidades entre os sujeitos independentes, nem tensões entre sujeitos definidos pela diferenciação de *status* e de papéis no interior de uma organização. Os conflitos remetem a sua causa a uma relação de poder.

A organização aparece na fala dos entrevistados como um lugar muito diferenciado de trabalho, repleto de particularidades. Mostra-se como uma estrutura feudal, onde o poder é extremamente centralizado na mão dos juízes. Cada gabinete ou cada espaço tem um juiz responsável, e ele não somente é o responsável, mas é o “senhor absoluto”, nas palavras de um entrevistado, procedendo conforme a sua vontade e não em atenção a objetivos, critérios ou normas. Isso parece remeter à menção feita por Abraham (2000) quanto à concepção de poder de Kafka.

É um mundo imaginado por Kafka: ele imagina a Justiça como metonímica. Não é piramidal, não é centralizada, não é vertical; é muito mais terrível que isso, está sempre ao lado. Os Tribunais de Justiça imaginados por Kafka são corredores, escritórios, portas que se abrem para outras portas, e nunca se termina de percorrê-los (ABRAHAM, 2000, p. 14).

A participação das pessoas, nesse contexto, é praticamente nula, cabendo a elas executar as determinações superiores, não importando a contribuição que tenham a dar.

Vamos supor, se tu tá num local como nós aqui [no seu setor de trabalho], aqui existe um diretor que é um [juiz]. Quando trocar essa direção, o próximo [juiz] pode desconhecer totalmente o que acontece aqui, para ele não importa, o que importa é o que ele traz e o que ele imagina que seja, e, nesse aspecto, não existe uma continuidade das coisas, qualquer um pode romper com qualquer coisa que tenha sido feita, sem o menor compromisso (MARIA).

Isso também pode ser constatado nas palavras de João, ao afirmar que “cada magistrado, cada gabinete, é uma ilha”, e enfatiza que o poder, no âmbito dessa organização, está mais restrito aos magistrados, o que, segundo o servidor, se justifica pelo fato de a essência da atividade ser a prestação jurisdicional.

Não existe, nessa instituição, o que se poderia chamar de *pensamento da organização*. É uma estrutura totalmente fragmentada, onde cada um tem o seu pensamento, e, como tudo se estrutura com base no poder do dono de cada *feudo*, é este que conta, ou seja, o da pessoa que está dirigindo aquele pedaço da organização naquele momento. O próximo dirigente, por sua vez, não tem compromisso com o que foi realizado pelo seu antecessor. Cabe aqui resgatar o conceito de políticas organizacionais formulado por Fleury e Fischer (1992), no sentido de serem diretrizes que orientam as técnicas e os procedimentos adotados para a execução das atividades de uma organização, de tal modo que sejam atingidos os objetivos, o que parece não existir ali, segundo Maria. Para ela, em que

pese ser ali o Poder Judiciário, em que pese a atividade ser completamente vinculada à lei, ele funciona mais nos moldes do Poder Executivo.

Porque, por exemplo, troca um governador, e o governador que vem não quer nem saber, de preferência ele desmancha o que o outro fez para deixar a marca dele. Só que o Executivo é uma coisa, é um poder político por excelência, e isso lá é a regra, mas, aqui, não deveria ser. Mas, no fim, termina funcionando assim, a não ser que a pessoa, por formação, por índole, tenha este tipo de sensibilidade de preservar as coisas boas e não sair fazendo essa terra arrasada. Ela faz, mas isso tudo depende muito do pensamento dela, ela não está, vamos dizer, não há nada que a obrigue a manter alguma coisa que é boa porque aquilo é bom. A vontade dela é soberana (MARIA).

A servidora acha até difícil de se acreditar que, nos dias de hoje, exista uma organização dessa natureza. Crê que o que há de mais apropriado ali dentro é o nome de Corte, porque ali é uma Corte de fato, refere ela.

Aqui aparece a coexistência, e a difícil convivência, entre a organização e a instituição numa mesma empresa, o que causa confusão e fragmentação no trabalhador, que tem de conviver com ambas e com todas as peculiaridades que encerram. Segundo Levy (2001), a organização traduz uma ruptura teórica e histórica e introduz fracionamentos e clivagens, tanto na vida de cada um quanto na representação social do mundo. As instituições, por sua vez, sendo um conjunto de regras e de valores que definem a ordem social, as obrigações que se impõem a cada um e que tornam possíveis as transações e as trocas, têm a função de ser um ponto fixo, uma referência estável. Se, por um lado, as organizações estão fadadas a se transformar e a evoluir em função dos contextos e dos indivíduos que lhes dão vida, as instituições, por outro, só podem cumprir seu papel na medida em que são vistas como intangíveis, sustentadas por realidades de uma ordem superior transcendente e sagrada, invisíveis e imateriais - o Poder, a Lei, o Saber, a Justiça, etc. -, as quais vão precisar de uma representação concreta, seja através de

edifícios e lugares, seja através de personagens - padres, presidentes, juízes, etc. -, aos quais o título, o hábito ou um objeto de que são os únicos detentores conferem um estatuto fora do comum, que transcende sua individualidade enquanto pessoa. Ainda segundo Levy (2001), organizações e instituições correspondem a realidades diferentes, mas complementares. Esses dois conceitos podem facilmente se transformar em desafios ideológicos, na medida em que ambos podem ser identificados com valores opostos, mas centrados no mesmo eixo - revolução ou reforma - gerando uma confusão entre suas ordens de realidade respectivas. A sacralização da organização e sua identificação com uma instituição podem resultar, ao ultrapassarem um certo limite, em uma pane em seu funcionamento. Quando as definições e as prescrições enunciadas são identificadas como verdade absoluta, sem possibilidade de contestação, nenhuma alteração no contexto é possível. A mínima palavra implica um questionamento dos detalhes, mesmo dos menores, e é sentida como um golpe intolerável e como uma ameaça para o conjunto das idéias e das crenças que servem de fundamento ao edifício.

Nós estamos aqui em pleno século XII, isso aqui não é real. Se tu fores pegar qualquer outra organização aí fora, é totalmente incompatível com isso aqui, até porque, digamos assim, embora existam os postos de comando, as direções, mas existe uma diretriz que é para todos. Se for na empresa privada, ela vai visar o lucro, ela tem objetivos definidos que pautam a ação das pessoas, ninguém vai agir a ser bel-prazer, só porque eu quero, as pessoas precisam justificar as suas condutas, as suas decisões e essas decisões, e condutas estão comprometidas com um objetivo comum. Nesse aspecto, tu podes pensar num pensamento da organização, agora, uma organização onde a pessoa que é responsável pelas decisões não precisa dar satisfação a ninguém, ela faz porque ela quer, isso não existe (MARIA).

Como refere a servidora, na instituição, absurdamente, as pessoas que detêm o poder não precisam ter critérios nem justificativa para suas decisões. Quem detém o poder, o detém absolutamente. Quem não detém o poder, não detém coisa

alguma, é completamente nulo. Nesse aspecto, argumenta Maria, não existe a mínima distribuição de poder. A não ser que o detentor dele tenha “uma índole mais democrática”, que seja uma pessoa mais “sensata”, que entenda que o trabalho é coletivo e que as pessoas podem contribuir, mas isso fica totalmente a critério de quem tiver o poder.

Tu podes ser uma excelente servidora, e a pessoa não gosta de ti, sei lá, ou nunca te viu, e ela simplesmente te retira da função que tu tá exercendo, porque ela pode, não é por nenhuma razão, é apenas porque ela pode [...] Se ele quiser ouvir, ele ouve, se não quiser ouvir, ele não ouve, ele não precisa dar satisfações a ninguém, nem justificar nada, ele tá preso só àquelas normas, assim, mais gerais, por exemplo, se não comprometer o orçamento, porque tem que dar satisfação para o TCU, mas isso não interfere na organização propriamente do trabalho (MARIA).

Ou, ainda, nas palavras de João: “Eu acho que ali há um maior exercício do poder nesses cargos inerentes à administração, tudo está atrelado àquelas pessoas que exercem a parte administrativa, o comando administrativo do [órgão] [...]. O poder inicia ou emana, eu acho que dali”.

A distribuição do poder na instituição, para Ana, é corporativa. “Quem conhece o [juiz], quem está mais próximo, quem está mais visível, quem já foi chefe um dia, em geral, é quem tem oportunidade de assumir funções de chefia. E são sempre as mesmas pessoas que vão trocando de cargo”, reclama.

Os que estão na periferia, em geral, são meio esquecidos. E a gente vê [...] agora, por exemplo, no caso [...] da área administrativa, que estão sendo meio relegados ao segundo escalão no [órgão], enquanto que a gente sabe que a administração de uma organização é importantíssima, o RH de uma organização é importantíssimo (ANA).

Ana refere ainda não ter muito conhecimento de administração, mas acha que se deveria dar importância para as áreas administrativas e de RH, que são os alicerces da empresa, são os setores que, de certa forma, vão avaliar o perfil as

pessoas e, então, distribuí-las da maneira mais adequada.

Com relação ao seu setor de trabalho especificamente, Ana garante que sua chefia é mais próxima dos funcionários do que as demais na organização, não mantendo distância. Há liberdade de comunicação, de questionamento, de discussão de procedimentos. Entretanto, lembra Ana, em muitos setores, quando o servidor chega com alguma idéia nova, é quase expulso.

Numa próxima vez, ele não tem mais essa iniciativa, porque fica com medo, então, deixa assim, deixa rolar, ele tá vendo que aquilo ali poderia ser feito melhor, mais rápido ou com menos trabalho, mas ele não se sente com liberdade de chegar na chefia e expor uma idéia nova, né? E eu acho que tem que partir da chefia esta abertura, né, que o funcionário vai sentir [...], se não tem liberdade, ele vai se acanhar, eu tenho a impressão que é assim que funciona (ANA).

Exemplificando consigo própria, Rita afirma que, apesar de ser a substituta automática da assessora há 12 anos, não tem poder nenhum. O poder que tem é o que conquistou nesses anos, na mesma equipe. Ninguém mexe na sua mesa, que é sempre muito organizada, muito arrumada. A distribuição de poder na instituição ainda é tradicional, quem manda é o chefe. Alguns servidores são mais “comportados” e obedientes, mas ela não se diz exemplo de obediência, pois questiona bastante, embora “questione mostrando a solução”, defende-se. Com isso, já teve alguns atritos em equipe. Rita refere que, por não ter o poder já “se deu mal”, mas nunca lhe disseram que estava errada. Para ela, “o poder inteligente tem que ser assim: quem manda é o [juiz], seu chefe é o [juiz]”. O chefe de gabinete e o assessor têm atribuições específicas, que são exclusivas dessas funções, prova disso é que, quando um não está, Rita exerce a atribuição específica. “Então, isso não é poder. Poder é saber como a coisa funciona, ter responsabilidade e respeitar a hierarquia Agora, quando a hierarquia é burra, omissa ou arbitrária, ou quando um

chefe dá ordens sem aceitar sugestões, isto não é poder verdadeiro”, defende Rita.

Aqui se percebe que a servidora entende que o poder de verdade, nesse órgão público, é apenas o do juiz. Ela demonstra não aceitar aquele poder conferido às suas chefias, ou pelo mau uso, ou, talvez, porque acredita que ele deva ser centralizado na figura do magistrado. Aos servidores, então, resta um poder relativo, limitado pela hierarquia.

Aqui cabe citar Bourdieu, que refere o campo de forças ou campo de lutas, onde os agentes se enfrentam com meios e fins diferenciados, de acordo com a sua posição na estrutura do campo, contribuindo para a manutenção ou a transformação da sua estrutura. O microcosmo social em que onde se situam os campos é um espaço de relações objetivas entre posições. É nessas relações de força específicas e de lutas, que têm o objetivo de conservá-las ou transformá-las, que se engendram as estratégias dos agentes sociais. As “estratégias” e as “tomadas de posição” dependem da posição que tais agentes ocupam na estrutura do campo (através do habitus), como também do espaço de possibilidades herdado de lutas anteriores.

A dominação, para Bourdieu, é um efeito indireto de um conjunto complexo de ações que se engendram na rede cruzada de limitações que cada um dos dominantes, dominados, assim, pela estrutura do campo através do qual se exerce a dominação, sofre de parte de todos os outros.

O campo de poder é o espaço de jogo no interior do qual os detentores de capital lutam particularmente pelo poder sobre o Estado, sobre o capital estatal que assegura o poder sobre os diferentes tipos de capital e sobre sua reprodução. Define-se como o Estado, para Bordieu, é o resultado de um processo de concentração de diferentes tipos de capital, capital de força física ou de instrumentos de coerção (exército, polícia), capital econômico, capital cultural (de informação), capital simbólico. Essa concentração constitui o Estado como detentor de uma

espécie de metacapital, com poder sobre os outros tipos de capital e sobre os seus detentores.

Para compreender-se a submissão imediata que a ordem estatal obtém, é preciso perceber que as estruturas cognitivas não são formas de consciência, mas disposições do corpo, ou seja, só funciona para aqueles que estão predispostos a perceber os chamados à ordem, e que reanimam disposições corporais enraizadas, que não passam pelas vias da consciência e do cálculo. A submissão enraíza-se no acordo imediato entre as estruturas cognitivas incorporadas, tornadas inconscientes, e as estruturas objetivas.

Referindo-se ao serviço público, Bourdieu diz que é no âmbito dos togados que se inventa coletivamente a ideologia moderna do serviço público, do bem comum, da coisa pública. Os detentores do capital cultural, como novo capital, para combaterem as frações dominantes, alçam seus interesses particulares a uma grande universalização superior e inventam uma versão que se pode chamar de “progressista”.

Quanto ao denominado “capital jurídico”, o autor diz ser ele uma forma objetivada e codificada do capital simbólico. O processo de concentração do capital jurídico acompanha o processo de diferenciação que resultou na constituição de um cargo jurídico autônomo. O corpo judiciário organiza-se e hierarquiza-se. Passa-se de um capital simbólico difuso, apoiado apenas no reconhecimento coletivo, a um capital simbólico objetivado, codificado, delegado e garantido pelo Estado, burocratizado.

Ainda falando em poder, Rita argumenta que, em determinadas situações, a distribuição deste, tal como é feita, é extremamente prejudicial ao trabalho. Exemplifica dizendo que, no que tange à normatização de procedimentos, não é o diretor que deve participar, são os usuários dos serviços que devem dizer o que

precisam, do contrário, essa ausência de distribuição de poder será absolutamente prejudicial ao êxito do trabalho. Mas isso é uma “questão de ego”, diz ela:

É uma questão de ego, aqui no Judiciário Federal, então, somos todos [...]. Todo mundo se acha aqui. Na verdade, a diferença entre eu e a moça que serve café lá no gabinete é sorte, né? Ela nasceu numa família e eu nasci em outra. Aqui dentro, ela é tão indispensável quanto eu. É claro que eu sei que se [a organização] ficar sem café não vai parar a sessão, eu sei disso, mas eu não vejo essas vaidades (RITA).

Rita crê que as pessoas se minimizam no trabalho e centram ali sua vida, e ali elas têm de ser tudo. “Mas os chefes são os maiores colecionadores de neuroses”, afirma ela.

Ainda na linha do prejuízo causado pela má distribuição de poder, Rita refere que um projeto poderá até ficar parado, dependendo do comprometimento político da chefia do grupo nele envolvido com a administração.

A distribuição do poder na instituição é vista por Lúcia como vinculada à questão política. Refere não saber até que ponto a questão técnica é valorizada, mas enfatiza que esta varia muito de gestão para gestão, cada qual com uma filosofia. Entretanto, dentro da área de informática, seu local de trabalho, a distribuição do poder está cada vez mais voltada para a competência técnica, o que acha importantíssimo, pensa que as pessoas que estão em cargos de chefia têm bastante competência. Nos demais setores, entretanto, apesar de não poder afirmar que as chefias não são competentes, a sua sensação é a de que são funções conferidas por questão política.

Já a distribuição do poder quando se refere à designação para funções comissionadas, dá-se mais por critérios pessoais ou políticos do que técnicos. Os sujeitos da pesquisa referem que os servidores que “estão na vitrine” são os que ocupam esses cargos e funções e neles se remanejam. Tais servidores, por sua vez,

tornam-se reféns do poder ou do *acréscimo salarial* que lhes foi concedido, tendo ainda um sentimento de que são concessões *eternas*, apropriando-se delas e perdendo o sentido de temporalidade que lhes é característico.

Conforme Raul, servidores que têm respectiva parcela de poder em virtude de funções comissionadas se tornam reféns delas. Estão nas funções, não raras vezes, mais por questões pessoais, por critério de antiguidade, ou até por virtudes e qualificações no trabalho, mas não têm coragem de expor suas idéias, sentem-se receosos, porque podem divergir do entendimento daqueles que os nomearam ou do próprio juiz. Então, não tendo segurança, não exercem o poder, e quem acaba por exercê-lo é o magistrado, que terá a certeza de estar nomeando uma pessoa que agirá conforme o seu entendimento. Esse poder não é dividido, e isso tem grande repercussão na organização e nos trabalhadores. Gera problemas de estresse, cansaço, problemas psicológicos, desgaste, tudo pela falta de autonomia, pela dependência, pelo medo e pela insegurança. Os trabalhadores não têm coragem sequer de deixar isso transparecer, porque podem ser substituídos, seja pelas ausências ao trabalho, seja pela queda na produtividade. As pessoas sofrem muito com isso, lamenta o servidor. Há, ainda, um sentimento de *incorporação*, onde as pessoas que têm função comissionada acham que ela é perene, que ninguém mais lhes pode tirar. Fica, então, o dilema para ambos os lados: para a pessoa que nomeou e para pessoa que incorporou fantasiosamente aquela função. Mas, na verdade, segundo Raul, a realidade da organização acaba favorecendo essa situação. É um assunto recorrente, principalmente nas mudanças de administração, quando os servidores experimentam um sentimento de ansiedade, de angústia, extremamente ruim e prejudicial a eles.

Freitas (1999), ao inferir o impacto da organização sobre a estrutura psíquica do sujeito, mais especificamente sobre a disputa de postos e funções, utiliza-se da

psicanálise para se fazer compreender. Toda organização traduz situações que se assemelham às da fase edipiana, ou seja, as pessoas, nas organizações, disputam postos, poder, influência junto a outrem, querem ocupar lugares que pertencem a outros, numa atitude semelhante à da criança que quer o lugar do pai ou de alguém que lhe dificulta o acesso ao objetivo amado.

Nas organizações, há uma luta contínua e mais ou menos discreta para conquistar o poder. As empresas acabam se configurando como uma caixa de ressonância de desejos, capaz de absorver e estimular processos de transferência de afetos que antes ligavam o indivíduo ao pai e à mãe, aos amigos-vizinhaça, à comunidade-nação-pátria. Quanto mais as empresas se pretendem como o lugar que dá sentido e significado à vida, mais elas se tornam objetos dessas relações transferenciais. Mesmo quando o indivíduo é preso no jogo das gratificações, mesmo quando questiona ou contesta a empresa conscientemente, ele ainda está defendendo uma associação positiva desejada (FREITAS, 1999, p. 89).

A distribuição do poder, a organização do trabalho e a formalidade estão bastante entremeadas nessa organização. A noção de formalidade, tal como é referida pelos sujeitos da pesquisa, está associada à de distanciamento entre magistrados e servidores e chefias e servidores, o que é encarado como um elemento prejudicial ao trabalho. Os servidores, por medo ou subserviência, acabam por se colocar em posição de inferioridade e elevam os magistrados a uma situação de superioridade extrema, fantasiosa, provocando fenômenos como a chamada “juizite”, nas palavras de um entrevistado, que consiste no complexo de superioridade desses magistrados. Há ainda uma referência e uma *esperança* nos novos juízes, que parecem ingressar no cargo com um novo olhar sobre a questão, colocando-se mais próximos dos servidores; entretanto, há aqueles que, em pouco tempo, se deslumbram com o poder que lhes é conferido e acabam por reproduzir o distanciamento e a superioridade dos demais. Há também a formalidade escrita, que dificulta o trabalho de criação dos servidores e o entendimento das partes

interessadas, ou seja, da população atendida. Na percepção dos sujeitos da pesquisa, a formalidade deveria ceder lugar à educação, à seriedade no trabalho, as quais não criam barreiras entre as pessoas.

Hoje, a formalidade está bem menor na organização, afirma Raul, ao menos no que diz respeito à indumentária exigida, porque, há alguns anos atrás, os homens tinham que trabalhar de terno e gravata, ou de gravata e camisa social. Isso não é mais obrigatório. Mas as pessoas acabam colocando os magistrados em um patamar inatingível, ficam com medo de se dirigir a eles, não sabem como proceder diante dos mesmos, como falar, como abordá-los, fazer uma crítica ou uma observação, dar uma sugestão.

Então, isso, isso não é bom, né? Porque, assim como nós, como eu, nós temos defeitos e virtudes, né? Isso também acaba estimulando um pouco daquela coisa que se chama informalmente de uma certa “juizite”, se colocarem num pedestal e tal, que não é bom para ambos os lados. Eles perdem muito, e a gente perde muito com isso também, né? Muitas vezes, têm coisas que podem ser melhoradas ou elogios que podem ser feitos, mas as pessoas [...] deixam só o elogio, tal, de repente, o elogio parece um pouco cínico, vem só o elogio, nunca vem uma observação mais crítica, né? Então, fica uma relação meio artificial também, que eu não acho boa (RAUL).

Esse entrevistado admite que muitos juízes novos se mostram mais próximos do servidor, trocam idéias, discutem. Mas ainda há alguns que se deslumbram com o novo *status*. Ele cita o exemplo de alguns amigos que passaram no concurso para magistrado e mudaram o seu comportamento, às vezes até inconscientemente, por causa do convívio com os demais e com o ambiente organizacional. Além do que, no restaurante, existe mesa de almoço e lanche só para os juízes, o que ele considera uma “frescura”.

Mas faz parte também, faz parte [...], mas eu acho que pode ser suavizada, acho que mais pelo lado do servidor, porque isso acaba estimulado um pouco com uma certa subserviência e medo, coisa que não tem, vamos dizer assim, muito amparo racional, porque parece assim que daqui a pouco, o [juiz] vai apertar um botão, e o alçapão vai engolir o servidor (RAUL).

A formalidade, diz Rita, está restrita basicamente aos juízes e aos seus gabinetes. Em alguns gabinetes, entretanto, o chefe de gabinete e o assessor mantêm distanciamento dos próprios colegas, o que é uma lástima em todos os sentidos. É uma lástima que uma pessoa, por ser chefe, se considere melhor a ponto de isolar as demais.

É uma pena, porque, na minha opinião, uma pessoa, por ser chefe se acha melhor a ponto de isolar outra pessoa, e aí entra até um advogado mal-vestido. Eu já vi barbaridades. Já vi chegar um belo terno com caimento perfeito e ser atendido por “boa tarde, doutor” e chegar um rapaz de calça jeans e “o que é que tu quer?” (RITA).

Para Rita, não é a formalidade que deve existir, mas a educação; a formalidade é discutível, a educação, não. Se houver educação, a formalidade aparece espontaneamente. Se começar pela formalidade, alguém, algum dia, ainda vai “se dar mal” por tratar mal alguém “sem gravata”.

O que é a educação? Educação é: eu não posso chamar o magistrados de tu, assim como eu não posso chamar um colega mais velho de tu, né? Eu não posso chamar uma faxineira de cabeça branca de tu, eu, pelo menos, não consigo. Eu vou dizer senhora. Então, se houver educação, a formalidade aparece (RITA).

Também João atribui a formalidade mais aos magistrados e acha que ela é inerente a essa instituição, o que não significa que tenha que haver “pompa” ou distanciamento. João concorda que a opinião externa é crítica com relação à estrutura física, mas, para isso, também ele tem uma justificativa.

Uma coisa é a estrutura física, isso, sim, eu tenho ouvido comentários. O pessoal passa na rua e aponta: é aqui que trabalham os faraós federais? Por que um prédio tão grande? Por que essa suntuosidade? Hoje, a gente vê que a estrutura, pelo menos em termos de espaço físico, não tá comportando mais. Há um projeto de lei para a ampliação que quase dobra o número de [juízes] existentes [...] O projeto esse dobra para 50 e poucos, hoje são 27, é o dobro. As instalações não permitem; em termos de espaço físico, a gente tá bem limitado, e nós estamos aqui há dois, três anos, e já não serve mais (JOÃO).

Resignado, João diz que “o sistema é assim”. Se há formalidade, ou não, o uso de toga pode ser encarado como um aspecto muito formal, mas o servidor defende que se trata de um ritual que se repete em outras profissões. Acredita que não é a vestimenta que determinará se o seu julgamento será adequado ou não, mas pensa que ela impõe seriedade e respeito.

Eu acho que não é a vestimenta que vai dizer que ele vai tomar uma decisão boa, justa, ou não. Se dá pra dizer que é pompa... qual é a referência? Por exemplo, os médicos, só de branco, padre usa batina. Se eu vou buscar socorro médico e a pessoa se mostra mal aseada, mal vestida, o sujeito pode ser o melhor médico, mas a impressão que passa pra gente é de desconfiança. A impressão que a gente tem do advogado, do juiz, é aquela situação de um trabalho sério... tem que ter, não para distanciamento, mas, sim, para respeito da população, não é pompa assim por vaidade, tem um ritual, [...] uma solenidade, um cerimonial que é inerente. Eu coloco mais como um ritual e não como uma questão de pompa (JOÃO).

Há muito exagero, na organização, no aspecto da formalidade, acredita Ana. Ouviu certa vez que os juízes dizem manter-se distantes dos funcionários para se preservarem de abordagens indesejadas. Ana entende que a pessoa que mantém uma postura de seriedade não precisa se afastar do mundo para se manter séria. Apesar de existir mais entre os juízes, o distanciamento provocado pelo excesso de formalidade ocorre também com algumas chefias, o que prejudica sobremaneira o trabalho. Ana menciona a formalidade usada na redação oficial da organização, afirmando que os documentos e a respectiva linguagem poderiam ser mais simples.

Na questão da formalidade, o que eu acho é que a formalidade escrita dos documentos poderia ser mais simples, a linguagem usada poderia ser mais simples, pra facilitar até o trabalho dos funcionários, dos que fazem os acórdãos, os votos e tal. E deveria ser mais simples pra que as pessoas que usam o serviço entendessem sem precisar de intérprete, que lessem e entendessem, principalmente na parte da decisão, do dispositivo do voto, o acórdão, né, tinha que ser uma coisa muito clara, que não precisasse interpretação. Porque, às vezes, têm alguns magistrados que chegam ao ponto de ter uma linguagem toda especial, rebuscada, com regras de marginação, não pode ter palavra quebrada, tem determinadas palavras que não podem ser usadas, então isso aí dificulta o trabalho de criação do funcionário que auxilia o [magistrado] (ANA).

Há que se ter seriedade, acredita ela, mas não precisa ter tanta formalidade, o que chega a criar barreira entre as pessoas.

4.3 O SENTIDO DO TRABALHO: O SOFRIMENTO E O PRAZER

À luz do referencial teórico estudado e do objetivo da pesquisa de se chegar no sentido do trabalho para esses sujeitos, faz-se premente focar as repercussões positivas e negativas dos fatores estudados, os conseqüentes sentimentos de prazer e sofrimento gerados, bem como as contradições aí existentes.

Segundo Tittoni (1994), o processo de trabalho é o “veículo” pelo qual são colocadas em prática as aspirações, os desejos e as possibilidades que os sujeitos nele envolvidos sustentam, a partir do significado que o trabalho adquire em suas vidas, o que nem sempre é possibilitado pela organização do trabalho na sociedade capitalista.

O poder não dividido, que, para um dos entrevistados, é uma questão “nevrálgica”, aliado às demais características da organização do trabalho na instituição, acaba por desencadear psicopatologias, tais como: estresse, cansaço, problemas de ordem emocional, desgaste pela falta de autonomia, dependência, medo e insegurança.

Nas falas de Raul, pôde-se observar, e aqui vão-se destacar, as referências ao sofrimento dos servidores e dele próprio em sua situação de trabalho, o qual não têm coragem de deixar transparecer por medo de serem substituídos em suas funções devido a ausências ao trabalho e queda na produtividade. “As pessoas sofrem muito com isso”, diz Raul. Ele vê colegas aceitarem trabalhos, tarefas que simplesmente não gostam, mas permanecem ali pela função, por uma remuneração melhor, e isso, com o tempo, vai afetando a auto-estima da pessoa. No período em que trabalhou num determinado setor, tinha uma função comissionada não muito grande, mas quase não tinha trabalho para fazer. O trabalho que fazia não tinha autonomia alguma, era quase um “teatro jurídico”, nas suas palavras, então, não encontrava sentido no seu trabalho, queria trabalhar, produzir, sabia que seria capaz, mas estava a ponto de pedir para sair, até voltar para o gabinete antigo de onde havia saído, porque era difícil trabalhar. Então, a questão da identidade, nessas situações, fica muito complicada, lamenta ele.

O sofrimento daí decorrente é reprimido, contido e/ou escondido, pois as funções comissionadas e seu acréscimo salarial acabam funcionando como “válvulas de escape” e a questão material e financeira sobrepõe-se ao sofrimento psíquico e físico gerados por essa realidade. Vê-se, entretanto, via observação participante, que alguns servidores abrem mão de suas gratificações e recorrem ao setor de RH do órgão para mudar de área de trabalho, porque o sofrimento se torna insustentável. Em consequência dessa realidade, há, por parte dos sujeitos da pesquisa, uma valorização do atendimento psicossocial do RH para os casos de sofrimento e de dificuldade de expressão do mesmo, algo a ser ainda criado, que daria espaço para os servidores falarem o que sentem e pensam sobre o sofrimento e as pressões que vivenciam no processo de trabalho. Nesse contexto, a questão da distribuição do poder é “nevrálgica” para Raul. “Dali a pouco, estão se chateando,

angustiadas, quase pirando, mas isso não aflora. Lembrando do tempo em que ficou em maior crise com o seu trabalho, diz não se saber qual é a sua identidade, fica-se sem chão. Não se sabe o que se está fazendo ali”. Inferindo que o *management* – designação de práticas, processos e atores que ocupam funções de gestão em uma organização - não está preparado para a função de absorver o sofrimento no trabalho, Chanlat (2000) refere que, se a questão da dominação e do sofrimento está no centro das reflexões nas Ciências Humanas, na ciência do *management*, contata-se que ela é freqüentemente relegada a um segundo plano, senão totalmente excluída em proveito de concepções mais harmoniosas de interesses e de visões do poder.

As pressões do trabalho, que põem em causa particularmente o equilíbrio psíquico e a saúde mental, provêm da organização do trabalho em contraposição aos constrangimentos perigosos para a saúde somática, situados nas condições de trabalho, mais precisamente, nas físicas, químicas e biológicas, cujo alvo principal é o corpo (DEJOURS, 1983).

O nível de exigência a que são submetidos os trabalhadores e o quanto isso afeta sua vida fora do ambiente de trabalho estão presentes na fala de João, quando relata com que sentimento volta para casa ao final do dia.

A gente fica contente quando conseguiu superar um problema ou uma eventualidade que surgiu, em que, se não fosse uma situação de melhoria, aquilo não tinha acontecido. Mas a gente sai, às vezes, com uma carga grande. Agora, eu vou desligar total, vou [...], às vezes, se sai desanimado, sem ânimo para ir a um cinema ou sem ânimo para ir [...], porque tá cansado mesmo (JOÃO).

O sofrimento e o sentimento de desprazer no trabalho perpassam as conversas informais entre os servidores, os quais, mesmo em horário de intervalo ou fora do trabalho, insistem nesse tema, o que faz pensar que o seu universo é restrito

a ele ou que transcende os limites institucionais, afetando significativamente sua subjetividade.

Percebe-se, ainda segundo Raul, que, na hora do almoço e eventualmente na hora do lanche, as conversas giram em torno do trabalho, parecendo que o universo das pessoas se resume a ele. Como refere Antunes (2001), o trabalho passa a assumir uma forma ativa de subjetividade, colocando-a à serviço do capital. O trabalhador deve transcender a esfera da execução, pensando diuturnamente no que é melhor para a empresa. “E em geral [continua Raul], estas conversas não são coisas aprazíveis, tais como, ‘como é bom meu trabalho’; as pessoas estão conversando, comentando criticamente. E essas falas não chegam onde deveriam chegar, as questões vão sendo jogadas para baixo do tapete”. Por fim, Raul admite que, dentre todas as profissões que poderia escolher, não seria esta que escolheria, não é a profissão dos seus sonhos, e, já há algum tempo, tem essa idéia.

Nessa mesma linha, Rita entende que alguma coisa na área da saúde poderia ser inventada, uma chance de as pessoas falarem. Ela acredita que pode até infartar, mas de derrame não morre, porque coloca para fora o que sente e pensa, mas sabe haver gente que não é assim. Refere, entretanto, não ser “uma maravilha” ser assim, pois “quebra a cara” muitas vezes; têm situações que existem para “submisso, mentecapto, pouco pensante, retardado, obediente, servil”, e quem não se enquadra nesse padrão, se dá mal. “Trata-se de uma ética que exige a submissão não crítica aos imperativos técnicos. Não se pode pensar que tal universo de trabalho possa nutrir ética de emancipação” (KAUFMANN, 2002, p. 41).

Há outras situações, continua Rita, em que as pessoas com pouca iniciativa, que não conseguem olhar nos olhos das outras, que não conseguem falar numa reunião, também “se dão mal”, e aquele que é mais extrovertido “se dá melhor”. Mas, de um modo geral, o sentimento de injustiça dentro da instituição é “demais”,

diz ela. Não sabe que tipo de trabalho coletivo poderia ser inventado; talvez, um grupo de terapia, de auto-ajuda, ou coisa assim. Na verdade, como refere Freitas (1999), a organização é um lugar de transferência espontânea, mas também induzida, embora, muitas vezes, seja transferência apenas daquilo que pode ser traduzido em afetos, emoções, qualidades, atitudes e comportamentos adaptados e canalizados para seus objetivos. Estimulam-se não só as relações de obediência, lealdade e devoção, mas também as demonstrações narcísicas, agressivas e idealizadoras, tendo ambas sua utilidade produtiva. Segundo Antunes (2000), as personificações do trabalho devem, nesse sistema, se converter ainda mais em personificações do capital e, “[...] se assim não o fizerem, se não demonstrarem essas aptidões, (‘vontade’, ‘disposição’ e ‘desejo’), trabalhadores serão substituídos por outros que demonstrem ‘perfil’ e ‘atributos’ para aceitar esses ‘novos desafios’” (ANTUNES, 2000, p. 130).

Quanto ao seu próprio mal-estar, Rita refere que, quando estressada, recorre a atividades externas ao trabalho, como a dança e a terapia, para aliviar sua tensão. Para ilustrar a importância da palavra como ferramenta de cura, retoma-se Jerusalinsky (2000, p. 38):

E quando se concebe a palavra como alojada neste lugar de negatividade de objeto e distanciamento entre sujeito e objeto, ela é concebida como uma capacidade de neutralização dos efeitos imaginários que a perda, o trauma e a separação alastram como patologia e sofrimento para o sujeito. Digamos que a palavra é concebida, na medida em que ela vem, precisamente, ocupar esse lugar onde o objeto deixou seu vazio, como ferramenta de cura, já que ela tem a capacidade, a eficácia, de sarar esse buraco, permitindo a simbolização do que ali falta.

Esses sentimentos, entretanto, não impedem que o prazer seja vivenciado, seja de maneira real, seja por sublimação ou conformismo. O certo é que a instituição se apresenta para os sujeitos como um “bom local de trabalho” que

proporciona uma boa remuneração, bom ambiente, bom horário, acesso às mais avançadas tecnologias, estabilidade de emprego, além de um *status* privilegiado perante a sociedade e, principalmente, entre os demais servidores públicos.

Aqui cabe referir Frankl (1989), para quem a riqueza geral da sociedade se reflete não apenas nos bens materiais, mas também no tempo de dedicado ao ócio. A tecnologia privou os indivíduos da necessidade de fazer uso de suas capacidades de sobrevivência e determinou que parte deles não serão mais necessários nesse processo, com a conseqüente perda do significado de suas vidas.

Consideremos a sociedade atual: ela gratifica e satisfaz virtualmente qualquer necessidade, com exceção de uma só, da necessidade de um sentido da vida. Podemos dizer que certas necessidades são criadas artificialmente pela sociedade de hoje, e, no entanto, a necessidade de um sentido permanece insatisfeita - exatamente no meio de nossa opulência e apesar desta (FRANKL, 1989, p. 18).

O autor faz referência também ao ócio involuntário sob a forma da desocupação, resultante do quadro acima referido, e à conseqüente “neurose da desocupação”, como foi por ele descrita. Segundo o autor, em uma pesquisa mais acurada, foi possível verificar que a causa real dessa neurose era a confusão entre o fato de serem desocupados com o fato da própria inutilidade. Da confusão nascia o sentimento de falta de sentido da vida. E complementa o autor: [...] “a compensação financeira, ou, dentro de certos limites, a segurança social não bastam. O homem não vive apenas de bem-estar material” (FRANKL, 1989, p. 19). Diante disso, o desejo de sentido é não só uma genuína manifestação da humanidade do homem, mas também um plausível indício de saúde mental. Não se trata apenas de sucesso e de felicidade, mas, sim, de sobrevivência.

A produtividade negativa de que falava anteriormente Ana, quando imposta sem se analisarem as possibilidades reais do grupo, quando parte dos resultados e

não das possibilidades, acaba por “estourar” de alguma forma, fisicamente ou até psicologicamente, nas pessoas que têm que se sujeitar àquilo. Quanto a ela própria, diz que o trabalho que faz ali não é um trabalho do qual gosta, pois é puramente mecânico, mas o aceita, pois não lhe causa desgosto. É mecânico, mas o faz e não fica chateada por isso, porém não tem prazer em fazê-lo, o faz com consciência. Entretanto, tem prazer em ir para o trabalho, em encontrar com os colegas que gosta, em conversar. Então, é uma mistura. A atividade propriamente não lhe dá prazer, mas também não é enfadonha, não é algo que faz “renegando todos os seus antepassados”. Aceita bem esse trabalho e entende que ele é necessário. A partir do momento em que passou a compreender que todo trabalho é importante, que não importa qual seja, faz falta no processo, passou a aceitar melhor sua atividade.

Esse depoimento de Ana e os que virão a seguir remetem à idéia de contradição, a qual está presente em todas as falas. Sabe-se que o sistema capitalista cria padrões mínimos de subsistência, de vida, que geram conformismo nas pessoas, as quais, mesmo sabendo e vivendo a desigualdade social, acabam por manifestar sentimentos de bem-estar, de felicidade, de prazer. Essa lógica pode ser trazida para as relações de trabalho presentes não só na instituição onde foi desenvolvida esta pesquisa, como para o mundo do trabalho em geral. Apesar de referirem as injustiças, os sofrimentos e as patologias no seu trabalho, acabam por manifestar um sentimento de prazer e bem-estar por acreditarem que estão numa situação privilegiada e que tudo poderia ser pior. Além disso, as turbulências causadas pela reestruturação produtiva, dentre elas a desestabilização dos empregos estáveis, geram insegurança, angústia, aflição e degradação da saúde, que acompanham a desilusão e o sentimento de impotência, bem como a exclusão social resultante.

Ir para o trabalho, hoje, para Raul, é motivo de prazer, porque ali tem boas condições materiais, um grupo de trabalho “legal”, um bom ambiente de trabalho e um bom chefe. O juiz, inclusive, embora seja “superformal”, é “muito fácil de trabalhar com ele”, pois os servidores sabem o que ele quer, não tem os formalismos que havia no outro gabinete onde trabalhou. O seu trabalho exige esforço intelectual, mas tem facilidade, tranquiliza-se Raul, gosta de fazer isso, ainda mais com as facilidades tecnológicas de hoje. Tem uma remuneração boa, um horário de trabalho bom, o que lhe dá muito tempo para fazer outras atividades que considera importantes, tais como, dormir bem, fazer exercícios, estudar, passear, viajar, etc. Embora não lhe dê um nível de vida de luxo, fornece um bom padrão de vida, uma série de benefícios, e isso acaba sendo muito prazeroso. Não foi algo fácil de construir, pois trabalhou em três locais diferentes, este é o terceiro, mas foi onde se sentiu melhor. Acredita que se o servidor tiver disposição e confiança em si, encontrará um local bom de trabalho. E, se não existe um lugar perfeito, ideal, ele pode dar a sua contribuição para tornar aquele local mais próximo daquilo que imagina que deveria ser, ainda que tem que passar por questões difíceis, admite o entrevistado, mas acha possível. As pessoas têm que procurar “colocar o dedo na ferida”.

Esta última fala de Raul parece remeter ao que diz Berger (1985) quanto à importância de se acentuar que a relação entre o homem, como produtor, e o mundo social, seu produto, é uma relação dialética, onde um atua reciprocamente sobre o outro. É claro, continua Raul, que há um formalismo típico da área do Direito, da própria magistratura, das togas, o que gera uma certa dificuldade, pois sempre existem setores mais conservadores. Mas, hoje, seu trabalho é extremamente prazeroso. Até não imaginava isso. Quando entrou nesse órgão, pensou em ficar por algum tempo, teria estabilidade, poderia pensar a sua vida, dar aula e sair.

Mas, hoje, eu penso o seguinte: com a jornada que eu tenho, com o trabalho bom que eu tenho, com o tempo de trabalho bom que eu tenho, com a remuneração boa, essas questões de segurança, estabilidade, local bom de trabalho, grupo bom, eu já vejo o seguinte, eu vou dar aula no tempo que me sobra e aí, quando tiver tomando muito tempo e for uma coisa muito desgastante, eu penso o que está me remunerando melhor, se for a aula, fico com a aula e tal, claro que eu não vou dar aula, vamos dizer, ganhar a metade do que eu ganho, ou ficar numa situação muito pior, isso não, posso tentar compatibilizar (RAUL).

Ele não pretende se aposentar no serviço público, mas não o incomoda ficar mais um, dois, três anos ou mais nas condições de hoje. Lembra que, quando ingressou na instituição, sentia prazer em trabalhar, estava em um gabinete, mas era o prazer da novidade, aquela coisa “bacana”; de repente, foi sentindo os problemas, e houve, então, um desgaste significativo. Trocou de setor. Novamente tinha prazer, novidade, tudo “bacana”, só via os aspectos bons, mas, com a rotina, foi enxergando as coisas ruins. Agora, porém, está há dois anos em um certo gabinete e o prazer não é mais o inicial, diz, é constante.

A sensação com que sai do trabalho, segundo Ana, é a de dever cumprido, de liberdade, de não estar devendo mais nada para ninguém, de ter cumprido as oito, sete horas de serviço, e estar, então, liberada para fazer o que quer.

Uma sensação de dever cumprido, de liberdade, né? Não tô devendo mais nada pra ninguém, cumpri as minhas oito horas, sete horas de serviço e tô liberada pra fazer o que eu quero. E assim, o trabalho que eu tenho aqui é a única coisa que eu me sinto assim [...] a palavra é meio forte prá dizer, “obrigada”, né? Mas que eu me sinto comprometida a cumprir, né! O resto são tudo coisas que eu faço porque eu quero. Então, assim, eu não me admito fazer mais nada por obrigação, qualquer outra coisa que eu faço é porque eu quero, porque eu gosto de fazer ou porque eu preciso fazer, mas, em geral, é porque eu gosto de fazer, não me deixo fazer mais nada por obrigação (ANA).

Aqui cabe trazer para a análise duas constatações de Antunes (2000) quanto à conexão existente entre o trabalho e a liberdade e também quanto ao sentido da vida fora do trabalho e a relação que guarda com a vida com sentido no trabalho.

Para o autor, a busca de uma vida dotada de sentido a partir do trabalho permite explorar as conexões decisivas existentes entre o trabalho e a liberdade. Baseado na teoria luckatiana, Antunes define liberdade como um ato de consciência, que consiste numa decisão coerente entre diferentes possibilidades concretas. O ato humano de colocação de finalidades (característico do trabalho) é, portanto, uma manifestação intrínseca de liberdade no interior do processo de trabalho. A liberdade espiritualizada e elevada deve ser obtida pelo domínio da ação individual, própria do gênero humano, sobre sua esfera natural. Por isso, o trabalho pode ser considerado como modelo de toda liberdade.

Pelo trabalho, o ser social produz-se a si mesmo como gênero humano; pelo processo de auto-atividade e autocontrole, o ser social salta da sua origem natural, baseada nos instintos, para uma produção e reprodução de si como *gênero humano*, dotado de autocontrole consciente, caminho imprescindível para a realização da liberdade (ANTUNES, 2000, p. 145).

No tocante ao tempo livre, Antunes (2000), numa referência à redução da jornada de trabalho como uma das mais importantes reivindicações do mundo do trabalho, entra em um outro ponto que considera crucial:

Uma vida cheia de sentido *fora* do trabalho supõe uma vida dotada de sentido *dentro* do trabalho. Não é possível compatibilizar trabalho *assalariado, fetichizado e estranhado* com *tempo (verdadeiramente) livre*. Uma vida desprovida de sentido no trabalho é *incompatível* com uma vida cheia de sentido fora do trabalho. Em alguma medida, a esfera fora do trabalho estará *maculada* pela *desefetivação* que se dá no interior da vida laborativa (ANTUNES, 2000, p. 175).

Se o trabalhador se resignar com a satisfação somente fora do trabalho, segundo Antunes (2000), estará fazendo uma reivindicação subordinada à ordem, sem tocar nos fundamentos do sistema, nos interesses do capital e de seu sistema de metabolismo social que rege a sociedade capitalista na qual está inserida e sob

cujas regras está estruturada a organização em estudo. Esse sistema de metabolismo social permeia o mundo do trabalho, com repercussões enormes na vida fora dele, na esfera da reprodução societal, onde o consumo de mercadorias, materiais ou imateriais, também está, em enorme medida, estruturado pelo capital.

Pela fala de João, ele não tem esse problema, pois refere satisfação com o trabalho que executa à frente de sua equipe. Pode-se verificar, entretanto, que essa peculiaridade tem muito a ver com a sua posição na organização, como chefe de equipe em um setor onde tem a confiança do juiz.

Eu me sinto particularmente gratificado com a minha função, a qual me possibilita interagir com o pessoal. A gente coordena, faz a atividade de gerenciamento, procura atender da melhor forma também o juiz, que nos deposita essa confiança [...] Há sempre um reaprender [...]. Mas o que gratifica ali é: tu és exigido, tu tens condições de dar resposta a isso, tu tens a atividade que, às vezes, é espinhosa, é atormentosa, de relações interpessoais entre servidores, dá desgaste, tem situações ali que mexem com vaidades e com suscetibilidades [...] de que cada pessoa é diferente da outra, apesar da mesma atividade [...] a gente tem que acomodar, às vezes, até o próprio local de trabalho deles, a proximidade entre eles, tu tens que analisar para tentar buscar uma harmonia melhor no gabinete (JOÃO).

Outra situação de prazer no trabalho e de sentido encontrado nele é manifestada por João, quando refere a dificuldade com que muitas partes dos processos, principalmente quando se trata de matéria previdenciária, já com idade avançada, vêm até a organização para buscar informações sobre o seu caso, o qual reverterá em benefício financeiro, de extrema necessidade pela situação social e de saúde sua e de sua família, e ele, João, pode dar uma resposta a esse anseio. A sensação é a de sentir-se útil para alguém, fazer diferença com o seu trabalho.

Eles vêm buscar uma situação, uma agilização, mas já saem aliviados com um atendimento de imediato e com a possibilidade de a gente conseguir colocar o processo dele em pauta, agilizar. Porque, de vez em quando, aqueles casos extremos, a gente consegue pinçar naquele emaranhado de processos e dar uma solução mais imediata. Isso pra mim dá sentido, pois a gente consegue visualizar a pessoa [...] a gente fica envolvido na coisa. [...], mas a gente fica feliz quando pega esses casos extremos e consegue buscar uma solução, e aquilo vem ao encontro do que a parte buscava e pretendia (João).

Além do aspecto material do seu local de trabalho o que é expresso por João quando perguntado sobre o sentido do seu trabalho, o servidor também refere o aspecto do investimento que é feito em cima de sua carreira profissional com estudos, e o quanto o gratifica ver esse investimento sendo revertido em trabalho.

De um modo geral, fazendo uma comparação, vários colegas de faculdade que hoje trabalham aqui com a gente, eu acho que guardam essa mesma impressão: são bem-remunerados, as instalações são muito boas comparados com outros setores do Judiciário, possibilita uma independência ou uma vida financeira de razoável a bom, e esse aspecto de resolver os problemas através da fundamentação, através do exame das leis, vem colocar em prática todo aquele tempo de preparação que a gente teve, buscou, esse negócio de escolher uma profissão, de entrar numa faculdade e poder exercer aquilo. Eu exerço com plenitude aquilo que eu pretendia (JOÃO).

Manifestando admiração por um trabalho bem feito, Rita diz fazer o seu com muito capricho e zelo. Acha ser esse o maior sentido do seu trabalho. Orgulha-se muito dele. Diz não ser à toa que conhece e se relaciona bem com, praticamente, todos na instituição e acrescenta que a pessoa que, no contexto do trabalho, conversa um pouco com ela, nunca mais a esquece: ou porque atende muito bem às pessoas, ou porque não “fica enrolando”. Ela demonstra ter um orgulho muito grande disso. Essa referência remete ao que diz Enriquez (1999) sobre o sentido que o trabalho, via relações humanas, traz para o sujeito:

Por outro lado, na empresa, nós estamos lidando com colegas e deveríamos aprender a ter solidariedade com eles, isto é, não nos considerarmos como seres únicos, mas vivendo uns com os outros. Toda essa inserção vai permitir a cada um sentir-se útil no seu trabalho, na sociedade, além de buscar algum sentido para a própria vida. Pois, a partir do momento em que existir um sentido para a vida, este não se limitará somente ao fato de termos um papel na empresa, mas ao fato de estarmos inseridos num sistema social mais completo, podendo ter investimentos políticos e nos sentir verdadeiramente cidadãos (ENRIQUEZ, 1999, p. 79).

Tal como Ana, Rita refere o sentimento de liberdade, só que nos momentos em que lhe é possível dispor do seu tempo para atender a estagiários novos no setor. Ela diz que, sob um ponto de vista, se sente livre para desligar da pilha de processos que cresceu na sua mesa ao atender aos estagiários iniciantes, porque está trabalhando da mesma forma, não está se divertindo. Então, sente-se livre, porque, se alguém vier lhe cobrar, dirá que “não pode ser duas ao mesmo tempo”.

“Aí, quando eu estou muito estressada eu saio daqui e vou direto para o tablado, sapateio muito e espanto todos os meus demônios, e aí uma terapia, uma vez por semana, também faz bem” (RITA).

Fazendo referência ao seu trabalho, considerado por ela como um oásis na instituição, Maria descreve o que seria o ideal de um trabalho não alienado.

Isso é interessante porque cada curso tem seu começo meio e fim, então tu tens toda essa fase preparatória, tem a parte do curso propriamente dito, tu tens um pós-curso que é uma avaliação [...] então, é uma coisa bastante dinâmica e boa [...] tu tens o resultado ali do curso, se o curso foi bom, as pessoas estão saindo e te dizendo que o curso foi muito bom, já estão te dando esse retorno (MARIA).

Fazendo menção ao trabalho interessante que desenvolve, Lúcia permite perceber-se, neste e em outros relatos, a influência do tipo de área de trabalho e o quanto ela pode ser prazerosa ou sofrida nesse contexto institucional.

A gente está sempre envolvida com alguma coisa interessante para fazer; então, a minha jornada é entremeada entre desenvolvimento, não a parte de programação, porque eu não teria tempo de fazer isso, mas a parte de projetar como vão ser as coisas a passar depois para o programador, desenvolvimento é isso. E está entremeado com o atendimento ao usuário. Quando eu lanço coisas novas, o atendimento é o que mais ocupa o tempo (LÚCIA).

Essa peculiaridade de determinadas áreas de trabalho pode gerar também um certo distanciamento do funcionamento da organização, impossibilitando, de certa forma, um olhar mais crítico para ela.

Enquanto tu estavas me perguntando sobre [essa instituição], eu fiquei me questionando se eu não estava muito focada só no meu trabalho e meio alienada com relação às outras coisas. Eu acho que isto acontece bastante, mas eu não sinto falta de saber estas outras coisas com relação à política, talvez, se me fizesse falta eu estar mais bem posicionada, mas acho que isso faz parte da minha personalidade (LÚCIA).

Não é o caso de Maria, que, trabalhando naquilo que chama “oásis institucional”, consegue ver a realidade que a rodeia e sabe ser a sua situação conjuntural, provisória, dependente da gestão do poder atual. Quanto ao trabalho que hoje executa, Maria diz que, em particular, o acha até excepcional em todo o quadro institucional. Ressalta dois tipos de percepção: a que tem da organização e a particular do seu trabalho. Porque, dentro dessa estrutura, ela buscou algo que fosse diferenciado, então tudo o que descreveu de realidade institucional não está tão presente no local em que está trabalhando, o qual não é a regra ali, mas uma exceção. Considera seu trabalho privilegiado naquele contexto, um trabalho muito bom, pelo fato de poder trabalhar com muita informação, um trabalho que a mantém atualizada, bastante intelectualizado, e que, ao mesmo tempo, lhe dá oportunidade de respirar. Ela diz sentir-se bem ali.

Mas eu reforço, assim, isto aqui, para mim, é um oásis. Mas a gente tá aqui dentro, né? Igual eu não sou uma esquizofrênica aqui, né? Eu tô aqui, tô num oásis, mas tô ciente de que tô num oásis. Igual a gente tá no mesmo contexto com os outros colegas, e a gente sente que as coisas não são assim, a gente tá, embora numa exceção, mas igual eu tô dentro do [órgão] e tô sujeita a não estar aqui amanhã ou depois, e vou estar sujeita a esse mesmo tipo de organização que os meus colegas estão, né? (MARIA).

Com prazer ou sofrimento, essas pessoas atribuem valor e sentido ao trabalho que executam e, de acordo com esta valoração determinam o lugar que o trabalho ocupa nas suas vidas. Para Enriquez (1999), a organização, ciente de que o trabalho é fator constituinte da identidade do sujeito, poderia estar atenta e deveria ser um lugar de aprendizagem, de continuação da socialização. Para Freitas (1999), utilizando a psicanálise na leitura da realidade organizacional, a organização, fonte de aprovação ou reprovação, de prazer ou de castigo, de aceitação ou de rejeição, pode configurar relações em que a atenção dos pais é substituída pela dos chefes, dos pares ou da organização enquanto um todo capaz de reconhecimento dos atributos do indivíduo singular, saído da massa. Ainda segundo a autora, “[...] a personalidade se constitui e se diferencia por sucessivas identificações, formando uma estrutura complexa e ambivalente, que varia num contínuo entre amor e ódio” (FREITAS, 1999, p. 91)

Quanto ao lugar que o trabalho ocupa na sua vida, Lúcia diz que recentemente chegou à conclusão de que a sua grande questão existencial - e acha que deveria ser a dos outros - é a geração seguinte. Dessa forma, valoriza muito a sua família, mas, em segundo lugar, reconhece estar fazendo o seu trabalho, que é de extrema importância para ela, pois o sente de uma maneira muito forte na vida. Lembra de muitas vezes dizer que tem sorte de estar trabalhando naquilo para o que se preparou na faculdade, então, “é juntar a fome com a vontade de comer”, conclui.

O que eu mais costume ter é alegria. Eu fico super empolgada com as coisas que a gente vai lançar, é muito bom. Agora, ir para casa, geralmente eu vou muito cansada, mas acho que é por conta desse ritmo que eu gosto de colocar, mas eu gosto assim, e eu vou para casa com sentimento de dever cumprido (LÚCIA).

Enfim, as relações entre sofrimento e organização não se direcionam sempre no sentido da promessa de felicidade no mundo exterior e de infelicidade no interior da organização. O trabalho também pode ser fonte de prazer e, mesmo, mediador da saúde. Conforme Dejours (1993), em sua luta contra o sofrimento, às vezes, o sujeito elabora soluções originais, que são favoráveis tanto à produção quanto à saúde. Cada vez que o trabalhador encontra solução para os problemas que lhe são colocados (atividade de concepção) e obtém em troca reconhecimento social de seu trabalho, é também o sujeito sofredor, mobilizador de seu pensamento, que recebe reconhecimento subjetivo à sua capacidade, para conjurar a angústia e dominar seu sofrimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após este trabalho de pesquisa, é possível inferirem-se algumas considerações a respeito dos resultados da análise dos dados e da impressão que ficou para a pesquisadora quanto à organização em que se realizou o estudo, bem como sobre o significado do trabalho para os sujeitos da pesquisa.

A organização aparece como um lugar potencialmente maravilhoso do ponto de vista dos recursos que possui, tanto materiais quanto humanos. Há, entretanto, um certo subaproveitamento de toda essa riqueza, o que se dá, muitas vezes, por políticas não bem traçadas e por uma certa discricionariedade por parte de quem a dirige.

Do ponto de vista humano, os trabalhadores são muito capacitados, mas têm o seu potencial subaproveitado, na medida em que as diretrizes e as decisões não levam em consideração o conhecimento técnico que eles possuem. Isso resulta em prejuízo para ambos os lados: para a organização, que deixa de aproveitar o potencial que tem a sua disposição; e para o trabalhador, que se frustra por não conseguir colocar o seu saber a serviço do seu trabalho. Por um lado, este trabalhador se vê muito estimulado por tudo o que acontece ao seu redor, pelo valor social desse trabalho e pelos recursos que tem à sua disposição; mas, por outro, as possibilidades de realização desse trabalho, tal como ele sabe ser possível

acontecer, são restritas, devido ao tipo de organização do trabalho e a como o poder é ali exercido. A organização aparece como fragmentada, por isso não há como se traçar uma meta compartilhada por todos que estão dentro dela. Dito por um sujeito da pesquisa, “[...] É uma organização que tem um modelo feudal, onde a vontade do senhor feudal é soberana. Ótimo quando essa vontade for boa, for correta, for a melhor; mas, se também ela não o for, não se têm mecanismos pra poder participar disso, é uma instituição pouco ou quase nada democrática e que deixa à margem da sua condução todo o potencial que ela poderia estar aproveitando”. Justamente por manter essa estrutura, as políticas e decisões são segmentadas. Tem uma estrutura de gabinetes, e cada gabinete é como uma ilha, um estado à parte, com sua própria forma de condução - salvo algumas determinações que são para toda a organização -; ali dentro, o juiz é a lei, e as pessoas seguem aquela lei. Os juízes sucedem-se na Presidência da organização, e cada um deles carrega consigo a sua forma de administrar, seus valores, seus propósitos para a organização, salvo algumas questões que obrigatoriamente são decisões colegiadas. Mas essas gestões administrativas não aparecem como participativas nem entre os próprios juízes, menos ainda contemplando a participação dos servidores.

O Poder Judiciário carrega em si uma realidade contraditória, porém complementar: a organização e a instituição convivendo lado a lado. A primeira tem características de contemporaneidade e requer mudanças constantes, adaptações freqüentes, para acompanhar a sociedade da qual faz parte. A segunda tem um quê de sagrado, de imutável, de venerável, próprio de uma Corte, como é chamada. Isso causa um certo descompasso e uma certa dificuldade de compreensão tanto por parte dos seus trabalhadores, que têm que conviver com diretrizes e exigências contraditórias, quanto por parte da população, que recorre aos seus serviços. A sua estrutura determina um certo distanciamento entre aqueles que detêm o poder,

aqueles que para ela trabalham e aqueles que a ela recorrem. São barreiras que remetem a um questionamento sobre para que serve e qual o verdadeiro propósito desse poder. É um poder que serve para exaltar-se a si próprio, ou ele tem uma função social muito importante e, para isso, deve se adequar da melhor maneira possível, estando mais próximo das pessoas e da realidade? Essa é uma questão que se refere à organização no âmbito da sociedade, mas também se reflete nas relações existentes internamente e na conseqüente satisfação ou frustração de cada um com o trabalho que ali realiza.

O servidor vivencia muitas contradições no seu trabalho, pois trabalha com o poder, está no poder, vê o exercício do poder diariamente diante dele, mas sente-se impotente. Há pessoas, por exemplo, que, no seu trabalho, redigem votos para os juízes, votos estes que vão determinar o que vai ocorrer na vida da outra pessoa que está atrás daquele processo, da parte interessada, mas, em contrapartida, sentem-se impotentes quanto às suas próprias vidas dentro da organização. Esse fator, aliado a vários outros, dentre os quais a grande competitividade ali existente, leva os trabalhadores, não raras vezes, a um sofrimento psíquico. Ele sabe que a organização é um lugar potencialmente privilegiado para trabalhar, sabe também da sua capacidade intelectual, da preparação e do investimento que fez para estar ali e do quanto teria para contribuir. Isso poderia resultar em grandes realizações, mas termina em grandes frustrações. Por que essa frustração? Porque o trabalho é uma fração importante na vida desse sujeito e implica reconhecimento. Ele passa grande parte da sua vida se preparando para isso, e quando atinge o objetivo, não consegue fazer uso das suas potencialidades. Essas questões fazem com que, muitas vezes, o trabalho não desempenhe o papel que poderia desempenhar na vida das pessoas, sendo um espaço de realização e de satisfação.

Essa frustração é, não raras vezes, somatizada, gerando certas doenças. Outros trabalhadores vão buscar alternativas de realização no trabalho voluntário ou no meio acadêmico, no lazer, na família, tentando não despender toda a sua energia e potencialidade no local de trabalho, porque o resultado é duvidoso. A plenitude e a cidadania do sujeito passam por exercer o seu papel social no mundo, e talvez uma das melhores maneiras de fazê-lo seja o trabalho. Em que pese este tenha a função de garantir sobrevivência e sustento, do que não se pode prescindir, tem também a de busca de satisfação, de realização do sujeito como ser social. Não raramente vêem-se trabalhadores que, no seu trabalho, vão, voluntariamente, além do que o contrato exige. Isto porque encontram satisfação com a realização e com o propósito do seu trabalho.

O trabalho aparece como fundamental na vida de cada um, significando sobrevivência, dignidade, liberdade e independência, embora não possibilite estabilidade e perspectivas futuras. É pensado ainda como transitório e passageiro, associado ao fardo, à obrigatoriedade e à humilhação. Ele ora é desejado, buscado, reivindicado, ora é rechaçado, temido, desacreditado.

Sentimentos de amor e ódio intercalam-se, o que fica expresso pelos sujeitos da pesquisa. Amor e ódio pelo órgão empregador, pelo patrão, o qual, se de um lado lhes oportuniza a realização através do trabalho, o seu sustento e o de suas famílias, permitindo-lhes a vivência de relações sociais e de trabalho, de outro, esvazia o seu trabalho de sentido, tolhendo-lhes a autonomia e a criatividade, sob um discurso de produtividade em nome da excelência na prestação jurisdicional.

Mesmo assim, nutrem sentimentos de amor pelo trabalho, que entendem como de grande valor social e para o qual dispensam horas de sua vida, sempre com a esperança de ali garantirem a sua função social e o movimento histórico e dialético de sua realidade social.

Os sentimentos de ódio estão voltados para o poder institucional, que, representativo e característico desse órgão, os submete à lógica reprodutiva do capital, esvaziando o sentido do trabalho, a possibilidade de realização profissional, de significação pessoal e de identificação, tornando-se um castrador desses sujeitos como seres políticos e pensantes. Essa é uma lógica que esquizofreniza o trabalhador, fragmentando-o, dividindo-o entre o bem e o mal, entre os sentimentos de amor e ódio, de prazer e sofrimento, impedindo, ainda, o desenvolvimento de suas potencialidades.

Nesse contexto, o trabalho, enquanto valor que confere identidade social, mantém-se intacto e constitui-se no motivo tanto para o ingresso quanto para a permanência no emprego. Entretanto o trabalho no setor público mostra não ser pensado, o que evidencia, mais do que uma defesa contra o sofrimento, uma ideologia defensiva, calcada nas peculiaridades dos seus benefícios em prejuízo da realização pessoal e da melhoria da qualidade de vida. Ou seja, o sofrimento é suportado como preço a pagar pela inserção social, face aos perigos que se apresentam no mercado de trabalho.

Diante desse quadro, cabe uma reflexão sobre o trabalho do assistente social nesse contexto institucional. Na tensão entre a regulação externa da profissão, que pode favorecer a autonomia técnica, e a lógica estrutural do trabalho institucional, de natureza capitalista, tende a prevalecer a segunda dimensão, se se levarem em conta dois outros fatores de natureza coercitiva no trabalho: o assalariamento e a burocratização. Na realidade, essa autonomia legal é confrontada com a própria condição de assalariamento em que o assistente social sempre exerceu o seu trabalho, e é o caso da pesquisadora, pois, ao vender sua força de trabalho para sobreviver, fica privado ou tem reduzido o controle sobre os meios de produção do

seu trabalho, submetendo-se às normas regulatórias e a hierarquias administrativas, que organizam os serviços.

Essa situação fica mais dimensionada quando o trabalho se desenvolve em organizações como a estudada, organizações complexas, onde a burocratização se manifesta como forte mecanismo de controle, e a sua racionalidade tende a se impor sobre qualquer trabalhador - e não seria diferente com o assistente social. A maior racionalização no trabalho induz ao estabelecimento de maiores mecanismos de monitoramento da perícia profissional, o que pode implicar uma maior pressão para a perda do monopólio do conhecimento técnico e da capacidade de autogerir seu processo de trabalho, em última instância, implicaria a desprofissionalização e o surgimento de um trabalhador de tipo comum ao conjunto dos campos de trabalho. Como isso resulta de enfrentamentos e ajustes sociopolíticos, o importante a enfatizar aqui é essa característica híbrida do trabalho do assistente social e sua potencial capacidade de gerar tensão no processo de trabalho.

Em segundo lugar, cabe acentuar que o assistente social se vincula à unidade produtiva ou ao segmento laborativo que possui características peculiares no conjunto dos ramos de trabalho, como aqueles vinculados à produção material. Por essa condição, seria, então, o assistente social submetido a relações e a gestões de baixo monitoramento? Teria, por isso, condições de maior exercício de sua autonomia técnica, suplantando os limites impostos pelo assalariamento? A questão central é de outra natureza. Trata-se de reconhecer a unidade produtiva como uma variável singular para a compreensão e a descrição do processo de trabalho do assistente social. Isso em função de sua natureza econômica e social, da posição que ocupa na produção da riqueza e na reprodução de uma sociedade, da tecnologia que emprega, das relações de trabalho que estabelece, da "clientela" e das suas funções sociológicas. No caso específico, diante das limitações impostas

pelo regramento institucional, as brechas encontradas pelo assistente podem ser intensificadas ou reduzidas, dependendo da gestão administrativa que se apresenta. Mas a sua busca é por um ambiente de trabalho mais saudável, não somente no aspecto físico e ergonômico, mas - e aí se apresenta o maior problema institucional - no aspecto psicoemocional e de sentido no trabalho. Ações voltadas para a integração entre os servidores, o desenvolvimento de recursos humanos, o acompanhamento funcional e psicossocial preventivo e interventivo nos momentos de crise têm-se constituído no espaço de trabalho desse profissional na organização.

Há um outro aspecto que é o fato de a sociedade capitalista, hoje, ser uma sociedade de organizações, e estas pretendem ser o *novo sagrado*. Com a ruptura de valores e com a fragilização do tecido social, elas se instituem como um *novo sagrado* que quer inclusive significar a vida das pessoas. Mas não consegue dar essa significação porque são vazias. Mesmo assim, instituem-se como *sagrado*. Quando a organização tenta se apresentar como único lugar desejável e como objeto exclusivo da atenção e devoção de seus colaboradores, na realidade, ela não está se propondo como objeto de identificação, mas de idealização.

No contexto da fragmentação da subjetividade causada pelas organizações, questiona-se a possibilidade de se falar em solidariedade, auto gestão, fraternidade, colaboração, altruísmo e participação. Numa primeira análise, pensa-se o contrário, que sob a égide da reestruturação produtiva, orientada pelo pensamento neoliberal, é mais provável que fiquem vigorando as práticas que visam à exclusão, à discriminação e a um maior isolamento das pessoas.

Entretanto, para que faça sentido a luta de todos aqueles que acreditam na possibilidade de transformar de alguma forma a realidade social tal como se apresenta, há que se acreditar que é possível construir-se um novo tipo de

sociedade, em que o trabalho seja configurado de maneira distinta, de forma a se constituir em uma atividade cheia de sentido, autodeterminada, para além da divisão hierárquica que subordina o trabalho ao capital hoje vigente e, portanto, sob bases inteiramente novas.

Podem-se pensar em outras formas de organização do trabalho, nas quais os indivíduos não estejam simplesmente em um trabalho repetitivo, mas eles possam ter uma certa autonomia e uma certa possibilidade de decisão. Pode-se pensar, igualmente, no desenvolvimento de atividades de ensino, educação, de lazer. E, sob esse ponto de vista, a velha citação de Marx não é tão falsa, quando ele dizia que, talvez, um dia existissem pessoas trabalhariam três horas por dia e depois iriam pescar, ler um bom livro, fazer música, etc. É preciso que os seres humanos possam encontrar a dimensão que se tende a esquecer, que é a histórica, o seu peso na história. É preciso poder também reencontrar o sentido político, o significado dos seus atos, além do prazer de viver juntos; conjugar autonomia individual com autonomia coletiva, que será voltada ao bem comum e ao interesse geral.

O trabalho é um momento efetivo de colocação de finalidades humanas, dotado de intrínseca dimensão teleológica. Como tal, mostra-se como uma experiência elementar da vida cotidiana, nas respostas que oferece aos carecimentos e às necessidades sociais. Nesse sentido, devido à sua importância na vida do sujeito, ele não perde a centralidade.

O postulado de que o trabalho não tem função integradora e identitária e a ênfase dada às atividades alternativas a ele desviam a atenção da importância da sua transformação. Está suficientemente demonstrado que o trabalho pode ser organizado com propósitos sociais e psicológicos, tornando-se uma atividade com interesse e sentido intrínseco, permitindo autonomia, uso e desenvolvimento de conhecimento e habilidades, participação na realização de objetivos coletivos,

oportunidades para uma variedade de relações interpessoais e para a obtenção de reconhecimento.

Mesmo o trabalho organizado com propósitos estritamente econômicos permite satisfazer necessidades psicológicas e sociais importantes, ainda mais um trabalho organizado com outros objetivos. O desespero daqueles que ficam sem o seu emprego mostra claramente que o trabalho assalariado é muito mais do que uma atividade meramente instrumental. Esses trabalhadores perdem mais do que o seu salário, perdem a sua dignidade, um espaço importante de afirmação pessoal e ficam privados de um conjunto de relações sociais.

É relativamente consensual que o trabalho remunerado ou o emprego, na sociedade industrial, é uma atividade central que estrutura a vida dos indivíduos e a vida social em geral. Para muitos, na economia do pleno emprego, o trabalho não é apenas um meio de produção de riqueza, mas também um meio de integração social. O trabalho e o emprego continuam a ter um papel importante na vida das pessoas e na vida social em geral. As previsões relativas à sociedade de lazer baseadas no desenvolvimento tecnológico (automação, microeletrônica) não se realizaram. Não se está diante do fim da sociedade do trabalho, nem sequer diante da extinção do papel do valor do trabalho. Ele pode ser trabalho fluido, disperso, invisível, intensificado, desregulamentado, mas, afinal de contas, é trabalho.

REFERÊNCIAS

ABRAHAM, Thomas. Estética da existência e pós-capitalismo. In: JERUSALINSKY et al. **O valor simbólico do trabalho e o sujeito contemporâneo/ APPOA** (Associação Psicanalítica de Porto Alegre). Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2002.

ALVES, GIOVANI. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000. Cap. VIII.

ANTUNES, Ricardo. O desenho multifacetado do trabalho hoje e sua nova morfologia. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 69, p. 107-120, São Paulo: Cortez, 2002.

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo, Boitempo, 2001.

ARENDT, Hanna. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense, 1981.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução por Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977.

BERGER, Peter. **A construção social da realidade**. Petrópolis: Vozes, 1985.

BOURDIEU, Pierre. **Razões práticas: sobre a teoria da ação**. 3.ed. Campinas, SP: Papyrus, 1996.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

CAMINO, Leôncio. Uma abordagem psicossociológica no estudo do comportamento político. In: **Psicologia & Sociedade**. São Paulo, v.8, n.1, p.16-442, jan/jun. 1996.

CASTEL, Robert. **A metamorfose da questão salarial: uma crônica do assalariamento**. Petrópolis: Vozes, 1998.

CASTILLO, Juan José. La qualificación del trabajo y los distritos industriales. **Economía y Sociología del Trabajo**. N.21-22/1994.

CHANLAT, J.F. **Ciências Sociais e Management**: reconciliando o econômico e o social. São Paulo: Atlas, 1999.

CIAMPA, Antonio. **A história de Severino e a estória de Severina**. São Paulo: Brasiliense, 1987.

COSTA, Jurandir Freire. **Psicanálise e contexto cultural**. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

DEBERT, Guita G. Problemas relativos à utilização da história de vida e história oral. In: CARDOSO, Ruth (Org.). **A aventura antropológica**. São Paulo, Paz e Terra, 1988.

DECECCA, Cláudio. As mudanças no sistema de relações de trabalho. In: **Le Monde Diplomatique**: globalização e mundo do trabalho. 01 set. 2000.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J.F. (Org.) **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993, v. 1.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

_____; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **RAE**, São Paulo, 33(3): 98-104, mai./jun. 1993.

DUMONT, L. **O Individualismo**: uma perspectiva antropológica da ideologia moderna, Rio de Janeiro: Rocco, 1985.

ENGELS, F. **O papel do trabalho na transformação do macaco em homem**. São Paulo, Global, 1982.

ENRIQUEZ, Eugène. Perda do trabalho, perda da identidade. In: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antônio (Orgs.). **Relações de trabalho contemporâneas**. Belo Horizonte: IRT PUC/Minas, 1999. p. 69-83.

_____. Vida Psíquica e Organização. In: MOTTA, Fernando; FREITAS, Maria Ester. **Vida psíquica e organização**. São Paulo: FGV, 2001.

FISCHER, Gustave-Nicolas. Espaço, Identidade e Organização. In: **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo, Atlas, 1994.

FISCHER, Rosa M. Pondo os pingos nos IS. In: FEURY, M. T.; FISCHER, R. M. **Processo e Relações de Trabalho no Brasil**. São Paulo, Atlas, 1985.

- FLEURY, M. T. e FISCHER, R. M. Relações de trabalho e políticas de gestão: uma história das questões atuais. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 27. n. 4, p. 5-15, out./dez. 1992.
- FRANKL, Viktor E. **Um sentido para a vida**: psicoterapia e humanismo. Aparecida, SP: Santuário, 1989.
- FREITAS, Maria Éster. Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma. In: TORRES, Ofélia (Org.) **O indivíduo na organização**. São Paulo: FGV, 1999.
- GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOFFMAN, Erwing. **A representação do eu na vida cotidiana**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1985.
- GOLDMANN, L. A reificação: In: **Revista Civilização Brasileira**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, n. 16, 1967.
- HABERMAS, Jürgen. **Para reconstrução do materialismo histórico**. 2.ed. São Paulo: Brasiliense, 1990.
- HOLANDA, Maria Norma Alcântara Brandão de. O trabalho em sentido ontológico para Marx e Lukács: algumas considerações sobre trabalho e serviço social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 69, p. 5-29. São Paulo: Cortez, 2002.
- IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1999.
- JAQUES, Maria da Graça. **Trabalho, educação e construção da identidade**. Porto Alegre: PUCRS, 1993.
- JERUSALINSKY, Alfredo. Introdução. In: JERUSALINSKY et al. **O valor simbólico do trabalho e o sujeito contemporâneo**/ APPOA (Associação Psicanalítica de Porto Alegre). Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.
- _____. Papai não trabalha mais. In: JERUSALINSKY et al. **O valor simbólico do trabalho e o sujeito contemporâneo**/ APPOA (Associação Psicanalítica de Porto Alegre). Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.
- KAUFMANN, Josef Nicolas. Turbulências no mundo do trabalho: quais são as perspectivas? In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 69, , p. 30-52, São Paulo, Cortez, 2002.
- KOVÁCS, Llona. **As metamorfoses do emprego**: ilusões e problemas da sociedade da informação. Oeiras, Celta, 2002. cap. 8. p. 137-157.
- LEONTIEV, Alexei. **O desenvolvimento do psiquismo**. Lisboa: Horizonte, 1978.
- LEVY, André. A mudança: este obscuro objeto do desejo. In: LEVY, A. et al. **Psicossociologia**: análise social e intervenção. Petrópolis, Vozes, 1994.

LEVY, André. **Ciências Clínicas e Organizações Sociais**. Belo Horizonte, Autêntica, 2001.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em serviço social: um instigante desafio**. São Paulo: Cadernos do Núcleo de estudos de Pesquisa sobre Identidade, 1994.

_____. **Serviço social: identidade e alienação**. São Paulo: Cortez, 1991.

MARX, Karl. **Manuscritos econômico-filosóficos**. Lisboa: Edições 70, 1989.

_____. **O Capital**. Tomos I e II, trad. De Regis Barbosa e Flávia R. Kothe. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

MAUSS, M. **Sociologia e antropologia**. São Paulo: EPU/Edusp, 1974. v. I.

MAZZILLI, Cláudio; LUNARDI FILHO, Wilson Danilo. A visão dejouriana do sofrimento humano nas organizações. **Revista Executivo**, Porto Alegre, RS, v.17, n 1, p. 17-24, out/nov. 1995,

MELO, Marlene C. de Oliveira Lopes. Participação como meio não institucionalizado de regulação de conflitos. In: FLEURY, M. T.; FISCHER, R. M. **Processo e Relações de Trabalho no Brasil**. São Paulo, Atlas, 1985.

MINAYO, Maria Cecília de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo-Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 1998.

NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antônio (Org.). **Relações de Trabalho Contemporâneas**. Minas Gerais: Instituto de Relações do trabalho/PUCMINAS.

NETTO, José Paulo. O serviço social na década de 90. **Práxis**, Conselho Regional de Serviço Social/7ª Região, ano 1, n. 6, Rio de Janeiro, 1999.

_____. Reforma do estado e impactos no ensino superior. In: Temporalis, **Reforma do ensino superior e serviço social**. São Paulo: 2000, ano 1, n. 1, p.11-97.

PAGÈS, M. et al. **O poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1993.

RICO, Elizabeth de Melo. O empresariado, a filantropia e a questão social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 58, p. 24-40, São Paulo: Cortez, 1998.

SANTOS, Maria de Fátima. **Identidade e aposentadoria**. São Paulo: EPU, 1990.

SERRA, Rose M. S. **Crise de materialidade do Serviço Social: repercussões no mercado profissional**. São Paulo: Cortez, 2000.

SEVE, Lucien. A personalidade em gestação. In: SILVEIRA, Paulo; DORAY, Bernard (Org.). **Elementos para uma teoria marxista da subjetividade**. São Paulo: Vértice, 1989.

SINGER, Paul. A Crise das relações de trabalho. In: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antônio. (Orgs.). **Relações de Trabalho Contemporâneas**. Belo Horizonte: IRT/ PUC de MG. 1999.

SOUZA, Enéas Costa de. O discurso capitalista. In: JERUSALINSKY et al. **O valor simbólico do trabalho e o sujeito contemporâneo**/ APPOA (Associação Psicanalítica de Porto Alegre). Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.

STEPHANOU, Catia Segabinazzi. **O sentido do trabalho**. Porto Alegre, Monografia do Programa de Pós-Graduação em Administração/UFRGS, 2003.

TAVARES DOS SANTOS, José Vicente. **A Aventura sociológica na contemporaneidade**. Artigo a ser publicado nos Anais do VI Congresso Brasileiro de Sociologia, em 1995, Sociedade Brasileira de Sociologia. Porto Alegre: 1994.

_____. **A construção da viagem inversa**: ensaio sobre a investigação nas ciências sociais. Cadernos de Sociologia. Porto Alegre: UFRGS, 1991.

TITTONI, Jaqueline. **Subjetividade e trabalho**. Porto Alegre: Ortiz, 1994.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)