

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE GEOGRAFIA
Programa de Pós-graduação em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador

MARIANA DE OLIVEIRA REBELLO

**ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA ATENÇÃO À SAÚDE DE
SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS**

UBERLÂNDIA

2020

MARIANA DE OLIVEIRA REBELLO

**ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA ATENÇÃO À SAÚDE DE
SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS**

Trabalho equivalente à dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador (Curso de Mestrado Profissional) da Universidade Federal de Uberlândia, Instituto de Geografia (PPGAT), como requisito obrigatório obtenção do título de Mestre em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador.

Linha de Pesquisa: Saúde do Trabalhador

Orientadora: Profa. Dra. Rosimár Alves Querino

UBERLÂNDIA

2020

Ficha Catalográfica Online do Sistema de Bibliotecas da UFU
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

| | |
|--------------|---|
| R291 2020 | <p>Rebello, Mariana de Oliveira, 1987- Acolhimento psicossocial no contexto da atenção à saúde de servidores públicos federais [recurso eletrônico] / Mariana de Oliveira Rebello. - 2020.</p> <p>Orientadora: Rosimár Alves Querino. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia, Pós-graduação em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador. Modo de acesso: Internet. Disponível em: http://doi.org/10.14393/ufu.di.2020.530 Inclui bibliografia. Inclui ilustrações.</p> <p>1. Geografia médica. I. Querino, Rosimár Alves, 1974-, (Orient.). II. Universidade Federal de Uberlândia. Pós-graduação em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador. III. Título.</p> <p>CDU: 910.1:61</p> |
|--------------|---|

Bibliotecários responsáveis pela estrutura de acordo com o AACR2:
Gizele Cristine Nunes do Couto - CRB6/2091
Nelson Marcos Ferreira - CRB6/3074

MARIANA DE OLIVEIRA REBELLO

**ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA ATENÇÃO À SAÚDE DE
SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS**

Trabalho equivalente à dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador (Curso de Mestrado Profissional) da Universidade Federal de Uberlândia, Instituto de Geografia (PPGAT), como requisito obrigatório obtenção do título de Mestre em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador.

Data 29/05/2020

Resultado: Aprovada

BANCA EXAMINADORA



Documento assinado eletronicamente por **Rosimár Alves Querino, Usuário Externo**, em 02/06/2020, às 10:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maristela de Souza Pereira, Professor(a) do Magistério Superior**, em 03/06/2020, às 09:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cintia Bragheto Ferreira, Usuário Externo**, em 03/06/2020, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2066161** e o código CRC **163D97BB**.

Aos meus pais, pelo apoio e incentivo ao estudo, sempre!
Ao meu marido, pelo companheirismo desde pequenos também em nossa trajetória
profissional!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, por me abençoar a cada dia dessa jornada, por me prover saúde para cumprir com meus compromissos e responsabilidades do curso, pela oportunidade de crescimento profissional, de muitos aprendizados, trocas de experiências e vivências.

Aos meus pais, Marilda e Renato, pela vida e por terem me oferecido a todo tempo todas as condições que puderam, desde criança, para que eu me dedicasse aos estudos, me apoiando a cumprir mais essa jornada! À minha irmã, Marina, que com seu jeitinho meigo e verdadeiro trouxe palavras sábias em momentos que precisei!

Ao meu esposo Rodrigo pelo apoio e incentivo sempre que precisei. Dedico este trabalho à você, que caminhou comigo frente as dificuldades e vivências do curso, incondicionalmente! Obrigada!

À minha orientadora Profa. Dra. Rosimár Alves Querino, sempre muito acolhedora a ensinar e orientar a escrita e as outras atividades do curso com fluidez, direcionando sempre meu caminho. Você é grande responsável pela concretização desse trabalho!

À Professora Dra. Maristela de Souza Pereira, por participar da minha banca de defesa de projeto e qualificação, contribuindo com direcionamentos à minha escrita e, também, na banca de defesa do mestrado. À professora Dra. Vivianne Peixoto da Silva, pela participação nas bancas de projeto e qualificação, com contribuições importantes ao meu trabalho. À professora Dra. Cintia Bragheto Ferreira, pela disposição em contribuir e participar da minha de defesa do mestrado, trazendo ricas contribuições. A todos os professores do PPGAT, que contribuíram para minha formação.

Aos usuários do Serviço de Acolhimento Psicossocial que aceitaram meu convite para participar da pesquisa, pela carinhosa participação e colaboração para que fosse possível desenvolver esse estudo.

À equipe de servidores que atuam na promoção da saúde do servidor público, pelo apoio para a realização do meu curso, a todo tempo, por me propiciar a possibilidade de pesquisar essa temática valiosa para o serviço público federal. Aos meus amigos do setor, pelos abraços, por me ouvirem, me incentivarem e por entenderem os momentos de ausência!

Aos colegas de mestrado pela troca de experiências e os vários aprendizados que a convivência proporcionou. Foi muito bom estar com vocês nas aulas, visitas, trabalhos, congressos!

Minha sincera gratidão a todos!

*A sombra aconchegante, o cheiro das flores, os frutos, a ondulação dos galhos,
Mais intensa ou menos intensa em função de sua resistência ao vento.
As boas vindas que de suas sombras sempre dão a quem a elas chega, inclusive a
passarinhos multicores e cantadores. A bichos, pacatos ou não, a que nelas chegam.*

Paulo Freire

RESUMO

A atenção à saúde do servidor público federal estruturou-se com a criação do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS), em 2009, e a Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal (PASS), de 2013. O SIASS coordena ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos servidores da administração federal direta, autárquica e fundacional. Neste contexto, o presente estudo objetivou compreender o modo como servidores públicos federais atendidos em Serviço de Acolhimento Psicossocial de Unidade de Referência do SIASS relacionam dimensões da organização do trabalho na instituição com seu sofrimento psíquico e as contribuições do acolhimento para sua saúde. Trata-se de estudo de caráter descritivo e exploratório, de natureza qualitativa, desenvolvido com pesquisa documental e entrevistas com roteiro semiestruturado. O cenário de estudo foi uma Unidade SIASS vinculada à instituição federal de ensino da Região Sudeste do Brasil. A amostragem por saturação teórica norteou a construção de dados. Os participantes foram treze servidores atendidos no SAP no ano de 2019, que atuavam em instituição federal de ensino em regime estatutário como docente ou técnico administrativo em educação. A análise de conteúdo temática norteou a análise de dados. Foram construídas três categorias: Saúde do trabalhador em instituição federal; Serviço de Acolhimento Psicossocial segundo os usuários; Sofrimento psíquico. O referencial teórico-analítico foi a Psicodinâmica do Trabalho. Dentre os participantes, seis referiram questões de adoecimento mental relacionado ao trabalho; seis buscaram orientações relacionadas a transtornos mentais e um apresentou adoecimento por luto. Os servidores consideram o SAP como referência para acolhimento em momentos de crise, dispositivo de cuidado que tem propiciado reflexões sobre si e das relações com o trabalho. A continuidade do cuidado em outras ações e programas da unidade SIASS foi apontada como limitação. Diferentes percepções do trabalho foram expostas pelos servidores: atribuição de sentido à existência, fonte de sustento, independência financeira, de criação de vínculos, desprazer e sofrimento. A organização do trabalho, a sobrecarga, a falta de reconhecimento e o foco na produtividade constituem fontes de desprazer e sofrimento psíquico pelos servidores. O produtivismo e as relações hierarquizadas entre servidores e chefias foram descritos como influências da lógica de mercado na instituição pública. Pelas estreitas relações entre a organização do trabalho e o sofrimento psíquico dos servidores, urge a problematização sobre o modelo de gestão adotado pelo Estado brasileiro que permeia o cotidiano das instituições federais de ensino. O estudo sinaliza a elevada demanda de saúde mental dos servidores e a importância da ampliação dos serviços ofertados pelo SIASS.

Palavras chave: Saúde do Trabalhador. Saúde Mental. Acolhimento.

ABSTRACT

The health care of the federal public servant was structured with the creation of the Integrated Subsystem of Health Care of the Federal Public Servant (SIASS), in 2009, and the Policy of Attention to Health and Safety at Work of the Federal Public Servant (PASS), from 2013. SIASS coordinates actions and programs in the areas of health care, official expertise, health promotion, prevention and monitoring of civil servants of the direct, autarchic and foundational federal administration. In this context, the present study aimed to understand the way in which federal civil servants attended in the Psychosocial Reception Service of the SIASS Reference Unit relate dimensions of the organization of work in the institution with their psychological suffering and the contributions of welcoming to their health. This is a descriptive and exploratory study, of a qualitative nature, developed with documentary research and interviews with a semi-structured script. The study scenario was a SIASS Unit linked to the federal educational institution in the Southeast Region of Brazil. Theoretical saturation sampling guided the construction of data. Participants were thirteen servers served at SAP in 2019, who worked at a federal educational institution under the statutory regime as a teacher or administrative technician in education. Thematic content analysis guided data analysis. Three categories were built: Occupational health at a federal institution; Psychosocial Reception Service according to users; Psychic suffering. The theoretical-analytical framework was the Psychodynamics of Work. Among the participants, six referred to work-related mental illness issues; six sought guidance related to mental disorders and one presented illness due to grief. The servers consider the SAP as a reference for welcoming in times of crisis, a care device that has led to reflections about themselves and their work relationships. The continuity of care in other actions and programs of the SIASS unit was pointed out as a limitation. Different perceptions of work were exposed by the employees: attribution of meaning to existence, source of support, financial independence, bonding, displeasure and suffering. The organization of work, overload, lack of recognition and focus on productivity are sources of displeasure and psychological suffering by employees. Productivism and hierarchical relationships between employees and managers were described as influences of the market logic in the public institution. Due to the close relationship between work organization and the psychological suffering of civil servants, there is an urgent need to discuss the management model adopted by the Brazilian State that permeates the daily life of federal educational institutions. The study indicates the high demand for mental health by the civil servants and the importance of expanding the services offered by SIASS.

Keywords: Occupational Health. Mental Health. User Embrace.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - Caracterização dos participantes segundo sexo, idade, atuação e escolaridade..... | 24 |
| Figura 1 - Categorias temáticas | 28 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|--------|---|
| A | Técnicos Administrativos |
| APA | <i>American Psychological Association</i> |
| CEREST | Centro de Referência em Saúde do Trabalhador |
| D | Docentes |
| E | Técnicos Educacionais |
| IFES | Instituição Federal de Ensino Superior |
| MPOG | Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão |
| MS | Ministério da Saúde |
| PASS | Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal |
| PNSTT | Política Nacional do Trabalhador e da Trabalhadora |
| PPGAT | Programa de Pós-Graduação em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador |
| PUC-SP | Pontifícia Universidade Católica de São Paulo |
| RJU | Regime Jurídico Único |
| S | Profissionais da Saúde |
| SAP | Serviço de Acolhimento Psicossocial |
| SIASS | Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Federal |
| SISOSP | Sistema Integrado de Saúde Ocupacional do Servidor Público Federal |
| ST | Saúde do Trabalhador |
| SUS | Sistema Único de Saúde |
| TAE | Técnico Administrativo em Educação |
| TCLE | Termo de Consentimento Livre e Esclarecido |
| UFU | Universidade Federal de Uberlândia |
| UTI | Unidade de Terapia Intensiva |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----|
| APRESENTAÇÃO | 12 |
| 1 INTRODUÇÃO | 14 |
| 2 OBJETIVOS | 21 |
| 2.1 Objetivo geral..... | 21 |
| 2.2 Objetivos específicos..... | 21 |
| 3 METODOLOGIA..... | 22 |
| 3.1 Cenário de estudo | 22 |
| 3.2 Participantes da pesquisa..... | 22 |
| 3.3 Instrumentos e técnicas para construção de dados | 24 |
| 3.4 Análise dos dados..... | 26 |
| 3.5 Aspectos éticos | 29 |
| 4 RESULTADOS..... | 31 |
| 4.1 Artigo 1 | 31 |
| 4.2 Artigo 2..... | 65 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 93 |
| REFERÊNCIAS | 95 |
| APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA..... | 100 |
| APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .. | 102 |
| ANEXO A – PARECER DO CEP | 105 |

APRESENTAÇÃO

O Mestrado Profissional nos permite trilhar uma caminhada acadêmica no sentido de desenvolvimento profissional e, também, pessoal. O formato adotado neste relatório é o de Trabalho Equivalente, conforme as normas do Programa de Pós-Graduação em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador (PPGAT) do Instituto de Geografia, da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).¹

O presente estudo teve como foco servidores públicos federais de uma instituição federal de ensino superior da Região Sudestes do Brasil e evidencia necessidades de cuidado à saúde mental desses trabalhadores no órgão competente dentro da instituição, o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS). Diante da presente demanda no que diz respeito à saúde física e mental nesses órgãos competentes, são criadas formas de cuidado à saúde, principalmente com base nas teorias relacionadas à Saúde do Trabalhador.

Inicialmente, na Introdução, é apresentada a temática abordada na pesquisa e sua relevância. Em seguida, são apresentados os objetivos. Na Seção 3, encontra-se a Metodologia empregada na condução do estudo. Destacam-se: cenário de estudo, participantes, instrumentos e técnicas para a construção de dados; forma de análise de dados e aspectos éticos. Os resultados da pesquisa compõem a Seção 4 deste relatório e são apresentados em dois artigos científicos. De acordo com as normas estabelecidas pelo PPGAT, os artigos foram submetidos à revistas da área de Saúde Coletiva e estão formatados conforme as normas dos periódicos.

O primeiro artigo intitulado “Experiências de trabalhadores em um plantão de acolhimento psicossocial” objetivou compreender as experiências de servidores públicos federais em Serviço de Acolhimento Psicossocial (SAP) e as contribuições do plantão para as questões vivenciadas no trabalho.

¹ Na formatação e a normalização do relatório e dos artigos foram aplicadas as normas da *American Psychological Association* (APA).

Por sua vez, o segundo artigo denominado “Sofrimento psíquico no trabalho: perspectivas de servidores públicos federais” visou compreender o modo como servidores públicos federais atendidos em Serviço de Acolhimento Psicossocial relacionam dimensões da organização do trabalho na instituição com seu sofrimento psíquico.

Ao final deste relatório, na Seção 5, são apresentadas as Considerações Finais do estudo.

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa se insere no campo de investigações e práticas em Saúde do Trabalhador (ST) e adota a perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. Dejours (2010) traz nova abordagem das relações entre trabalho e saúde rompendo com modelos médicos e psiquiátricos clássicos. O trabalho passa a não ser reduzido às pressões físicas, químicas, psicossensoriais e cognitivas do posto de trabalho, que se reúnem sob as condições de trabalho. Trata-se de considerar, também, a dimensão organizacional, ou seja, a divisão das tarefas e as relações de produção (Dejours, 2010).

Do ponto de vista clínico, trabalhar não é somente a relação salarial ou o emprego, é um modo de engajamento da personalidade para responder uma tarefa delimitada por pressões materiais e sociais (Dejours, 2004). A definição de Psicopatologia do Trabalho é a análise dinâmica dos processos psíquicos que acontecem quando o sujeito se submete ao trabalho (Dejours & Abdoucheli, 2010).

O real do trabalho se apresenta ao sujeito por um efeito surpresa desagradável, isso porque há uma discrepância entre o prescrito e o real da situação e o sujeito precisa, a cada momento, se reinventar e se descobrir no trabalho. É sempre de uma forma afetiva que o real se apresenta ao sujeito, assim, é numa relação primordial de sofrimento no trabalho que o corpo faz a experiência do mundo e de si mesmo (Dejours, 2004).

Para Dejours (2004), o sofrimento é, também, um ponto de partida, nele se concentra a subjetividade e ele é, ao mesmo tempo, proteção dessa subjetividade com relação ao mundo, visando transformar o sofrimento e encontrar vias que permitam superar a resistência do real.

Seligmann-Silva (2011) traz outro ponto importante ao analisar o sujeito e o trabalho. Cria o conceito de desgaste mental a partir do conceito de desgaste construído por Asa Cristina Laurell, nos anos 1980, denominado como a perda de capacidade potencial e/ou efetiva,

corporal e psíquica. A dimensão mental do desgaste não chegou a ser estudada por Asa Cristina Laurell e Seligmann-Silva adota o conceito da autora como ponto de partida para analisar o desgaste mental no trabalho.

Ressalta Seligmann-Silva (2011) que, nas interseções entre processo de trabalho e processo saúde-doença, determinações de ordem sócio política e econômica passam a atuar. Nas situações de trabalho dominado, a desvantagem que faz com que o corpo e os potenciais psíquicos sejam consumidos pelos processos de trabalho e por constrangimentos a eles vinculados se configura como desgaste.

Como potenciais psíquicos são considerados aqueles que dizem respeito à inteligência e aos sentimentos (Seligmann-Silva, 2011). O conceito de desgaste mental para Seligmann-Silva se propõe como um paradigma integrador e compreende as interações entre: os fatores ambientais e psicossociais; o mundo subjetivo e a identidade permanentemente envolvidos nas transformações do micro e macrocontextos e nas elaborações de sentido vinculadas às transformações; e as diferentes esferas da vida social onde se desenvolvem as relações de poder que, quando desvantajosas para a integridade e estabilidade mental, acarretam o desgaste (Seligmann-Silva, 2011).

Seligman-Silva (2011) traz o desgaste mental caracterizado em três níveis: quadros clínicos que correspondem ao desgaste literal, orgânico; variações do mal-estar, que corresponde à fadiga mental e física, alterações psicológicas e fisiológicas transitórias ou cumulativas; desgastes que afetam a subjetividade, atingindo a identidade, valores e crenças. Por sua vez, Paparelli, Sato e Oliveira (2011) abordam o desgaste mental como a presença de perda ou transformações negativas na subjetividade, nas capacidades e faculdades humanas.

Entendendo os conceitos acima descritos, exclui-se, então, a visão causalista muito enfatizada nos primeiros estudos relacionados à saúde do trabalhador de que o comportamento dos trabalhadores é determinado pela própria vontade e pela força das pressões da situação. De

outro modo, considera-se neste estudo que os trabalhadores são sujeitos de seu trabalho, pensam sobre sua situação e organizam sua conduta, seu comportamento e seu discurso (Dejours & Abdoucheli, 2010).

A dimensão coletiva e a individual dos fenômenos de ordem psicológica conectados ao trabalho não podem ser compreendidas se isoladas, já que possuem estreitas reciprocidades. Entender o processo saúde-doença permite refletir sobre determinantes individuais e coletivos do adoecer (Seligmann-Silva, 2011).

O trabalho pode trazer sofrimento e cada indivíduo tem capacidades de lidar com tais vivências. Assim, vale ressaltar que o trabalho não é forçosamente nocivo para a saúde, pode ser tolerável e favorável à saúde física e mental (Dejours, 1986).

Os servidores públicos federais demandam atenção no que diz respeito à saúde física e mental e cabe aos órgãos competentes estruturar ações e garantir o cuidado à saúde dos servidores. Os servidores públicos federais são trabalhadores regidos pelo Regime Jurídico Único (RJU), instituído pela Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. A lei dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, contudo, não traz questões relacionadas à saúde do trabalhador público federal (*Lei nº 8.112, 1990*).

Em âmbito nacional, a estruturação da atenção à saúde do trabalhador tem como marco a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT) (*Portaria nº 1.823, 2012*). Já a atenção aos servidores públicos federais regidos pelo RJU é estabelecida pela PASS, política regulamentada por portaria normativa (*Portaria nº 3, 2013*). A Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal (PASS) institui as diretrizes gerais de promoção da saúde do servidor público federal, que visam orientar os órgãos e entidades da administração federal. Pelo Decreto nº 6.833, que instituiu o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS), as ações previstas na PASS são desenvolvidas.

O objetivo do SIASS é coordenar e integrar ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos servidores da administração federal direta, autárquica e fundacional (*Decreto nº 6.833, 2009*).

Anteriormente, havia uma ausência de política pública de saúde específica para o servidor. Os órgãos públicos federais criavam serviços de saúde com seus próprios recursos financeiros, estruturas físicas, organizacionais e periciais diversificadas, o que resultava em uma diversidade de iniciativas, sendo que alguns órgãos desenvolveram estruturas de excelência em saúde e outros não desenvolveram nenhuma ação na área de saúde do servidor (Costantin & Querino, 2020).

Para Oliveira (2018), através do SIASS a temática da saúde dos trabalhadores regidos pelo RJU se torna relevante, por propor medidas de assistência, proteção e promoção à saúde que até então eram esquecidas ou negligenciadas.

O presente estudo foi desenvolvido em unidade de referência SIASS instalada em uma instituição federal de ensino da Região Sudeste do Brasil. A Instituição Federal de Ensino Superior (IFES) já ofertava ações voltadas à saúde do servidor anteriormente à política SIASS e, com a PASS, passou por reestruturação para atender às diretrizes legais. O SAP é um dos serviços oferecidos pela unidade SIASS. Esse serviço traz a possibilidade pela instituição de cuidado à saúde do trabalhador e garante ao servidor o acolhimento em momentos de vida que o mesmo acredita ser necessário.

Para Rebouças e Dutra (2010), essa modalidade clínica não visa substituir as psicoterapias nos seus moldes tradicionais, mas se constitui em uma prática que se adequa às demandas atuais. O plantão psicológico se propõe a cuidar de uma demanda surgida em um dado momento, em dada situação existencial de um ser que sofre e pede ajuda (Souza & Farias, 2015).

A produção acadêmica indica experiências de implantação do plantão psicológico em clínicas escolas, onde o atendimento é ofertado à comunidade e aos discentes de universidades públicas. Breschigliari e Jafelice (2015) abordam a experiência do Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, que propõe conciliar pesquisa e aprendizagem dos alunos com atendimento à comunidade. O serviço funciona com alunos estagiários, responsáveis pelo atendimento a quem procura o plantão, sem triagem ou fila de espera.

Pan, Zonta e Tovar (2015) avaliam a implantação de um serviço de atendimento ao universitário na Universidade Federal do Paraná, em 2012, na modalidade de plantão institucional, desenvolvido na forma de projeto de ensino, pesquisa e extensão. O objetivo é receber os estudantes que buscam apoio psicológico por meio de entrevistas de acolhimento. Souza, Moura e Corrêa (2009) analisaram o processo de estruturação e implantação de um serviço de pronto-atendimento psicológico em um hospital público universitário, onde a assistência é prestada a pessoas que vivenciam processos de perda.

Souza e Souza (2011), em levantamento de estudos sobre plantão psicológico no Brasil, publicados no período de 1997 a 2009, encontraram como população alvo dos trabalhos pesquisados a categoria de adultos, seguida pelos profissionais e estudantes, enquanto a população adolescente e mista (crianças, adolescentes, adultos e idosos) obteve a menor quantidade de trabalhos publicados. Os autores ressaltam que, em muitos trabalhos, não foi possível identificar a população alvo, tanto pela falta de informação no resumo, quanto por serem, em sua maioria, trabalhos teóricos, que não contemplam um tipo específico de população, mas que se destinam à discussão de princípios gerais do plantão psicológico.

Scorsolini-Comin (2015) realizou revisão integrativa da literatura sobre pesquisas e intervenções realizadas na área do plantão psicológico, de 2000 a 2014. O autor reconhece que o perfil predominante é de estudos qualitativos, empíricos e relatos de experiência

desenvolvidos em serviços-escolas de Psicologia, com estudantes, supervisores e pessoas atendidas no plantão.

A produção acadêmica também aborda o acolhimento a várias categorias de trabalhadores, em sua maioria desenvolvido em grupos. Imbrizi, Keppler e Vilhanueva (2013) elaboraram relato de experiência de um grupo de acolhimento ao trabalhador em um Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) da baixada santista. Segundo os autores, os usuários tiveram oportunidade de produzir uma nova compreensão sobre seu adoecimento e que o serviço quebra a lógica de organização dos serviços centrada na figura do médico.

Lembo, Oliveira e Carrelli (2016) apresentaram um estudo no qual foram realizados grupos de acolhimento com servidores do serviço público municipal de Guarulhos – SP e concluíram que o trabalho permitiu aos participantes identificar vivências mais prazerosas e os suportes para o enfrentamento das situações de sofrimento.

Paparelli (2011) desenvolveu estudo, em parceria com o Curso de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e o Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, com ações de acolhimento em grupo de trabalhadores bancários. O estudo evidenciou potencialidades desse trabalho na compreensão do processo de adoecimento e na identificação de fatores de desgaste mental dos trabalhadores.

Albanaes, Rodrigues, Pellegrini e Tolfo (2017) realizaram pesquisa sobre grupos de apoio à trabalhadores vítimas de assédio moral no trabalho e trouxeram resultados positivos dessa intervenção, como um maior esclarecimento sobre o assédio moral, elaboração de novas estratégias de enfrentamento e o desenvolvimento de apoio mútuo entre as participantes.

O interesse por compreender as potencialidades do SAP no contexto de atenção à saúde de servidores públicos federais motivou o delineamento da questão norteadora: quais são as concepções de servidores públicos federais atendidos em Serviço de Acolhimento Psicossocial de Unidade de Referência do SIASS sobre as contribuições do acolhimento para sua saúde e as

relações que estabelecem entre dimensões da organização do trabalho na instituição com o sofrimento psíquico?

Considera-se que os achados desta pesquisa podem contribuir para ampliar a compreensão do plantão psicológico no que tange ao cuidado à saúde mental dos trabalhadores da instituição federal e ampliar o conhecimento do campo Saúde do Trabalhador.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Compreender o modo como servidores públicos federais atendidos em Serviço de Acolhimento Psicossocial de Unidade de Referência do SIASS relacionam dimensões da organização do trabalho na instituição com seu sofrimento psíquico e as contribuições do acolhimento para sua saúde.

2.2 Objetivos específicos

- a) caracterizar o Serviço de Acolhimento Psicossocial (SAP) ofertado pela unidade SIASS vinculada à instituição federal de ensino;
- b) delinear o perfil sócio demográfico e de saúde dos servidores públicos federais da instituição atendidos no SAP que participaram do estudo;
- c) compreender as relações estabelecidas pelos servidores públicos federais atendidos no SAP entre o trabalho e sofrimento psíquico e
- d) compreender as relações do SAP com a saúde do trabalhador na concepção dos servidores públicos.

3 METODOLOGIA

Tida como um processo de permanente interlocução, a pesquisa possui caráter exploratório e qualitativo e foi constituída em duas fases: pesquisa documental e pesquisa de campo (Flick, 2009b).

3.1 Cenário de estudo

O cenário do estudo foi o Serviço de Acolhimento Psicossocial de uma unidade SIASS vinculada à instituição federal de ensino superior da Região Sudeste do país.

3.2 Participantes da pesquisa

Os servidores públicos federais compõem o quadro de servidores da União e são respaldados pela Lei 8.112 de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. A entrada no serviço público é feita por meio de concurso público (*Lei nº 8.112, 1990*).

As duas categorias de servidores existentes na IFES são os Técnicos Administrativos em Educação (TAE) e os Docentes. Os docentes têm sua carreira de magistério superior regulamentada e voltada ao ensino, pesquisa e extensão (*Lei nº 12.772, 2012*).

Os TAE atuam em diferentes setores da instituição e são servidores resguardados por regulamentação que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências (*Lei nº 11.091, 2005*).

Os participantes da pesquisa foram os trabalhadores atendidos no SAP no ano de 2019. Participaram do estudo treze trabalhadores atendidos no SAP. Os critérios de inclusão foram: atuar na instituição em regime estatutário como docente ou técnico administrativo em educação; ter sido atendido no SAP no ano de 2019; possuir 18 anos ou mais, independente de sexo, nível de escolaridade e setor de atuação.

Os critérios de exclusão aplicados foram: estar no gozo de férias ou em afastamento de suas funções por problemas de saúde no momento da construção dos dados da pesquisa.

Os servidores trazem uma história singular. Dejours (1986) afirma que cada pessoa tem sua história, seu passado, suas experiências, seu futuro. Assim, como quaisquer outros trabalhadores, os servidores lidam a todo tempo com questões relacionadas ao processo saúde-doença, que é inerente ao ser humano e que pode desencadear sofrimento, relacionado ou não ao trabalho. Tendo em vista as ponderações de Dejours (1986), entende-se ser fundamental compreender de modo contextualizado as experiências dos participantes do estudo, motivo pelo qual indicamos as áreas de atuação dos mesmos na instituição no Quadro 1 mantendo o sigilo e o anonimato com a substituição de seus nomes por nomes de flores. Os nomes escolhidos foram: Girassol, Rosa, Camélia, Margarida, Lavanda, Pêônia, Violeta, Lótus, Jasmim, Tulipa, Orquídea, Lírio e Azaleia.

A distribuição dos participantes pela natureza do vínculo é a seguinte: onze técnicos administrativos em educação e dois docentes. Quanto às áreas de atuação, três técnicos são profissionais da saúde (S), dois docentes (D), quatro técnicos educacionais (E) e quatro técnicos administrativos (A). O Quadro 1 apresenta essa distribuição, o sexo e os nomes de flores atribuídos aos participantes.

Quadro 1 - Caracterização dos participantes segundo sexo, idade, atuação e escolaridade

| Pseudônimo | Sexo | Idade | Atuação | Escolaridade |
|-------------------|-------------|--------------|------------------|---------------------|
| Azaleia | Feminino | 49 | Saúde | Especialização |
| Camélia | Feminino | 49 | Saúde | Especialização |
| Girassol | Masculino | 24 | Administrativo | Superior |
| Jasmim | Feminino | 64 | Docente | Doutorado |
| Lavanda | Feminino | 32 | Téc. Educacional | Especialização |
| Lírio | Masculino | 35 | Administrativo | Especialização |
| Lótus | Masculino | 29 | Téc. Educacional | Mestrado |
| Margarida | Feminino | 36 | Administrativo | Especialização |
| Orquídea | Feminino | 56 | Téc. Educacional | Especialização |
| Peônia | Feminino | 46 | Docente | Mestrado |
| Rosa | Feminino | 36 | Téc. Educacional | Superior |
| Tulipa | Feminino | 27 | Administrativo | Ensino Médio |
| Violeta | Feminino | 44 | Saúde | Ensino Médio |

Fonte: A autora.

3.3 Instrumentos e técnicas para construção de dados

Para a construção de dados foram realizadas pesquisa documental e entrevistas com roteiro semiestruturado (Apêndice A).

Objetivando a caracterização do SAP, foi feita a pesquisa documental em fontes secundárias disponibilizadas pela unidade SIASS, que ofereceu relatórios de atendimentos, documentos sobre o funcionamento do serviço e sua história.

Dentre as etapas da análise documental, a análise do contexto no qual foi produzido o documento traz a conjuntura política, econômica, social, cultural que propiciou a produção do

documento. Uma segunda etapa é elucidar a identidade do(s) autor(es) do texto, o que permite avaliar a credibilidade do documento e a interpretação que é dada nos fatos. A autenticidade e a confiabilidade são a terceira etapa da análise documental, onde é destaque a verificação da procedência do documento (Cellard, 2008).

Cellard (2008) descreve como quarta etapa considerar a natureza do texto, conforme o contexto e a finalidade para que o mesmo é redigido. A quinta etapa são os conceitos-chave e a lógica interna do texto, delimitando o sentido das palavras e dos conceitos. A última etapa é a análise, após ter completado a reunião de todas as partes anteriores, o pesquisador desconstrói seu material e procede uma reconstrução, com vistas a responder seus questionamentos.

A entrevista com roteiro semiestruturado foi empregada na construção de dados com servidores usuários do SAP de modo a garantir o delineamento de seu perfil sócio demográfico, compreender as relações do serviço com a saúde do trabalhador na concepção dos servidores e compreender as relações estabelecidas pelos servidores entre o trabalho na instituição e sofrimento mental.

O contato para participação na pesquisa foi realizado pessoalmente. Dos quinze participantes contatados, treze consentiram em participar da pesquisa e agendaram horários de acordo com sua disponibilidade para a entrevista.

Para Flick (2009a), a amostragem em uma pesquisa qualitativa não trata apenas de uma seleção das pessoas a serem entrevistadas, ela é concebida como forma de estabelecer um conjunto de casos, materiais ou eventos deliberadamente selecionados para se construir um corpus de exemplos empíricos com vistas a estudar o fenômeno de interesse de forma mais instrutiva. Para o autor os pesquisadores qualitativos estão interessados nas pessoas que estão envolvidas e que têm experiência com a questão do estudo.

Moré (2015) enfatiza que a escolha de utilizar a investigação qualitativa deve passar, necessariamente, pela reflexão de seus princípios epistemológicos e do ângulo central, que é a

busca dos significados atribuídos à experiência humana, significados estes que vêm à tona por intermédio da entrevista qualitativa com roteiro semiestruturado.

Nesse sentido, o diálogo proposto nesse tipo de entrevista, como um instrumento de construção de dados, constitui-se num “espaço relacional privilegiado”, onde o pesquisador busca o protagonismo do participante. O entrevistado expressará livremente suas opiniões, vivências e emoções que constituem suas experiências de vida, e o pesquisador fará o controle do fluxo das mesmas (Moré, 2015).

Foi utilizada na pesquisa a amostragem por saturação teórica. A amostragem e a integração de outros materiais são concluídas quando a “saturação teórica” de uma categoria ou grupo tenha sido atingida ou, quando não surgir mais nada novo (Flick, 2009b). Assim, as decisões sobre amostragem visaram ao material que prometeu os maiores insights, percebidos à luz do material já utilizado e do conhecimento dele extraído.

Os dados foram armazenados em banco de dados com acesso exclusivo às pesquisadoras, de forma a garantir o total sigilo e confidencialidade para os participantes. Após a transcrição das entrevistas na íntegra, os áudios foram eliminados.

As metodologias empregadas na construção de dados valorizaram a escuta e contribuíram para quebrar isolamentos individuais e sociais. A reflexão sobre a própria saúde, necessidades e formas de cuidado, propiciaram um melhor entendimento do processo saúde-doença inerente ao ser humano e uma posição ativa do indivíduo quanto à sua saúde, favorecendo sua melhoria.

3.4 Análise dos dados

Os dados construídos com a pesquisa documental e com as entrevistas foram submetidos à análise de conteúdo temática (Clarke, Braun & Hayfield, 2019).

As entrevistas semiestruturadas foram gravadas, transcritas na íntegra e analisadas de modo temático. A análise temática se tornou um método amplamente utilizado em psicologia e nas ciências sociais e da saúde (Clarke, Braun & Hayfield, 2019).

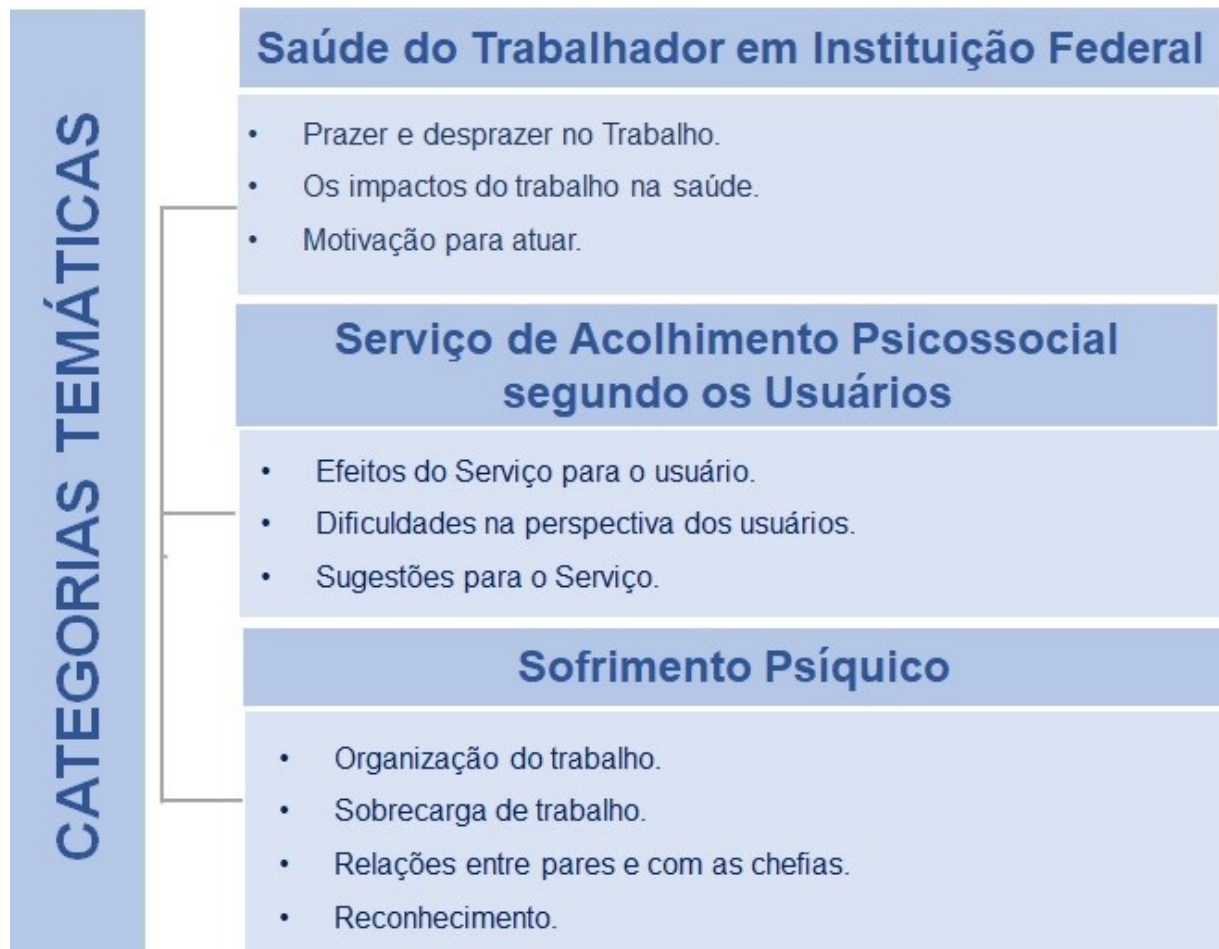
De acordo com Braun e Clarke (2006), a análise temática deve ser vista como um método fundamental para a análise qualitativa, pois através de sua liberdade teórica, a análise temática oferece uma ferramenta de pesquisa flexível e útil, que potencializa a construção de um conjunto rico e detalhado, ainda que complexo, de dados.

A análise temática foi realizada seguindo operacionalmente as etapas descritas por Braun e Clarke (2006):

- a) familiarização com os dados: envolve a transcrição dos dados (caso necessário), tais como entrevistas; leitura e releitura dos mesmos, o que traz uma compreensão mais completa e o apontamento de ideias iniciais;
- b) gerar códigos iniciais: os códigos identificam uma característica dos dados (conteúdo semântico ou latente) e referem-se ao elemento mais básico dos dados ou da informação pura, que pode ser avaliada de forma significativa em relação ao fenômeno;
- c) procura por temas: após a codificação dos dados, é feita a triagem dos diferentes códigos, agrupando-os em diferentes temas mais abrangentes;
- d) revisão dos temas: após a criação dos diferentes temas, é feito o refinamento destes. Os dados de cada tema devem ser significativamente coerentes juntos e deve haver distinções identificáveis entre os diferentes temas;
- e) definição e nomeação dos temas: inicia-se quando há um mapa temático satisfatório dos dados, contendo os temas e os respectivos assuntos de cada tema e
- f) produção do relatório: após a definição dos temas, envolve a análise final e escrita do relatório.

A análise temática resultou na construção de três categorias, conforme Figura 1.

Figura 1 - Categorias temáticas



Fonte: A autora.

O artigo 1 apresenta e discute os resultados referentes às categorias “Saúde do Trabalhador em instituição Federal” e “Serviço de Acolhimento Psicossocial segundo os usuários”. O artigo 2 explora os resultados albergados na categoria “Sofrimento Psíquico”.

3.5 Aspectos éticos

A pesquisa foi iniciada após a aprovação do projeto no Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CAAE 02463718.3.3001.5152; parecer: 3.273.393). O parecer consubstanciado encontra-se no Anexo A deste Relatório.

Foram prestados todos os esclarecimentos e informações necessárias quanto aos procedimentos da pesquisa. As entrevistas ocorreram em local e horários considerados adequados pelos participantes, foram realizadas tanto em espaço do SAP, como em outros locais da instituição, em horários escolhidos por eles para não interferir na dinâmica dos setores e serviços nos quais os participantes atuam.

A entrevista semiestruturada permitiu ao entrevistado falar livremente sobre os temas pesquisados. Essa técnica possibilitou uma abrangência muito rica do tema, valorizando as subjetividades dos participantes ao falar sobre o trabalho e saúde e sobre a contribuição do SAP no momento de sua necessidade.

Durante as entrevistas foram considerados todos os preceitos éticos e formas de amenizar qualquer desconforto para os participantes. Porém, pensando que a temática se trata da procura de um serviço de saúde mental pelos servidores e que é normal que as pessoas que fazem o uso desse serviço estejam fragilizadas ao falar de algo que lhes incomoda, é importante ressaltar que dois dos entrevistados se emocionaram ao relatar à pesquisadora sobre temáticas do roteiro semiestruturado e uma pessoa relatou vivenciar sintomas físicos, como formigamento nas mãos, ligados ao seu sofrimento. Esses entrevistados foram acolhidos pela pesquisadora e decidiram livremente dar continuidade à participação na pesquisa.

Todos os participantes foram devidamente esclarecidos sobre os objetivos da pesquisa, instrumento e técnicas de coleta de dados e manifestaram o consentimento em termos

específicos. Uma cópia do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) foi entregue a cada participante. No Apêndice B consta o modelo do TCLE.

A socialização dos resultados com os participantes do estudo ocorrerá por meio da disponibilização dos artigos elaborados e/ou encontro presencial de acordo com a disponibilidade dos participantes. O contato preliminar será feito por meio de ligação telefônica.

4 RESULTADOS

4.1 Artigo 1

EXPERIÊNCIAS DE TRABALHADORES EM UM PLANTÃO DE ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL

EXPERIENCES OF WORKERS IN PSYCHOLOGICAL EMERGENCY

Resumo

Objetivou-se compreender as experiências de servidores públicos federais em serviço de acolhimento psicossocial (SAP) e as contribuições do plantão para as questões vivenciadas no trabalho. Trata-se de estudo de natureza qualitativa realizado com treze servidores atendidos, em 2019, no SAP de unidade do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS). A construção dos dados ocorreu com pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas. As entrevistas foram submetidas à análise de conteúdo temática. Emergiram duas categorias: Saúde do Trabalhador na Unidade SIASS; Serviço de Acolhimento Psicossocial. Atuar como servidores públicos federais tem provocado sentimento de desprazer relacionado ao trabalho, aspecto que impacta na saúde e no modo como significam suas experiências profissionais. O SAP foi descrito como referência em momentos de crise, que propiciou reflexões sobre si e das relações com o trabalho. A continuidade do cuidado em outras ações e programas da instituição foi apontada como limitação. O estudo revelou elevada demanda de saúde mental entre os servidores, o que reforça a importância da oferta e ampliação dos serviços.

Palavras-chave: Saúde do trabalhador, Saúde mental, Acolhimento.

Abstract

The objective was to understand the experiences of federal civil servants in psychosocial care services (SAP) and the contributions on duty to the issues experienced at work. This is a qualitative study conducted with thirteen servants served, in 2019, at the SAP unit of the Integrated Subsystem for Health Care of the Federal Public Servant (SIASS). The construction of the data occurred with documentary research and in-depth interviews. The interviews were submitted to thematic content analysis. Two categories emerged: Occupational Health at the SIASS Unit; Psychosocial Reception Service. Acting as federal civil servants has caused a feeling of displeasure related to work, an aspect that impacts health and the way their professional experiences signify. SAP was described as a reference in times of crisis, which led to reflections on itself and on relations with work. The continuity of care in other actions and programs of the institution was pointed out as a limitation. The study revealed a high demand for mental health among civil servants, which reinforces the importance of offering and expanding services.

Keywords: Occupational health, Mental health, User embracement.

Introdução

Os serviços de plantão psicológico são práticas clínicas assinaladas pelo acolhimento de demandas em instituições ou pela orientação/encaminhamento das pessoas atendidas para serviços de atenção psicossocial. Em termos de definição, trata-se de um serviço exercido por profissionais que se mantém à disposição de quaisquer pessoas que necessitem, em períodos de tempo previamente determinados e ininterruptos (Dantas et al., 2016). Esse tipo de prática reúne três características: institucionalmente, sistematiza-se o serviço a ser oferecido; para os plantonistas, requerer-se-á certa disponibilidade para uma assistência não planejada

previamente, que emerge das demandas das pessoas em cada caso; e na perspectiva das pessoas atendidas se deve partir de um ponto de referência ou necessidade – manifesta ou latente (Perches & Cury, 2013). O plantão não tem como finalidade a resolução ou o aprofundamento da “problemática” da pessoa, mas um momento de compreensão do seu sofrimento, seguido de encaminhamentos ou orientações (Breschigliari; Jafelice, 2015; Rebouças & Dutra, 2010).

Em geral, as pessoas que são atendidas por serviços dessa natureza manifestam sentimentos de satisfação, sensação de restituição do senso de autoeficácia, que auxilia nos processos de tomada de decisão ou ressignificação de adversidades vivenciadas, aumento da autoestima e (re) conexão consigo (Perches & Cury, 2013; Dantas et al., 2016). Isso ocorre na medida que os plantões abrem espaço para escuta qualificada em contextos nocivos que tensionam o próprio existir em suas múltiplas dimensões. Para os trabalhadores, por exemplo, correria, falta de tempo, pressão, dificuldades de comunicação e relacionamentos interpessoais provocam adoecimentos relacionados ao contexto laboral que, nem sempre, estabelece espaços para aliviar ou manifestar os sentimentos (Felli & Tronchin, 2012). É a partir dessas demandas que os plantões psicológicos têm se constituído como unidade de atenção à saúde do trabalhador em diferentes instituições.

No que se refere ao caso dos servidores públicos brasileiros, observa-se que o cuidado à saúde tem como marco a Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal (PASS). Essa Política integra ações previstas no Decreto 6.833, que instituiu o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS), pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) (Decreto n. 6.833, 2009).

O SIASS coordena e integra ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção da saúde dos servidores da administração federal direta, autárquica e fundacional. É no contexto desse subsistema que se propicia a estruturação de serviços para acolhimento psicossocial, como no caso desse estudo que elegeu um Serviço de

Acolhimento Psicossocial (SAP) que oferece ao servidor acolhimento em saúde mental em momentos de vida em que se estabelecem ‘pontos de urgência’. O serviço funciona na modalidade “plantão”, acolhendo servidores públicos federais ativos ou aposentados.

Diante desse cenário e contextualização, esse estudo objetivou compreender as experiências de servidores públicos federais em serviço de acolhimento psicossocial e as contribuições do plantão para as questões vivenciadas no trabalho.

Métodos

Tipo de estudo e cenário

Trata-se de estudo de caráter exploratório de natureza qualitativa realizado em uma Unidade SIASS da Região Sudeste do país, que engloba em suas ações o Serviço de Acolhimento Psicossocial (SAP).

Participantes

Para estabelecimento do grupo de participantes se aplicou os seguintes critérios de inclusão: atuar na instituição federal em regime estatutário como docente ou técnico administrativo em educação; ter sido atendido ou estar em atendimento no SAP no ano de 2019 e possuir 18 anos ou mais. Apenas um critério de exclusão foi utilizado: estar em período de férias ou em afastamento de suas funções por problemas de saúde no momento da coleta de dados da pesquisa.

Assim, participaram da pesquisa treze servidores públicos federais atendidos no SAP no ano de 2019. O número de participantes foi definido pelos pressupostos da saturação teórica (Flick, 2009). A maioria era do sexo feminino (76,9%), encontrava-se na faixa etária de 30 a 59 anos (69,2%), sem união estável (53,8%), autodeclarados brancos/amarelos (69,2%) e com ensino superior/pós-graduação (84,6%). Declaram-se sem religião (38,5%). Em relação à

natureza do vínculo com a instituição federal de ensino, os participantes eram técnicos administrativos em educação (84,6%) e docentes (15,4%).

Procedimentos

Conjugou-se na construção de dados a pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas (Cellard, 2008; Flick, 2009). A pesquisa documental buscou analisar os regimentos internos, dados históricos e procedimentos específicos, com vistas a caracterizar o serviço oferecido pelo SAP. Assim, a pesquisadora responsável consultou os documentos em maio de 2019. Em seguida, o processo de recrutamento de participantes para o estudo ocorreu no SAP, por meio de contato individual e presencial com os profissionais que se enquadravam nos critérios de elegibilidade. Nesse contato, eram esclarecidos os objetivos e procedimentos de pesquisa, bem como, em caso de adesão, agendamento da entrevista individual. As entrevistas aconteceram em salas reservadas, no SAP, sem a presença de outras pessoas, sendo posteriormente gravadas e transcritas. As entrevistas ocorreram nos meses de junho e julho de 2019. O tempo médio de duração foi de 40 minutos.

Técnica de coleta de dados

Optou-se por utilizar um roteiro de entrevista para os encontros individuais com os participantes. Observa-se que as entrevistas semiestruturadas têm atraído interesse e passaram a ser amplamente utilizadas dada “à expectativa de que é mais provável que os pontos de vista dos sujeitos entrevistados sejam expressos em uma situação de entrevista com um planejamento aberto do que em uma entrevista padronizada e um questionário” (Flick, 2009, p. 143). São exemplos de questões do roteiro: Você fez uso do Serviço de Plantão Psicológico do Setor X de Promoção à Saúde em sua trajetória profissional? Você foi atendimento no exato momento de sua necessidade? Após o (s) atendimento (s) do plantão psicológico, como você se sentiu? O atendimento teve algum impacto em sua vida? Também foram realizadas perguntas de

seguimento para explorar ou clarificar as respostas dos participantes (fale-me mais sobre isso, dê-me exemplo etc.).

Análise de dados

Os dados das entrevistas semiestruturadas foram analisados de modo temático. Para Clarke, Braun e Hayfield (2019), a análise temática é um método para identificar, analisar e relatar padrões (temas) dentro de dados. Busca-se por meio de um conjunto de dados, seja em uma série de entrevistas ou grupos focais, encontrar padrões e significados. Ela não é um processo linear, mas sim um processo recursivo em que o pesquisador avança e retrai ao longo das fases, conforme a necessidade analítica (Clarke, Braun & Hayfield, 2019).

Assim, partiu-se da leitura flutuando e exaustiva dos dados e mapeamento das unidades de sentido. Desse processo foram extraídas duas categorias temáticas: Saúde do Trabalhador em instituição federal e Serviço de Acolhimento Psicossocial segundo os usuários. A categoria 1 agrega temas relacionados ao prazer e desprazer no trabalho, os impactos do trabalho na saúde e as motivações para atuar. A categoria 2 é composta pelos temas: efeitos do serviço para o usuário, dificuldades na perspectiva dos usuários e sugestões para o Serviço. Previamente à apresentação das categorias temáticas foram apresentados os dados obtidos na pesquisa documental (seção ‘Compreendendo o Acolhimento Psicossocial’).

Questões éticas

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE 02463718.3.3001.5152). Os participantes assinaram Termos de Consentimento Livre e Esclarecido. Também, durante a realização das entrevistas foram considerados todos os preceitos éticos estabelecidos pela Resolução 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Dessa forma, cada participante foi esclarecido sobre os objetivos e técnicas da pesquisa. Para preservar o sigilo e identidade dos participantes, foram atribuídos nomes de flores para cada um: Girassol, Rosa, Camélia, Margarida, Lavanda, Peônia, Violeta, Lótus, Jasmim, Tulipa, Orquídea, Lírio e

Azaleia. Após os nomes são indicadas letras referentes ao tipo de atuação na instituição: S para profissionais da saúde; D para docentes; A para administrativos; E para técnicos educacionais.

Resultados e Discussão

Compreendendo o Acolhimento Psicossocial: dados da pesquisa documental

As buscas por documentos na unidade SIASS relacionados ao SAP foram a fundo em arquivos antigos do setor, que contam sua história. São documentos e papéis soltos, antigos, que passaram de profissional para profissional ao longo do tempo. Verificou-se que o serviço já existia anteriormente à criação do SIASS, os órgãos de saúde referentes às questões de saúde dos servidores públicos federais eram regidos pelo Sistema Integrado de Saúde Ocupacional do Servidor Público Federal (SISOSP). Contudo, antes desse ato institucional, eram realizadas ações individualizadas de acordo com demandas de cada unidade da Universidade Federal – contexto desse estudo.

Quanto aos recursos humanos, a equipe conta com dois assistentes sociais e cinco psicólogos. A organização do atendimento é feita por escalas em turnos (manhã e tarde) que mudam mensalmente, visto que há particularidades a serem consideradas; como afastamentos por vários motivos, férias dos profissionais. Em média, cada profissional é responsável por três plantões semanais. No relatório referente aos atendimentos de 2019 constavam registrados 426 atendimentos. Vale ressaltar que essa planilha se refere ao número de atendimentos e não de pessoas atendidas, já que um atendimento pode desdobrar em outros atendimentos do mesmo usuário.

Em um documento elaborado por trabalhadoras do SAP, por exemplo, há a descrição de que, antes da implantação do plantão, os atendimentos de Psicologia e Serviço Social eram organizados de forma ambulatorial, com vistas à psicoterapia, com atendimentos previamente agendados, aspectos que provocavam dificuldades: a demanda era sempre maior que a oferta,

na maioria das vezes não havia profissional disponível para atendimento de crise, na área da psicologia as filas de triagem eram muito longas e na maioria dos casos havia recomendação de psicoterapia de média e longa duração. Esse cenário provocava insatisfação nos usuários e nos profissionais pela sensação de impotência e frustração por não conseguirem atender nos ‘pontos de urgência’ de cada caso. Tentando enfrentar esses desafios, em 2005, foi implantado, então, o Acolhimento Psicossocial.

Historicamente, em 2009, o SIASS trouxe perspectiva inovadora, que se aproxima dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), alinhando a política de atenção à saúde e segurança no trabalho com o que se espera de uma política em Saúde do Trabalhador (ST), envolvendo vários setores nos processos de planejamento e desenvolvimentos das ações, principalmente o trabalhador/servidor (Lacaz, Vechia & Silva, 2017). Contudo, uma das críticas ao decreto que instituiu o SIASS é a vinculação da atenção à saúde dos servidores públicos ao MPOG e não ao Ministério da Saúde (MS), responsável pela proposição da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT) em 2012.

Na pesquisa documental, foi encontrado relatório nomeado como “Programas e Projetos 2018”. Nesse documento há a descrição do Programa de Saúde Mental desenvolvido pela unidade, que engloba o “Serviço de Acolhimento Psicossocial” e o “Atendimento em Consultas Psiquiátricas”. A descrição do Acolhimento Psicossocial elaborada pelos profissionais da Unidade SIASS nesse arquivo enfatiza que se trata de uma intervenção que acolhe a pessoa no momento de sua necessidade, ajudando-a lidar melhor com seus recursos e limites pessoais. No acolhimento são efetuadas: orientações, encaminhamentos ou atendimentos breves e não é necessário agendamento prévio para o acolhimento.

Atualmente, a Unidade SIASS conta com duas salas de atendimento na modalidade “plantão” em dois campi da Universidade. O serviço é disponibilizado nos turnos da manhã e da tarde, durante o horário de funcionamento do setor. O plantão psicológico é chamado de

acolhimento psicossocial, pois se trata de serviço com abordagem multiprofissional que conjuga ações de psicólogos e assistentes sociais. No campo da psicologia, os momentos de atendimento são focais e definidos, em termos de temas e focos, pelo usuário (Dantas et al., 2016). Assim, o propósito é facilitar ao cliente uma visão mais clara de si mesmo e de sua perspectiva ante a problemática que vive. A forma de enfrentar a problemática se definirá nesse processo e com a participação de ambos, usuário e profissional que atende.

Operacionalmente, o acolhimento ocorre em até quatro sessões, porém não se trata da oferta de acompanhamento psicoterapêutico convencional, visto que com a implementação pelo governo federal do benefício da Saúde Suplementar, através da Portaria Normativa SRH nº 3, de 15 de setembro de 2009, essa modalidade de atendimento deixou de existir nos serviços. A partir da saúde suplementar, então, o servidor público federal tem a possibilidade de busca pelo atendimento em psicoterapia pela adesão à convênios de saúde. Caso não tenha o convênio, o servidor é orientado a buscar por psicoterapia em outros dispositivos de saúde, públicos ou privados, o que é avaliado juntamente com ele, a cada necessidade.

Vale ressaltar que o SAP da unidade SIASS não é integrado ao SUS e à rede local de saúde. Deste modo, assim como os demais usuários do SUS, os servidores têm encontrado dificuldades na oferta de atendimento psicossocial. Assim, esses profissionais, pelo acesso ao SAP, têm a possibilidade de ter um enfrentamento diferenciado de suas questões, incorporando o cuidado às questões psicossociais presentes em sua vida, mas ainda percebemos lacunas que precisam ser olhadas pelo serviço.

Saúde do trabalhador em instituição federal

Nosso estudo sugere que atuar como servidores públicos federais na Universidade cenário deste estudo provoca sentimento de desprazer relacionado ao trabalho, aspecto que impacta na saúde e no modo como os participantes significam suas experiências profissionais. Nas vivências de trabalho, incluindo a organização dos serviços/tarefas e as interações sociais,

também se verificou sofrimentos que resultam em sintomas psicossomáticos. Nota-se que a saúde do trabalhador dos participantes é modelada pela condição existencial que reúne aspectos da vida extra e intra-trabalho.

Dejours, em sua teoria chamada Psicodinâmica do Trabalho, afirma que os processos psíquicos são mobilizados pela confrontação do sujeito com a realidade do trabalho. O sujeito, portador de uma história singular, encontra com uma situação de trabalho cujas características são fixadas independentemente da sua vontade. Esse encontro do privado (que é do sujeito particular e que o sofrimento e o prazer fazem parte) e do social (que é o trabalho) gera um conflito, no qual o privado resiste às pressões do trabalho (Dejours & Abdoucheli, 2010a).

O trabalho é elemento fundamental para a saúde e é a organização do trabalho que importa na relação trabalho e funcionamento psíquico. A organização do trabalho envolve a divisão das tarefas e a divisão dos homens. A divisão das tarefas refere-se ao conteúdo destas, ao que é prescrito pelo organizador do trabalho. A divisão dos homens são as relações humanas, a hierarquia, o controle. As organizações do trabalho perigosas são as que atacam o funcionamento mental, o desejo do trabalhador (Dejours, 1986).

Assim, quando o rearranjo da organização do trabalho não é mais possível, o sofrimento se inicia, a energia pulsional não encontra descarga no exercício do trabalho e se acumula no aparelho psíquico, ocasionando sentimento de desprazer e tensão (Dejours & Abdoucheli, 2010b).

Nas vivências relatadas pelos participantes do estudo, o desprazer relacionado ao trabalho impacta intimamente as questões de saúde, como pode ser observado nos seguintes trechos das entrevistas:

Quando vai dando o horário de participar daquela reunião me dá uma vontade, uma angústia muito grande... e uma vontade, assim, de não estar ali naquele momento. Eu fico pensando: nossa... agora poderia ser

tanto cinco e meia da tarde, que seria a hora que eu estaria saindo da escola. Eu vejo isso como um adoecimento (Peônia).

Essa questão de atendimento [ao público], eu acredito que tenha também sido um dos motivos de eu ter adoecido. Existem pesquisas inclusive nessa questão de atendimento ao público, é desgastante... Enfim, eu acredito que tenha ajudado, a questão rotineira ela me sugava uma energia que meu corpo não aguentou, não suportou (Lírio - A).

Teve uma professora que deu problema lá na reunião do colegiado, ela gritou comigo. Eu pensei que aquilo não tivesse me impactado, porque eu estava tranquila, eu acabei de explicar o que precisava e todo mundo foi embora. Depois, quando eu estava saindo, eu vi que estava cheia de alergias no couro cabeludo (Orquídea - E).

Eu não tinha condição psíquica para estar dentro de uma enfermaria. Então, pensei vou lá porque não dou conta mais. Foi quando eu cheguei no acolhimento. Naquela semana que eu procurei eu já estava três noites sem dormir, eu cochilava e acordava, cochilava e acordava... o meu corpo físico já estava extremamente cansado, já estava assim... eu não dava conta mais (Tulipa - A).

Dejours traz o sofrimento em uma lógica essencialmente defensiva ou essencialmente criativa, distinguindo dois tipos de sofrimento: o sofrimento patogênico e o sofrimento criativo. O primeiro ocorre quando todos os recursos defensivos foram esgotados, quando as margens de liberdade de transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho já foram

utilizadas (Dejours & Abdoucheli, 2010a). Vejamos a dimensão do desprazer, do sofrimento patológico:

Eu tenho trabalhado os últimos dois anos e meio, três anos... adoecida. Às vezes quando vai chegando o horário de entrar na sala de aula é... minha mão sua, eu tenho um pouco de taquicardia, uma tristeza (Peônia).

Eu tinha muito prazer... só que o tempo, sete anos aproximadamente, foi fazendo que eu ficasse cansado. Nos últimos dias, eu ia atender o telefone, e estava dando uma solução para a pessoa, meu cérebro acho que como uma forma de autodefesa interpretava... chega disso, você está cansado disso... chega... chega... até que comecei a sentir reações físicas ao atender os telefones, ou ao ter que dar uma explicação para as pessoas. Minhas mãos começaram a formigar, e é até estranho que, ao lembrar, eu já começo a sentir isso também, eu sinto minhas pontas dos dedos, só de lembrar (Lírio - A).

Quando foram explorados todos os recursos defensivos, o sofrimento residual, não compensado, continua seu trabalho de solapar e começa a destituir o aparelho mental e o equilíbrio psíquico do sujeito, empurrando-o lentamente ou brutalmente para uma descompensação (mental ou psicossomática) e para a doença (Dejours & Abdoucheli, 2010a).

Acho que trabalhei adoecido, mas fui perceber, acho que... no limite. Porque acho que já havia indícios de que eu não estava bem só que eu fui levando sabe, eu fui levando, eu fui levando... Então, eu trabalhei, eu posso te responder que eu trabalhei doente, mas eu não conseguia

identificar, acho que fui identificar quando meu corpo chegou no limite (Lírio - A).

Às vezes a gente fica uma tarde inteira sem conseguir beber água, você bebe água numa correria assim, numa pressão tão, tão rápido... e aí eu já fico pensando que eu estou com uma infecção urinária por causa disso. E aí eu faço os exames, chego no médico ele fala, eu tenho que fazer a cultura, demora três dias... aí eu falo para ele, mas pelo amor de Deus eu estou sentindo muita dor, me dá um remédio antibiótico antes de sair o resultado. Aí ele diz eu vou te passar, mas você traz o resultado daqui três dias. Eu tomo o antibiótico, na hora que eu chego lá que eu pego o exame, o exame é negativo... então eu penso que isso é um adoecimento (Peônia).

Para Dejours, o sofrimento é inevitável, tem raízes na história singular do sujeito e repercute no teatro do trabalho ao entrar na complexa relação com a organização do trabalho. Contudo, o desafio real é favorecer sua transformação (e não eliminação), transformá-lo em criatividade, o que aumenta a resistência do sujeito ao risco de desestabilização psíquica e somática (Dejours & Abdoucheli, 2010a). Nas vivências de trabalho dos participantes da pesquisa, o sofrimento criativo também foi identificado:

Eu acho um ambiente propício, ao mesmo tempo que a gente trabalha com vida e com morte, mas tem um lado descontraído que dá para passar. Eu colocaria alguém que eu amo aos cuidados de uma pessoa como eu... e quando a gente vê um paciente recebendo alta, quando a gente vê a cura de uma doença, é prazeroso. (Violeta - S)

O setor lá é muito tranquilo, as pessoas são muito proativas, tudo que você pergunta as pessoas te respondem... é um ambiente tranquilo de se trabalhar, tem a questão política que divide lá o instituto, isso me incomoda muito, mas eu tento não tomar partido de ninguém, então só o que me incomoda são as questões políticas (Lavanda - E).

Me sinto realizada, assim por mais que tenha problemas, eu venho com prazer trabalhar, eu levanto cedo tranquilamente e venho trabalhar. Tem alguns pacientes que a gente fica muito sensibilizado, tem muita morte, a gente tenta né, fazer algumas atividades para tirar um pouco do estresse (Camélia - S).

Assim, quando o sofrimento é criativo, ele passa a ser um mediador para a saúde (Dejours & Abdoucheli, 2010a).

O prazeroso é quando o paciente vai bem para casa, quando você está bem com sua equipe aqui, é muito bom quando a equipe está unida, sem briga (Azaleia - S).

Eu acho que é prazeroso a gente levantar todo dia e ir trabalhar, saber que tem um trabalho, que tem um bom salário, o nosso salário é bom (Orquídea - E).

Eu gosto das minhas atividades, adoro, eu não ficaria livre da universidade, eu vou ficar aqui até os 75 anos, eu não tenho outra coisa para fazer, eu cheguei na universidade eu tinha 20, então você imagina uma pessoa que só sabe viver na universidade (Jasmim - D).

Eu estou aqui já há 23 anos e eu não tenho vontade de sair, eu tenho vontade de aposentar é aqui mesmo, eu gosto da equipe, gosto da equipe médica também (Camélia - S).

O trabalho não é em primeiro plano a relação salarial ou o emprego. É sim o trabalhar, o saber-fazer, o engajamento do corpo, da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões. O corpo inteiro, e não apenas o cérebro constitui a sede da inteligência e da habilidade do trabalho (Dejours, 2004). Assim, a subcategoria Impactos na Saúde e no Pessoal buscou trazer reflexões a respeito dos impactos do trabalho na saúde dos sujeitos e em sua vida pessoal, pensando o trabalhar de forma ampliada, que interfere no todo do sujeito e não é apenas a execução de uma tarefa.

Segundo a Organização Mundial de Saúde, a saúde é um estado de completo conforto, bem-estar físico, social e psíquico, e não somente ausência de afecções e enfermidades (OMS, 2011). Dejours (1986) tece uma crítica a esse conceito, afirma que esse completo estado de bem-estar não existe. A saúde não se trata de um fim, já que mesmo que atingido é difícil de ser mantido a todo tempo. Para conceituar saúde, o autor parte de três pressupostos, sendo o primeiro deles a fisiologia, ou seja, a análise do funcionamento do organismo. A fisiologia traz que o organismo não se encontra estável, está o tempo todo em mudança (Dejours, 1986). Na perspectiva dos participantes, o impacto do trabalho no corpo físico é sentido e relatado:

A saúde física eu acho que é a principal reclamação, agora para quem tem consciência desse contexto que está inserido, acaba trazendo algum reflexo para a saúde mental também, é claro. Hoje mesmo eu estava trabalhando em um computador e no laboratório ao lado um equipamento funcionando com um barulho que era quase uma betoneira. Imagina você trabalhar o dia inteiro ouvindo um barulho

como de uma betoneira... isso é desgastante, você vai ficando estressado com isso (Lótus - E).

Eu comecei a me preocupar foi quando eu senti reações sabe, essas mesmas que eu falei. Formigamento, comecei a sentir no braço, essa canseira, esse cansaço de ter que responder coisas e falar coisas para as pessoas (Lírio - A).

Eu sinto o meu corpo adoecido, não só mental, mas sim o meu corpo físico adoecido (Peônia).

O segundo ponto descrito por Dejours é a psicossomática, a relação entre mente e corpo. Quando temos alguma doença ela acontece em momentos de evolução, de crises, em momentos precisos que também ocorre algo no plano psíquico. Existem doenças que são desencadeadas por uma situação afetiva difícil (Dejours, 1986). Os participantes trazem sintomas psicossomáticos pelos impactos do trabalho:

Às vezes eu somatizo alguns sintomas que eu estou sentindo, mas eu vou ao médico eu não tenho nada daquilo. Como... às vezes eu acho que eu tenho um problema na bexiga, às vezes eu acho que eu tenho uma infecção urinária, às vezes eu acho que eu estou com algum problema intestinal... e sempre eu percebo que eu tenho essas coisas, e aí vou ao médico e faço os exames, faz ultrassonografia e não tem absolutamente nada, quando vem a enxaqueca eu fico pensando... não vale a pena tanta dor (Peônia).

Eu já me frustrei em algumas situações do trabalho que eu não dormi a noite ou que eu custei a dormir. Eu acho que se mistura sim... pessoal e

trabalho, a gente não é robô para conseguir separar cem por cento os sentimentos (Lavanda - E).

O terceiro ponto é a psicopatologia do trabalho, onde o trabalho é elemento fundamental para a saúde. A organização do trabalho, que traz o conteúdo das tarefas e a divisão dos homens, poderá provocar sofrimentos, doenças mentais e físicas.

Depois que o paciente morreu, foi dia 13 de dezembro, já foi me dando uma ansiedade muito grande no meu dia a dia mesmo... para tudo. Comecei a ter aquele declínio do sono, não conseguir dormir bem, não querer voltar no outro dia para trabalhar, eu já não tinha mais essa vontade (Tulipa - A).

E é um sentimento muito ruim, a gente fica uma tarde inteira sem ter tempo de ir ao banheiro e... você vai sempre deixando para depois, deixando pra depois e quando vou ao banheiro por exemplo, que eu tenho aquele momento de ir, às vezes na hora que o professor entra na sua sala, você pede pra ele ficar um pouquinho pra você ir ao banheiro, eu não consigo fazer o que eu tinha que fazer no banheiro... e aí eu fico tão apavorada pra voltar, é uma coisa muito louca (Peônia).

Face às diferentes relações dos indivíduos com seu trabalho, as relações pessoais também são implicadas no mais alto nível. A realidade afetiva, relacional, familiar, a vida psíquica, as relações, tudo é cortado pelo trabalho (Dejours, 1986). Os participantes do estudo trazem suas vivências a esse respeito:

Eu não sei nem como é que as pessoas da minha família estão me aguentando. Porque... chega no domingo, eles querem ir ao clube, eles querem ir numa festa, eles querem ir almoçar com alguém e eu não quero, eu só quero ficar em casa dormindo, eu só quero descansar (Peônia).

Para mim, eu encontrar com pessoas no campus e me dizerem... você me ajudou demais... eu penso, valeu a pena, valeu a pena. Mas quando a gente pensa nos aspectos negativos a gente pensa... será que tanto esforço compensou? (Lírio - A).

Às vezes eu sinto uma certa ansiedade, para me acelerar para tentar fazer o serviço todo, e eu vou para casa e estou tão acelerado, por causa da grande quantidade de serviço (Girassol - A).

Em meio às complexas relações entre saúde e trabalho, Dejours afirma que saúde para cada homem, mulher ou criança é ter meios de traçar um caminho pessoal e original, em direção ao bem-estar físico, psíquico e social. A saúde, portanto, é possuir esses meios. (Dejours, 1986).

O trabalho oferece ao sujeito uma forma de perseguir seu questionamento interior e de traçar a sua história. Por meio dele, o indivíduo se insere em relações sociais, para onde transfere questões herdadas de seu passado e de sua história afetiva (Dejours, 1996). O sujeito, submetendo seu trabalho à crítica, solicita julgamento dos pares e em troca espera ser reconhecido. O reconhecimento é a retribuição fundamental da sublimação e esta última tem papel importante na conquista da identidade do sujeito (Dejours, 1996). Entende-se por sublimação a pulsão sublimada derivada de um novo objetivo não sexual que visa objetos socialmente valorizados (Laplanche & Pontalis, 2001).

A questão importante é que o trabalhador, quando realiza sua função, obtém em troca um reconhecimento social de seu trabalho e também como sujeito sofredor, recebe um reconhecimento subjetivo de sua capacidade de conjurar a angústia de dominar seu sofrimento (Dejours, 1996). Assim, em meio à dimensão que toca o sujeito e seu trabalho, o reconhecimento é uma das motivações para atuar. Os participantes o trazem como positivo:

Eu me sinto, eu me sinto realizada, feliz, em tão pouco tempo já ter recebido uma função gratificada, reconhecimento do meu trabalho, estou satisfeita (Margarida - A).

Teve agora a semana da enfermagem, era para fazer uma votação de escolha de um profissional e eu fui escolhida. Então, assim, fiquei bem lisonjeada (Camélia - S).

A chefia me escolheu para ocupar o cargo. Então, a chefia depositava confiança em mim e eu penso que deveria retribuir sendo também um bom servidor (Girassol - A).

A cada situação de trabalho e assim a cada reconhecimento, desenha-se uma série contínua de acontecimentos frente a trajetória de trabalho, o que gera uma grande consistência e uma maior estabilidade à identidade (Dejours, 1986). Esse ponto é visto de forma crítica, como algo faltante na organização do trabalho na instituição federal na qual o estudo foi desenvolvido.

O cargo... realmente você vai sair, você é psicóloga entra outro, realmente entra outro, mas o ser humano, nos seus valores, nas suas

crenças, nas suas experiências, é único e acho que isso deveria ser mais valorizado (Lírio - A).

Seria tão interessante se a universidade ao receber o servidor, ela tirasse ali uma semana de integração, oito horas por dia daria para mostrar o que é a universidade, onde ele vai atuar, para onde ele vai, sabe parar de ser esse mistério... olha só quando você for lá que você vai saber em qual setor você vai trabalhar... não poderia ser assim. Porque, assim, pessoa conhece a universidade, o que ela vai fazer (Tulipa - A).

Nesse sentido, a dimensão coletiva e a individual dos fenômenos de ordem psicológica conectados ao trabalho não podem ser compreendidas se isoladas, já que possuem estreitas reciprocidades (Seligmann-Silva, 2011). Essa interpretação reflete a necessidade de considerar também as múltiplas facetas que compõem a saúde dos profissionais que existem não apenas no local de trabalho, mas também em contextos familiares e comunitários que podem suscitar adoecimentos e diminuição da qualidade de vida ou bem-estar. Logo, são necessárias análises ampliadas sobre a saúde do trabalhador.

Serviço de Acolhimento Psicossocial segundo os usuários

O Serviço de Acolhimento Psicossocial analisado nesse estudo é concebido pelos participantes como espaço terapêutico que os auxiliou nos ‘pontos de urgência’, sendo pautado na escuta, acolhimento e cuidado para problemas de natureza psicológica. Percebeu-se, ainda, que os participantes entendem as limitações do serviço em termos objetivos (número de atendimentos ou ações), mas também no que se refere à sua proposta de não pretender resolver problemas profundos, mas sim propiciar momentos de reflexão sobre si e sua relação com o trabalho desenvolvido na instituição.

Nesse sentido, acolher, segundo Schmidt (2004), refere-se a uma peculiar atenção para a experiência do cliente no momento em que procura ajuda, que inclui não apenas o que convencionalmente se entende por queixa, mas o modo como o cliente vive essa queixa, os recursos subjetivos e do entorno sócio psicológico de que dispõe para cuidar de seu sofrimento, bem como as expectativas e perspectivas que se apresentam a partir da busca de auxílio.

Visando compreender a condição de saúde dos servidores que procuraram pelo serviço, é importante ressaltar que seis deles buscaram ajuda por questões de adoecimento mental relacionado ao trabalho; seis buscaram orientações relacionadas à tratamento de transtornos mentais, como processos depressivos e ansiosos e um buscou o atendimento por adoecimento por luto.

Quanto aos desdobramentos do acolhimento, dez dos servidores foram encaminhados para avaliação psiquiátrica e dois participantes já faziam acompanhamento psiquiátrico na unidade SIASS; cinco foram referenciados para psicoterapia individual.

Considerando o número de participantes encaminhados para avaliação psiquiátrica ou que já faziam esse acompanhamento na unidade SIASS, cabe a reflexão sobre a medicalização da vida, já que doze dos treze participantes utilizavam esse serviço. Ivan Illich traz o conceito de iatrogênese clínica, no qual as condições clínicas ou doenças vêm dos tratamentos medicamentos e até das condutas dos profissionais de saúde ao prescrever um tratamento (Illich, 1975). São os efeitos negativos decorrentes do uso de remédios de forma descontrolada ou sem necessidade.

O SAP é um serviço anterior à avaliação psiquiátrica nessa unidade SIASS, ou seja, o paciente só é encaminhado para essa avaliação se o plantonista avalia essa necessidade. Esse ponto é positivo no que diz respeito à medicalização não ser a primeira alternativa de cuidado ao paciente. Contudo, a maioria dos participantes relatou a procura pelo acolhimento para apenas seguir para a avaliação psiquiátrica. Refletindo sobre isso, podemos trazer o segundo

conceito abordado por Ivan Illich, a Iatrogênese Social. O autor pondera que medicalização produz uma sociedade mórbida e o quanto isso resulta em perda de autonomia na ação e no controle do meio pelo sujeito (Illich, 1975). Está intrínseco em nós, seres sociais, o buscar rápido alívio ao adoecimento, assim não entramos em contato com o que é sofrido, difícil de vivenciar.

Os trabalhadores refletem sobre os efeitos do serviço ao procurar pelo mesmo, sendo o acolhimento a porta de entrada:

Eu fui lá porque eu estava no limite, como eu teria ido em outro lugar, e falei eu vou onde eu tenho direito de ir. Eu estou indo sempre e sou muito reconhecida... eu tenho a destacar o meu reconhecimento, a minha satisfação de estar sendo tratada por profissionais tão generosos, tão humanos e acho que isso é de uma importância enorme (Jasmim - D).

Eu me senti bem em saber que eu poderia contar com esse serviço. Eu me senti bem acolhido e percebi que a [instituição] se preocupa com a saúde do trabalhador. Não sabia que tinha psiquiatra, eu pensava que como trabalhador eu deveria procurar o atendimento do hospital, pronto socorro. Não sabia que existiam profissionais dedicados ao atendimento ao trabalhador (Girassol - A).

Foi muito bom assim, isso eu falo mesmo, de boca cheia, porque foi a x que me atendeu... e em minutos eu falando ela já conseguiu identificar meu perfil e aquilo me passou uma segurança, me passou algo concreto e eu me senti, por consequência, seguro, que aquilo lá realmente poderia

me ajudar, não ser uma mera formalidade ou algo do qual eu não fosse retirar nada (Lírio - A).

Marinho e Souza (2015) esclarecem que no plantão psicológico é comum os usuários virem em busca do serviço com uma demanda em especial, que pode parecer difusa. Contudo, a escuta atenta pode possibilitar ao cliente novas perspectivas. Trata-se da emergência emocional de cada um; para alguns, a emergência pode ser uma discussão com o namorado, enquanto que para outro é a eminente tentativa de suicídio. É imprescindível que não se foque na queixa em si, mas, na relação do aqui-agora com o paciente, na qual a queixa tem seu lugar. Como efeito os participantes refletem a diferença de compartilhar suas questões com pessoas de seu vínculo pessoal e o efeito de buscar um profissional no SAP.

Às vezes a gente não conversa com as pessoas de casa as mesmas coisas que gente conversa com ela, não que o diálogo interno na minha casa seja ruim, mas a pessoa também está dentro daquele sentimento. Eu não sou a Rosa, eu sou a esposa do x, a filha da y. Então, existe toda uma questão de envolvimento (Rosa - E).

Então, eu me senti acolhida nesse sentido... de ouvir, de uma pessoa me ouvir, que está completamente fora do meu ambiente, não conhece as pessoas, não me conhece também e eu me senti bem com isso (Peônia).

Fernandes, Marinho e Farias (2015) expõem que, no plantão, é possível facilitar a elaboração do cliente sobre o seu processo, sua possível crise e o entendimento de si sobre o que o conduziu até a sala de plantão. O plantonista deve respeitar a espontaneidade do seu

cliente. Como efeito, o acolhimento é visto pelos participantes como uma forma de apoio a se organizar psiquicamente para lidar com suas questões.

É, eu nunca tinha ido assim num psicólogo, eu nunca tinha tido um acompanhamento, então achei maravilhoso, ajuda a gente demais, porque naquele momento de desespero que você está, sua cabeça não consegue ter aquele raciocínio lógico né... o que que você deve fazer naquele momento... com o atendimento da psicologia elas vão te ajudando, te ajudando a seguir, a traçar um caminho. Então, foi ótimo, muito válido (Camélia - S).

Foi um impacto muito positivo, porque até então, eu acho que boa parte do hospital em si, não sabe para onde vai, o que fazer, como fazer, para onde correr, e quando você chega, você é acolhido, as pessoas te explicam, com paciência, com humanidade. Acho que falta um pouco disso. Você se sente acolhido mesmo, essa é a palavra, você se sente meio que abraçado. E isso te dá mais força até para não desanimar e não meter os pés pelas mãos (Tulipa - A).

Fui lá e encontrei a psicóloga, a psicóloga estava lá, ela sentou comigo, conversou... e assim, o momento, para o que eu precisava no momento foi bastante, foi assim essencial para eu conseguir... ela me ajudou a organizar aquele turbilhão de ansiedade (Rosa - E).

Durante as entrevistas foi perguntado aos participantes sobre as dificuldades vistas no serviço. Os participantes relatam que ações de Saúde Mental deixam a desejar na instituição, o que é contrário ao que a PASS consolida, já que no planejamento das ações de promoção e

prevenção de riscos e doenças da política, são priorizadas algumas áreas, e dentre elas está a Saúde Mental.

De uma maneira geral, o hospital já está aqui, e ele cuida da parte física, vamos supor eu estou trabalhando aqui [na cidade], então tem [os ambulatorios], tem a universidade, tem os postos de saúde, então cuidam da saúde física, mas a saúde emocional, a saúde psicológica eu acho que ainda deixa muito a desejar (Violeta - S).

Me preparei para ser técnica de enfermagem, mas eu não me preparei para ver essa parte humana, da enfermagem... cuidando do paciente, cuidando de mim, para eu poder... ser melhor, estar melhor. Eu acho que eu poderia até produzir mais tanto na minha vida pessoal quanto na minha vida profissional se eu tivesse um suporte psicológico maior (Violeta - S).

Quanto às dificuldades, o número de sessões oferecidas no serviço é algo que chama atenção para os usuários, os mesmos referem que gostariam de ser atendidos por mais tempo no serviço.

Fui bem atendida. Dentro do que podia... eu acabei me afastando, eu acho que são poucas as sessões, eu acho que às vezes a gente precisaria de mais, para poder incentivar (Violeta - S).

Eu só quero agradecer, que continue a ter esse plantão, e que quando puder também, que nem aquela vez eu precisei fazer o tratamento, a psicoterapia né, por um certo tempo (Azaleia - S).

O número de sessões é bem limitado, tanto é que a psicóloga fez questão de me orientar isso, que é um acolhimento, não é um tratamento propriamente dito. Mas eu reconheço que a limitação pelo número de servidores que tem aqui (Lótus - E).

Para Gomes e Souza (2015), o plantão psicológico alinha-se com a prática clínica contemporânea, pois retira o profissional do consultório e o leva para onde o indivíduo que sofre está. Esse indivíduo é aquele que não tem acesso à benefícios da intervenção psicológica por não possuir recursos para isso, sejam eles financeiros ou motivacionais. Assim, talvez o acolhimento seja o único espaço de busca para esse trabalhador. Nas palavras de Violeta: “Ampliar... até mesmo para poder dar um seguimento porque, se a minha cabeça não está boa, talvez eu não dê conta buscar em outro lugar ou de pagar uma sessão cara.” (Violeta - S).

Marinho e Souza (2015) observam que, em determinadas circunstâncias de vida, pode ocorrer de poucas sessões serem insuficientes para o cliente dar conta de sua demanda, o que é relatado pelos participantes do estudo e traz a limitação do serviço.

Observa-se que a divulgação é uma dificuldade vista pelos participantes da pesquisa, como algo que falta no serviço.

Olha eu estou muito satisfeita e só acho que falta um pouco mais de publicidade (Margarida - A).

Falta um pouco de saber como procurar e as chefias também saberem orientar os seus... as pessoas que trabalham no setor (Lavanda - E).

Na maioria dos casos eu acredito que o doente, ou o potencial doente, ele que provoca a sua ida até o local de ajuda, ou algum colega próximo, que percebe algo diferente. Não há um movimento inverso (Lírio - A).

Mesmo com a divulgação pela equipe do SAP nas intervenções em promoção à saúde desenvolvidas na instituição e por meios eletrônicos, parece haver um desconhecimento sobre o serviço. A Universidade é enorme; as pessoas trocam de lugares, tomam posse ou se aposentam o tempo todo. Assim, as informações precisam ser divulgadas continuamente.

A partir da narrativa dos participantes do estudo, destacamos sugestões para o serviço relatadas pelos mesmos. Uma das sugestões exposta durante as entrevistas foi a questão da divulgação. Os participantes acreditam que esse é um ponto crucial no sentido de melhora do SAP na universidade e sugerem formas de fazê-la, mas não só por divulgar, e sim atrelando à desmistificação dos medos e preconceitos sentidos pelos trabalhadores ao buscar um serviço de Saúde Mental.

Talvez uma divulgação maior, uma prevenção... uma divulgação maior do trabalho que é realizado, tentar talvez mudar o olhar das pessoas para essas questões né, porque muita gente tende a achar que é frescura e não é... e a gente incorpora isso e não busca ajuda (Rosa - E).

Acho que precisava de uma divulgação maior e dessa consciência da necessidade que o funcionário precisa de participar para melhorar a vida dele, tanto pessoal quanto profissional. Eu acho que deveria ter algumas palestras para as pessoas saberem da necessidade, as pessoas não entendem muito isso, eu por exemplo não entendia (Peônia).

Uma sugestão é fazer um e-mail e mandar para todos os setores, para as chefias ou fazer uma reunião para falar para as chefias o que o setor oferece para eles repassarem para os servidores... não só o que oferece, mas como funciona, como marcar, isso vai ajudar muita gente (Lavanda - E).

Uma das sugestões dadas pelos participantes do SAP é fazer algo preventivo e participativo além do serviço oferecido pelo acolhimento, para que as pessoas possam se fortalecer, compartilhar ideias. As sugestões foram variadas, desde a realização de treinamentos para relações humanas, ações preventivas e de promoção à saúde, orientações em Saúde Mental.

Talvez fosse isso, dar treinamento para as pessoas que chegam. Não só um treinamento para capacitação de trabalho, mas também treinamento para as relações humanas, a questão da educação, do compromisso, da consideração das pessoas, eu acho que isso é básico (Orquídea - E).

Eu acho que seria interessante algo mais participativo, mais preventivo. Porque eu sei que existem ações nesse sentido, mas talvez elas não sejam tão efetivas (Lírio - A).

Eu acredito que às vezes não dá para fazer uma coisa mano a mano, um e outro, mas grupos de psicologia, trabalhos para poder incentivar, para a gente poder viver melhor... Fala de DST's, tem os cartazes, fala de gravidez, fala de tudo, mas não fala sobre a Saúde Mental. E ela é muito importante. De uma maneira geral, eu acho que todo mundo precisa cuidar dessa parte, é bem precária e cada dia que passa mais se está adoecendo (Violeta - S).

A perspectiva da Saúde do Trabalhador parte da concepção de que a saúde se configura como um processo e não um estado, sendo que o mais importante nesse processo é o indivíduo posicionar-se como sujeito, com condições de interferir naquilo que lhe causa sofrimento (Paparelli, Sato & Oliveira, 2011). As sugestões dadas pelos participantes ao serviço relacionam-se diretamente às vivências dos servidores públicos federais à Saúde do Trabalhador na instituição federal e podem contribuir para ampliar a demanda pelo SAP.

Considerações finais

Esse estudo objetivou compreender as experiências de servidores públicos federais sobre as contribuições do acolhimento no SAP para as questões vivenciadas no trabalho e para sua saúde. Os participantes acreditam que ser trabalhador na instituição repercute em sua saúde física e psíquica, podendo desencadear adoecimentos mentais e psicossomáticos graves. Diante desse cenário, o serviço de acolhimento possui potência para transformar o sofrimento patogênico relacionado ao trabalho em sofrimento criativo, o que pode melhorar a saúde e qualidade de vida dos profissionais. O serviço analisado se configurou como espaço de referência para o cuidado, mesmo sendo precária no que se refere ao número de atendimentos possíveis ou mesmo a baixa ocorrência de projetos e a falta de divulgação do serviço que, muitas vezes, pode ser percebido a partir de preconceitos relacionados à acompanhamentos em Saúde Mental.

Mesmo considerando esses dados que revelam a experiência dos participantes no serviço de acolhimento alvo desse estudo, os resultados apresentados devem ser interpretados considerando-se suas três principais limitações. Primeiramente, o seu desenho qualitativo e transversal não permite a generalização dos resultados para outros contextos, sendo uma fotografia local. Em segundo lugar, o número de participantes atende ao que se espera de uma investigação qualitativa, mas é relativamente pequeno considerando o número total de

atendimentos realizados pelo serviço analisados. Por fim, foi utilizada apenas uma técnica na coleta de dados (entrevistas semiestruturadas) e único perfil de participantes (usuários do serviço). Essa limitação permitiu que o estudo explorasse a dimensão subjetiva e singular da experiência no acolhimento, mas impediu o surgimento de análises sobre a percepção coletiva acerca do acolhimento, além de não incluir a ótica dos profissionais plantonistas. Outros estudos podem minimizar ou responder a essas limitações. Nesse sentido, pesquisas com diferentes delineamentos, inclusão de mais/outros informantes e uso de técnicas diversificadas na coleta de dados podem ampliar as questões apresentadas.

Referências

- Clark, V., Braun, V., & Hayfield, N. (2019). Análise temática. In J. A. Smith. *Psicologia qualitativa. Um guia prático para métodos de pesquisa* (pp.295-327). Rio de Janeiro: Vozes.
- Breschigliari, J. O., Jafelice, G. T. (2015). Plantão Psicológico: Ficções e Reflexões. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(1), 225-237. <https://doi.org/10.1590/1982-3703000112014>
- Cellard, A. (2008). *A análise documental*. In J. Poupart, J. Deslauries, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. Pires (Org.), *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos* (3ª ed.) (pp. 295-316). Petrópolis: Vozes.
- Dantas, J. B., Dutra, A. B., Alves, A. C., Benigno, G. G. F., Brito, L. de S., & Barreto, R. E. M. (2016). Plantão psicológico: ampliando possibilidades de escuta. *Revista De Psicologia*, 7(1), 232-241. <http://www.periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/5597>
- Decreto n. 5.961. (2006, 13 de novembro). Institui o Sistema Integrado de Saúde Ocupacional do Servidor Público Federal – SISOSP revogado pelo Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009. Brasília: Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5961.htm

- Decreto n. 6.833. (2009, 29 de abril). Dispõe da implementação do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal - SIASS e o Comitê Gestor de Atenção à Saúde do Servidor. Brasília: Decreto do executivo.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6833.htm#art9
- Dejours, C (1986). Por um novo conceito de saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 14(54), 7-11.
- Dejours, C (1996). Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In J. F. Chanlat (Org.), *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas* (vol.1, pp 149-173). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Production*, 14(3), 27-34.
<https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>
- Dejours, C., Abdoucheli, E (2010a). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli, C. Jayet (Org), *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho* (pp 119-145). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C., Abdoucheli, E (2010b). A carga psíquica do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli, C. Jayet (Org). *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho* (pp 21-32). São Paulo: Atlas.
- Felli, V.E.A, Tronchin, D. M. R. (2012). La calidad de vida en el trabajo y la salud del trabajador de enfermería. In P. Kurcgant (Org.), *Gerenciamiento em enfermeira* (pp. 87-105) (2ª ed.) Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

- Fernandes, M. C., Marinho, T. M. O., Farias, A. E. M. (2015). Vestindo o jaleco: o plantão psicológico no hospital universitário Lauro Wanderley. In S. Souza, F. B. da Silva Filho, L. A. A. Montenegro (Org). *Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento* (pp 131-54). Curitiba: Crv.
- Flick, U. (2009). *Introdução à pesquisa qualitativa* (3ª ed). Porto Alegre: Artmed.
- Gomes, A. G. A., Souza, S. (2015). Conhecendo a experiência do plantonista no serviço de plantão psicológico em hospital geral. In S. Souza, F. B. da Silva Filho, L. A. A. Montenegro (Org). *Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento* (pp 155-178). Curitiba: Crv.
- Illich, I. (1975). *A expropriação da saúde: Nêmesis da medicina*. (3ª ed.). Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Lacaz, F. A. C., Vechia, P. R. L., Silva, V. P. (2017). Gestão do trabalho em Saúde: buscando a construção de uma política de saúde do trabalhador da saúde no âmbito municipal. In Lacaz, F. A. C., Goulart, P. M., Junqueira, V. (Orgs.), *Trabalhar no SUS: gestão, repercussões psicossociais e política de proteção à saúde*. São Paulo: Hucitec: Fapesp.
- Laplanche, J., Pontalis, J. B. (2001). *Vocabulário da Psicanálise* (4ª ed.). (P. Tamen, trad.). São Paulo: Martins Fontes.
- Marinho, T. M. O., Souza, S (2015). Percepção dos usuários sobre o serviço de plantão psicológico no hospital geral. In S. Souza, F. B. da Silva Filho, L. A. A. Montenegro (Org). *Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento* (pp 179-193). Curitiba: CRV.
- Organização Mundial da Saúde. (2011). Um relatório sobre saúde. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14401:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations-section-1&Itemid=0&limitstart=1&lang=pt

- Paparelli, R., Sato, L., Oliveira, F. (2011). A Saúde Mental relacionada ao trabalho e os desafios aos profissionais da saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 36(123), 118-127.
<https://doi.org/10.1590/S0303-76572011000100011>
- Perches, T. H. P., & Cury, V. E. (2013). Plantão psicológico em hospital e o processo de mudança psicológica. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 29(3), 313-320.
<https://doi.org/10.1590/S0102-37722013000300009>
- Portaria n. 1.823. (2012, 23 de agosto). Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Diário Oficial da União, Brasília.
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html
- Portaria n. 3 (2009, 30 de julho). Estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC sobre a assistência à saúde suplementar do servidor ativo, inativo, seus dependentes e pensionistas e dá outras providências. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
http://www.progepe.ufpr.br/caiss/instrucoes/Portaria_normativa_n03_30_Jul2009_assistencia_a_saude_suplementar.pdf
- Portaria n. 3. (2013, 25 de março). Institui as diretrizes gerais de promoção da saúde do servidor público federal, que visam orientar os órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:ministerio.planejamento.orcamento.gestao;secretaria.gestao publica:portaria.normativa:2013-03-25;3>
- Rebouças, M. S. S., Dutra, E (2010). Plantão psicológico: uma prática clínica na contemporaneidade. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 16(1), 9-28.

Schmidt, M. L. S (2004). Plantão psicológico, universidade pública e política de saúde mental.

Estudos de Psicologia, 21(3), 173-192. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2004000300003>

Seligmann-Silva, E (2011). *Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo*. São Paulo: Cortez.

4.2 Artigo 2

SOFRIMENTO PSÍQUICO NO TRABALHO: PERSPECTIVAS DE SERVIDORES PÚBLICOS FEDERAIS

SOFRIMENTO PSÍQUICO DE SERVIDORES PÚBLICOS

PSYCHIC SUFFERING AT WORK: PERSPECTIVES OF FEDERAL PUBLIC SERVERS

PSYCHIC SUFFERING OF PUBLIC SERVERS

SUFRIMIENTO PSÍQUICO EN EL TRABAJO: PERSPECTIVAS DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS FEDERALES

SUFRIMIENTO PSÍQUICO DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Resumo

Objetivou-se compreender o modo como servidores públicos federais atendidos em Serviço de Acolhimento Psicossocial (SAP) relacionam dimensões da organização do trabalho na instituição com seu sofrimento psíquico. O estudo descritivo, com metodologia qualitativa, envolveu treze servidores atendidos no SAP em 2019. A análise de conteúdo temática das entrevistas resultou em quatro categorias: organização do trabalho; sobrecarga de trabalho; relações entre pares e com chefias; reconhecimento. O referencial teórico foi a Psicodinâmica do Trabalho. Os servidores percebem o trabalho como algo que dá sentido à sua existência,

fonte de independência; sustento e criação de vínculos. A sobrecarga e o foco na produtividade reproduzem a lógica do mercado, geram relações hierarquizadas entre servidores e chefias e conflitos relacionais entre pares. Os participantes se reconhecem como sujeitos ativos no trabalho, embora relatem falta de reconhecimento. O estudo sinaliza a importância de atenção integral à saúde dos servidores e transformações na organização do trabalho.

Palavras-chave: Saúde do trabalhador, Saúde mental, Sofrimento.

Abstract

The objective was to understand the way in which federal public servants assisted in the Psychosocial Service Care (SAP) relate dimensions of the organization of work in the institution with their psychological suffering. The descriptive study, with qualitative methodology, involved thirteen servers served at SAP in 2019. The thematic content analysis of the interviews resulted in four categories: work organization; work overload; peer and managerial relationships; recognition. The theoretical framework was the Psychodynamics of Work. Servants perceive work as something that gives meaning to their existence, a source of independence; support and creation of bonds. Overload and a focus on productivity reproduce the logic of the market, generate hierarchical relationships between employees and managers and relational conflicts between peers. Participants recognize themselves as active subjects at work, although they report lack of recognition. The study highlights the importance of comprehensive health care for civil servants and changes in the organization of work.

Keywords: Occupational Health, Mental health, Suffering.

Resumen

El objetivo fue comprender cómo los funcionarios públicos federales atendidos en el Servicio de Atención Psicosocial (SAP) relacionan las dimensiones de la organización del trabajo en la institución con su sufrimiento psíquico. El estudio descriptivo, con metodología cualitativa, involucró a trece funcionarios públicos atendidos en el SAP en 2019. El análisis temático del contenido de las entrevistas dio lugar a cuatro categorías: organización del trabajo; sobrecarga de trabajo; relaciones entre pares y con los jefes; reconocimiento. La referencia teórica fue la Psicodinámica del Trabajo. Los funcionarios perciben el trabajo como algo que da sentido a su existencia, una fuente de independencia, de sustento y de creación de vínculos. La sobrecarga y el enfoque en la productividad reproducen la lógica del mercado, generan relaciones jerárquicas entre funcionarios y jefes y conflictos relacionales entre pares. Los participantes se reconocen a sí mismos como sujetos activos en el trabajo, aunque informan de una falta de reconocimiento. El estudio señala la importancia de la atención integral a la salud de los funcionarios y los cambios en la organización del trabajo.

Palabras clave: Salud del trabajador, Salud mental, Sufrimiento.

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) têm suas particularidades e modos de gestão diferenciados por fazerem parte da administração pública federal. As relações de trabalho entre os servidores e o Estado são unilaterais e construídas de acordo com os interesses da administração pública. Esse fato marca a “forma de trabalhar” dos servidores públicos. Embora a autonomia universitária seja uma prerrogativa, as diretrizes e modelos de gestão adotados pelo Estado impactam diretamente no cotidiano dessas instituições (Fonseca, Sales, Vieira & Barbosa, 2019).

As características de cada modelo de gestão influenciam as relações intersubjetivas no trabalho, provocando distintas configurações do par prazer-sofrimento (Loureiro, Mendes & Silva, 2017). Na abordagem da Saúde do Trabalhador de IFES, tem se observado a complexidade dessas instituições tendo em vista a amplitude das áreas de atuação, diversidade de profissões, funções e ambientes organizacionais, motivo pelo qual tem se desenvolvido estudos focalizados no trabalho, sofrimento e adoecimento de segmentos específicos, como técnicos em assuntos educacionais (TAEs) (Ramos & Macedo, 2018; Andrade, Barbosa, Souza & Moreira, 2015; Mota, Silva & Amorim, 2020) e docentes (Forattini & Lucena, 2015; Gomes, 2018; Fonseca et al., 2019).

Os servidores trazem uma história singular. Assim, como quaisquer outros trabalhadores, lidam a todo tempo com questões relacionadas ao trabalho que podem desencadear sofrimento psíquico (Dejours & Abdoucheli, 2010). Em decorrência, considera-se oportuno conhecer as experiências dos servidores públicos de modo a contribuir para a construção de estratégias de enfrentamento. Neste intento, foi delineada a questão norteadora do estudo: quais são as relações que servidores públicos federais atendidos em Serviço de Acolhimento Psicossocial estabelecem entre dimensões da organização do trabalho na instituição com o sofrimento psíquico? Para responder a tal questionamento, o presente artigo visou compreender o modo como servidores públicos federais atendidos em Serviço de

Acolhimento Psicossocial relacionam dimensões da organização do trabalho na instituição com seu sofrimento psíquico.

O referencial teórico adotado é o da Psicodinâmica do Trabalho (PT) de Christophe Dejours. Pesquisas iniciais em Psicopatologia do Trabalho traziam a perspectiva de um corpo adoecido por danos físico-químico-biológicos dos postos de trabalho, abordavam questões de saúde mental relacionados à fadiga, stress e afecções psicossomáticas. Aos poucos, esboçou-se um modelo teórico que pretende dar conta dos dados empíricos, tematizando o sofrimento no trabalho e as defesas contra a doença. Os indivíduos permanecem sujeitos de seu trabalho, pensam sobre sua situação e organizam sua conduta, seu comportamento e discurso (Dejours & Abdoucheli, 2010). O foco não são as “doenças mentais, mas as estratégias elaboradas pelos trabalhadores para enfrentar normalmente a situação de trabalho” (Dejours, 2011, p. 152).

Na abordagem de Christophe Dejours, a psicopatologia do trabalho consiste na análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela confrontação do sujeito com a realidade do trabalho. O termo psicopatologia vem das raízes da abordagem psicanalítica de Freud e contém a raiz *pathos*, que remete à sofrimento e não só à doença ou loucura (Dejours & Abdoucheli, 2010).

O sofrimento, o prazer e a doença mental pertencem ao domínio do privado, do individual. Já o trabalho é de natureza fundamentalmente social. Nesse conflito privado-social, as pressões do trabalho são incapazes, por si mesmas, de emergir uma psicopatologia de massa, isso porque entre o trabalho e a doença mental interpõe-se o indivíduo, capaz de reagir e defender, defesas estas singularizadas em função do seu passado, história e da estrutura de personalidade (Dejours & Abdoucheli, 2010).

Pensando no servidor público, o mesmo tem como singularidade a relação com o Estado. Tal relação de trabalho é, assim como nas instituições privadas, mediada pelo modelo de gestão. A literatura tem apontado que a gestão em instituições estatais tem sido permeada pela ideologia

gerencialista (Dias, Siqueira, Morais & Gomes, 2019; Traesel & Merlo, 2014); altamente hierarquizada e tomada pela racionalização burocrática (Nunes & Lins, 2009) e pela precarização e intensificação do trabalho (Traesel & Merlo, 2014).

Embora as universidades tenham desempenhado papel fundamental na visibilidade da Saúde do Trabalhador, o fato é que, como explicitado por Fonseca et al. (2019, p. 342), “em que pese a manutenção da visão crítica sobre a sociedade [...] ainda parecem ter dificuldades para olhar para si mesmas, especialmente nas dimensões relacionadas ao campo do trabalho.”.

Urge compreender as relações entre o sofrimento psíquico dos servidores públicos federais e o trabalho, de modo a contribuir para a construção de intervenções que sejam pautadas nas experiências desses trabalhadores. Neste sentido, considera-se que o processo de escuta de servidores que demandaram, espontaneamente, pelo Serviço de Acolhimento Psicossocial constitui-se como estratégia privilegiada para analisar as relações dimensões da organização do trabalho e o sofrimento psíquico.

Metodologia

Tipo de estudo

Trata-se de estudo descritivo com metodologia qualitativa (Minayo, 2017).

Cenário do Estudo

O cenário de estudo foi o Serviço de Acolhimento Psicossocial (SAP). O SAP é um serviço de plantão psicossocial, ofertado por psicólogos e assistentes sociais e disponível aos servidores ativos ou aposentados com o intuito de acolher demandas em saúde mental em momentos de vida nos quais os mesmos percebem a necessidade de serem acolhidos.

O plantão psicossocial ocorre no contexto do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS) cuja sede é uma instituição federal de ensino (IFES) da Região Sudeste do Brasil.

O atendimento no SAP envolve até quatro sessões e pode resultar em: alta; encaminhamento para outros programas e serviços ofertados no SIASS, inclusive atendimento em psiquiatria; orientações para acessar instituições do Sistema Único de Saúde (SUS) ou utilizar a saúde suplementar, caso o servidor seja conveniado.

Participantes

Os sujeitos dessa pesquisa foram servidores públicos de uma IFES da Região Sudeste do país atendidos no SAP de uma unidade SIASS. Os servidores públicos federais compõem o quadro de servidores da União e são respaldados pela Lei 8.112 de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. A entrada no serviço público é feita por meio de concurso público. As duas categorias de servidores são os Técnicos Administrativos em Educação (TAE) e os Docentes.

Quanto à natureza do vínculo, os docentes são servidores que ingressaram para carreira de magistério superior, respaldados pela Lei 12.772, de 28 de dezembro de 2012 e possuem uma carreira voltada ao ensino, pesquisa e extensão. Os TAEs atuam em diferentes setores da instituição e são servidores resguardados pela Lei 11.091 de 12 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das IFES vinculadas ao Ministério da Educação.

Os critérios de inclusão foram: atuar na instituição em regime estatutário como docente ou TAE; ter sido atendido ou estar em atendimento no SAP no ano de 2019; possuir 18 anos ou mais. Foram excluídos do estudo servidores que estavam afastados do trabalho por motivos de

licença de saúde ou férias durante o processo de coleta de dados. O estudo adotou o critério de saturação de dados para encerramento da coleta.

O Quadro 1 apresenta a caracterização dos treze participantes do estudo e os nomes de flores empregados para designá-los visando garantir sigilo e privacidade.

Quadro 1: Caracterização dos participantes segundo sexo, idade, atuação e escolaridade

| Pseudônimo | Sexo | Idade | Atuação | Escolaridade |
|-------------------|-------------|--------------|------------------|---------------------|
| Azaleia | Feminino | 49 | Saúde | Especialização |
| Camélia | Feminino | 49 | Saúde | Especialização |
| Girassol | Masculino | 24 | Administrativo | Superior |
| Jasmim | Feminino | 64 | Docente | Doutorado |
| Lavanda | Feminino | 32 | Téc. Educacional | Especialização |
| Lírio | Masculino | 35 | Administrativo | Especialização |
| Lótus | Masculino | 29 | Téc. Educacional | Mestrado |
| Margarida | Feminino | 36 | Administrativo | Especialização |
| Orquídea | Feminino | 56 | Téc. Educacional | Especialização |
| Peônia | Feminino | 46 | Docente | Mestrado |
| Rosa | Feminino | 36 | Téc. Educacional | Superior |
| Tulipa | Feminino | 27 | Administrativo | Ensino Médio |
| Violeta | Feminino | 44 | Saúde | Ensino Médio |

Fonte: A autora.

Dos treze trabalhadores, onze são TAEs (84,63%) e dois docentes. Quanto à área de atuação, os participantes são três técnicos profissionais da saúde, quatro técnicos educacionais, quatro técnicos administrativos e dois docentes. O sexo feminino era maioria (76,92%). A idade dos participantes era variada: de 24 a 64 anos. Predominaram servidores na faixa etária de 30 a

59 anos (69,23%) e com ensino superior/pós-graduação (84,61). No tocante à cor auto referida, 69,23% se declararam brancos/amarelos e 30,76% pretos/pardos. Em relação ao estado civil, 53,84% se declararam fora de união estável.

Procedimentos de Coleta de Dados e Cuidados Éticos

A pesquisa foi aprovada por Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE suprimido). O processo de construção dos dados foi conduzido com entrevistas semiestruturadas (Minayo, 2017).

O contato para participação no estudo foi realizado individualmente. Cada servidor foi esclarecido quanto aos objetivos da pesquisa e o processo de construção de dados. Os horários e locais das entrevistas foram pactuados individualmente. Dos quinze convidados, treze compareceram. Em virtude do caráter voluntário da adesão ao estudo e de o SAP ser um serviço que acolhe os servidores em momentos de sofrimento e fragilidade, as pesquisadoras não insistiram nesse contato.

A leitura, os esclarecimentos e a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido ocorreram antes do início da entrevista. Foi entregue a cada participante uma cópia do termo. As entrevistas ocorreram no período de junho a julho de 2019 e tiveram duração média de 40 minutos. Primou-se pela garantia de condições de sigilo e privacidade aos entrevistados. Por tratar-se de tema relacionado à eventuais condições/situações de sofrimento psíquico, foram considerados os preceitos éticos e formas de amenizar qualquer desconforto para os participantes.

Nos trechos citados no artigo são indicados os nomes de flores atribuídos aos participantes seguidos pelo tipo de trabalho desenvolvido na IFES: técnicos profissionais da saúde (S), técnicos educacionais (E), técnicos administrativos (A) e docentes (D).

Procedimentos de análise de dados

As entrevistas foram áudio gravadas, transcritas na íntegra e submetidas à análise de conteúdo temática conforme Clark, Braun e Hayfield (2019). No processo analítico, a leitura flutuante foi realizada de modo individualizado pelas pesquisadoras. De posse do mapeamento temático elaborado individualmente, procedeu-se à identificação de convergências e de divergências dos códigos. As divergências foram novamente avaliadas.

Tal processo resultou na construção de quatro categorias temáticas: Organização do trabalho; Sobrecarga de trabalho; Relações entre pares e com as chefias; Reconhecimento. À luz do referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho foi possível compreender tais categorias com o par prazer-sofrimento no trabalho conforme exposto a seguir.

Resultados e Discussão

Organização do trabalho

Conhecer o modo como o trabalho é organizado na instituição leva a apreender se o mesmo está propiciando saúde ou adoecimento dos trabalhadores (Pacheco & Silva, 2018).

Entende-se por organização do trabalho a divisão do trabalho, que é divisão das tarefas entre os operadores, o modo operatório prescrito; e a divisão dos homens, a repartição das responsabilidades, hierarquia, comando, controle. A organização do trabalho atua a nível do funcionamento psíquico. A divisão das tarefas incita o sentido e o interesse no trabalho para o sujeito, enquanto a divisão dos homens solicita as relações entre pessoas e mobiliza investimentos afetivos, o amor e o ódio, a solidariedade, a confiança (Dejours & Abdoucheli, 2010).

Uma das formas para compreender como o trabalho está organizado é entender a discrepância entre organização prescrita e a organização real do trabalho (Dejours & Abdoucheli, 2010). As situações de trabalho comum são submetidas a eventos inesperados,

incidentes, incoerências organizacionais, imprevistos tanto da matéria quanto dos outros trabalhadores. Assim, sempre ocorre uma discrepância entre o prescrito e a realidade da situação (Dejours, 2008).

Essa é uma realidade na instituição estudada. Os participantes da pesquisa afirmam que as funções discriminadas nas descrições de cargos não se limitam ao que está acordado para o cargo, mas podem ir além do que é prescrito. Duas participantes que ocupam o cargo de auxiliar e técnico de enfermagem percebem uma discrepância entre prescrito e real:

Apesar de trabalhar como auxiliar de enfermagem, a gente desenvolve em tudo como técnico de enfermagem, e às vezes até algumas funções que cabe ao enfermeiro também. (Violeta - S)

Eu presto cuidados ao paciente, eu lido diretamente com ele, assistência de enfermagem, auxiliar em um banho, na alimentação, medicação. Toda essa parte que cabe à enfermagem eu pratico aqui, é sempre com o paciente o meu trabalho. (Azaleia - S)

Essa diferença é vista, também, por outra participante que atua como secretária:

Às vezes ligava alguém, por exemplo, do centro cirúrgico e falava: “- Eu preciso saber o peso, a idade e o tamanho da pessoa.”. Se eu não localizasse o enfermeiro e, na maior parte das vezes, eu não localizava, eu tinha que entrar no quarto, conversar com o familiar para descobrir essas informações. Então, por mais que eu tentasse fugir, não ter contato, pois sou secretária e não lido diretamente com o paciente, volta e meia eu tinha contato. (Tulipa - A)

Para Dejours (2008), o sujeito conhece essa discrepância entre real e prescrito através do fracasso, de onde pode surgir um sentimento de impotência, irritação, decepção, desânimo. Nas palavras de Dejours (2008, p. 39), “trabalhar é preencher o espaço entre prescrito e efetivo e isso não pode ser previsto, é um caminho que deve ser inventado e descoberto pelo sujeito que trabalha”. Cabe, então, ao sujeito acrescentar por decisão própria algo que faça funcionar e não se limite às prescrições. Uma das servidoras sente falta do que vai além do prescrito e sugere algo para melhorar o real do seu trabalho:

Eu me sinto satisfeita por conseguir fazer as minhas funções e me sinto às vezes insatisfeita pelo trabalho. Eu acho, como eu vou te explicar, não é que o trabalho é pouco, qualquer pessoa faria, mas eu penso assim, eu me sinto bem por conseguir, e às vezes me sinto frustrada por fazer algo tão repetitivo. (Rosa - E)

A hierarquia faz parte da organização dos homens e é primordial para a análise do trabalho como causa de sofrimento ou saúde. Dejours e Abdoucheli (2010) afirmam que há sempre um contexto intersubjetivo, ou seja, no trabalho há sempre as relações com os sujeitos e com os coletivos. A relação com a técnica é mediatizada pelas relações hierárquicas, relações de solidariedade, de subordinação, de formação, de reconhecimento, de luta e conflituais.

Pode-se perceber pelos relatos dos participantes que as relações hierárquicas dentro da instituição levam em conta a produtividade e, em alguns momentos, somente ela.

O pessoal aqui tem uma característica bem deles, vamos colocar peculiar, porque eles sempre têm aquela questão de produtividade, mesmo estando no serviço público. A gente presta serviço também. Então, eles querem ver um retorno. (Lótus - E)

Lótus complementa ressaltando o real objetivo da instituição:

A frustração maior que eu tenho é, por vezes, meus parceiros assumirem uma postura de submissão e falar: “- Estamos aqui é para trabalhar de acordo com o que a chefia mandar.”. Eu acho que não. Estamos aqui para trabalhar para o público e ensinar os alunos, dar o máximo de conhecimento para eles, não enriquecer um ou outro. (Lótus - E)

Ao mesmo tempo em que o homem é beneficiário, ele é também vítima do trabalho. Ou seja, há um paradoxo, os objetivos da produção para o mundo exterior à empresa são promessa de felicidade, enquanto no interior, podem ser motivo de infelicidade (Dejours, 2011, p. 150). Neste sentido, Violeta retrata as vivências na prestação de serviços de saúde e as cobranças por produtividade que incidiram em sua mudança de setor:

Quando a minha chefia pediu para eu sair do setor, falou como estava meu desempenho, que eu estava atrasando muito. Aí eu disse: “- Eu não estava dando conta mais de produzir aquilo que vocês querem.”. Eu não estava vendo mais incentivo. (Violeta - S)

Há, também, vivências impositivas e veladas de hierarquia. Peônia expõe essas vivências trazendo a contradição da tomada de decisão pelos servidores em situações nas quais caberia aos gestores agir, o que acontece de forma velada e gera conflitos relacionais.

Muitas vezes a gente está tomando uma decisão que vai nos prejudicar ou prejudicar o colega e nós somos obrigados a fazer isso. Isso é outra coisa que atrapalha muito as questões relacionais dentro da instituição. Nós nos sentimos pressionados a falar que a culpa é nossa. Nós nos

sentimos culpados por decisões que tem que ser tomadas e, muitas vezes, nós preferíamos que isso fosse tomado pela administração. [...] a última palavra é do diretor, às vezes não abertamente, mas talvez velada. [...] Eu vejo que, por mais que sutil, é uma determinação. Então, muitas vezes é uma coisa que é para ser de uma forma e acontece sempre de outra. (Peônia - D)

Quando a hierarquia adota um estilo de direção normativo e prescritivo podem surgir graves conflitos relacionais, desorganização da cooperação, desconfiança entre os trabalhadores, o que conseqüentemente altera a qualidade da produção (Dejours, 2011, p. 166).

O modelo de gestão hierarquizado e burocrático e as relações impessoais de trabalho são a chave para o sofrimento dos trabalhadores, levando à falta de autonomia e frustração (Bleicher & Sampaio, 2015).

Sobrecarga de trabalho

A relação do homem com a organização do trabalho é a origem da carga psíquica do trabalho. Contudo, não é possível quantificar uma vivência que é qualitativa. O prazer, a satisfação, a frustração, não são equacionados por números. Assim, na impossibilidade de quantificar a carga psíquica, Dejours (2010) propõe a abordagem econômica do funcionamento psíquico.

O trabalhador é submetido às excitações externas (informações visuais, auditivas) e internas (pulsionais, inveja, desejo) e, assim, ele retém energia. Quando a excitação se acumula, torna-se a origem de uma tensão psíquica, nervosa; e as formas de descarga destas podem ser por via psíquica, com representações mentais, fantasias; motórica, como fuga, crise de raiva motórica, atuação de agressividade, violência; ou visceral, pelas vias do sistema nervoso autônomo e pela desregulação das funções somáticas (Dejours, Dessors & Desriaux, 1993).

A sobrecarga de trabalho pode dar origem a tensões psíquicas. Quando perguntado aos participantes do estudo como eles se percebem em relação ao trabalho que desempenham, a maioria traz um acúmulo de atividades que gera desgastes psíquicos.

Eu acho que o difícil realmente são as lacunas interpessoais e o excesso de trabalho. A universidade é uma mãe muito perversa, porque o nível de exigência de um funcionário é grande demais. E se você tem ética, se você tem respeito, se você tem comprometimento, a coisa fica mais pesada. (Jasmim - D)

Às vezes você trabalha duas semanas, três, cinco... um mês, dois meses, e você não tem uma hora de lazer. Então, você já parece um robô, mecânico. Eu estou de doze horas, saio daqui às sete da noite, amanhã já estou de novo e, depois, de novo. Até no final de semana, e vai passando e vai ficando tudo muito automático. (Violeta - S)

A falta de servidores para a quantidade de demandas e público a ser atendido é algo que chama atenção. A energia psíquica se acumula e pode se transformar em fonte de tensão e desprazer, podendo aparecer a fadiga, a astenia e, posteriormente, a patologia. A fadiga é uma testemunha não específica da sobrecarga (Dejours, 2010, p. 29). Percebemos nas palavras de Peônia, Rosa e Orquídea, sofrimentos e adoecimentos:

A questão de nós termos que substituir os nossos próprios colegas, porque há um adoecimento muito grande na minha área. Esse grande número de aulas que te falei, muitas vezes ele é aumentado, porque, se existe um professor que sai porque está com um atestado durante 10 dias e não tem ninguém para cobri-lo, quem vai cobrir é a própria área.

Nós já temos uma carga horária muito alta e o horário que a gente tinha planejado para fazer determinada atividade [...], a gente tem que ir para a sala do colega. (Peônia - D)

Eu fazia uma demanda [...] aí no meio disso aparecia muito mais coisa. Então, eu pensava: “-Eu tenho que fazer isso.”. Mas não conseguia e aquilo me causava ansiedade e ainda interferia no trabalho. (Rosa - E)

Chega até doer na gente, quando a gente pensa assim: tem ata para fazer e eu não consigo. A próxima reunião já vai acontecer e eu não consigo fazer as atas. (Orquídea - E)

Se um trabalho permite a diminuição da carga psíquica, ele é equilibrante, se ele se opõe a essa diminuição, ele é fatigante (Dejours, 2010). No caso dos servidores participantes da pesquisa, os relatos trouxeram a fadiga, a energia acumulada que gera desprazer.

Você sente o peso, se tem uma gama de funções para exercer você deve exercer. Na verdade, a cobrança vem da instituição para nós e eu não me cobro, eu sinto a cobrança e sinto o dever. (Jasmim - D)

Às vezes a gente está muito sobrecarregado e acha que a se a gente ir embora as coisas não vão desenvolver, tamanha é a responsabilidade e o vínculo que a gente tem. Parece que a gente faz parte dessa saúde, para poder melhorar, para poder ficar [melhor]. Isso sobrecarrega muito a gente. (Violeta - S)

Para Dejours (2010), a organização trabalho é, de certa forma, a vontade do outro, pois é a divisão do trabalho e sua repartição entre os trabalhadores, a divisão dos homens. Assim, é o exercício de uma vontade, de dominar, explorar o outro. E o trabalhador fica submetido a isso, o que pode aumentar a carga psíquica do trabalho como nas palavras de Peônia:

Um outro problema que eu vejo que nós temos, é que nós somos divididos por áreas, por matérias, por disciplinas. [...] tem algumas áreas que tem uma carga horária muito menor que a gente. Estamos numa constante luta, tentando conseguir professores que nos ajudem, para conseguir uma isonomia no número de aulas e todas as vezes que a gente luta por isso, é um desgaste emocional muito grande. (Peônia - D)

Estou trabalhando num setor que tem muito serviço, muita responsabilidade e que às vezes tudo é para amanhã. Eu fui trabalhando e sentindo até um pouco de preocupação: “- Será que vou dar conta?”. Mas nunca reclamei administrativamente, ir lá na diretoria e reclamar que estou trabalhando muito. (Orquídea - E)

Em se tratando da carga psíquica, o perigo é a subutilização ou repressão das aptidões psíquicas, fantasiosas ou psicomotoras, que ocasiona a retenção da energia pulsional. O bem-estar psíquico não provém da ausência de funcionamento, mas do livre funcionamento em relação ao conteúdo da tarefa. Se o trabalho favorece isso, será fator de equilíbrio, se opõe, será fator de sofrimento e doença (Dejours et al., 1993).

Relações entre pares e com chefias

Os participantes da pesquisa têm visões diferentes quanto à instituição possuir um ambiente favorável às relações de trabalho. Alguns deles referem não ser um ambiente favorável e mediador de saúde, mas sim de sofrimento.

Um dos grandes pesos que temos na academia é a fogueira de vaidades [...] é muito complicado o fato de você ter uma carreira sólida, é muito complicado você ter uma carreira que chegou ao topo e é um grande aprendizado você conviver com isso, o que gera no outro de ruim, o que traz pra você de negativo, o que traz pra você de relações complicadas [...] sai da questão da competência institucional e passa para uma inveja, um ciúme e isso tem um peso muito grande na medida que você vai subindo, mas a gente vai fazendo cara de paisagem e vai dando certo. (Jasmim - D)

Não é um ambiente legal, não é um ambiente harmônico, por mais que na fachada tentem passar uma questão de harmonia, a gente vê muita reclamação, chegando até a discussões propriamente ditas e conflitos de ideias e posicionamentos. (Lótus - E)

As pessoas que compõem a mesma equipe parecem ter uma melhor relação entre si do que quando pensamos em áreas, diretorias ou setores diferentes.

A questão humana a gente sente. Eu sinto uma falta muito grande. Gostaria de ter um relacionamento melhor com meus colegas das outras áreas. Agora em relação à área, nós temos uma amizade bem legal. A

gente se encontra, a gente vê que temos problemas, mas tem sempre um tentando aparar, segurar, acolher o outro e isso é muito bacana dentro da área. (Peônia - D)

Mesmo pertencendo à mesma diretoria, já aconteceu de precisar de ajuda de outro setor ou colegas e não ser atendida muito bem. Por outro lado, outros colegas superaram minhas expectativas. (Margarida - A)

Embora haja sofrimento, como já relatado anteriormente, ele implica em estado de luta do sujeito contra as forças ligadas à organização do trabalho que empurram às patologias (Dejours & Abdoucheli, 2010).

Ao tratar do relacionamento entre os pares, os participantes descrevem suas relações como positivas, referem ter amizades que vão além da rotina do trabalho e isso ser grande suporte e vínculo.

É bom fazer amizade e aumentar o ciclo de amizades, e às vezes a gente passa por alguns problemas fora daqui, então muitas vezes é até uma distração. (Violeta - S)

As nossas confraternizações, a amizade aqui do pessoal, a empatia que um tem com o outro. (Margarida - A)

Tem dificuldades como todos os outros lugares, mas eu gosto daqui, porque aqui eu fiz amizades muito boas. Eu fico muito feliz porque tenho colegas de trabalho, têm algumas aqui que considero amigas para a vida inteira. (Azaleia - S)

Nós temos uma equipe muito boa, o relacionamento entre nós é excelente. A gente se ajuda muito, se preciso de alguma coisa e não estou dando conta, uma faz e vice-versa. (Rosa - E)

No que concerne aos relacionamentos com chefias, os participantes relataram abertura por parte das coordenações no que se refere a poder propor novas ações e abertura ao diálogo.

A gente fez uma proposta para a diretoria de fazer uma distribuição, ter metas de trabalho, metas de entrega e foi super receptivo. Eu achei um máximo. Eles aceitaram, ficaram empolgados e agora a gente vai colocar o plano em ação. (Tulipa - A)

[...] a gestão de pessoas seria feita pela minha chefia imediata e a cada dois anos muda. Então, é muito relativo, começou uma agora. Ela chegou e conversou comigo e para mim foi muito importante. Então, isso me passou confiança de chegar nela e expor o que eu sinto, ou algo que eu não goste. (Lavanda - E)

Relações de trabalho favoráveis são fatores mediadores de saúde. Favorecem um campo de ação ao trabalhador onde ele pode concretizar seus desejos, ideias, aspirações (Dejours et al., 1993). A reflexão de Rosa nos traz o quanto o trabalho é central na vida dos indivíduos e quanto às relações nos impactam:

Eu tenho uma convivência muito boa com o pessoal do meu setor. Nós almoçamos juntos, a gente é outra família, porque passamos mais tempo juntos do que com nossos entes em casa. (Rosa - E)

É uma temática que precisa ser cuidada no que diz respeito a resistir às pressões psíquicas do trabalho.

Reconhecimento

Para Gernet e Dejours (2011), o trabalho real não pode ser apreendido como um objeto separado daquele que o realiza. A contribuição do sujeito individual e, também, no coletivo faz parte do processo de trabalho e muito importa para que o trabalho seja executado.

O reconhecimento do trabalho participa da realização do “eu” no campo social. A partir daí, compreende-se que pelo trabalho é possível estabilizar a identidade e conjurar em risco de doença mental e somática (Gernet & Dejours, 2011).

O trabalho foi colocado pelos participantes da pesquisa como algo essencial em suas vidas, que traz o sentido da vida de forma subjetiva, da existência humana, do estar com os outros. Neste sentido, Violeta e Jasmim expuseram que:

Eu gosto de vir trabalhar para eu ver que existem pessoas que estão sofrendo, que precisam de mim, para eu poder dar um novo sentido na minha vida também e continuar lutando. (Violeta - S)

Eu não reclamo. Eu gosto demais do que faço, mesmo sendo muita coisa, eu não sei quando que eu passei um final de semana sem trabalhar. (Jasmim - D)

O trabalho também foi apresentado como um sentido de reprodução da vida material, independência financeira, estabilidade e sustento da família.

É uma das minhas prioridades, é daqui que ganho o meu pão e é onde eu busco sustento para mim e para os meus filhos. (Violeta - S)

Sem trabalho não dá para viver. Para mim, trabalhar é importante, muito importante, tanto que eu trabalho desde os meus 15 anos, pois sempre quis ser independente financeiramente e passar num concurso foi uma vitória muito grande. (Lavanda - E)

Quando o indivíduo não se vê reconhecido e valorizado em seu trabalho, pode haver sentimentos negativos que levam ao sofrimento. O sentimento de desvalorização, reportado pelos participantes, impacta diretamente no sentido do trabalho e na saúde do indivíduo. Lírio expõe sobre isso:

A questão de o servidor ser considerado um número, eu sei que isso é [visto como] normal, mas não deveria ser [...]. A gente escuta: “- Ninguém é insubstituível!”. Realmente ninguém é insubstituível, mas eu acho que é uma defesa que nós temos, acreditar que nós somos diferentes. (Lírio - A)

O trabalho é atravessado e estruturado pelas relações sociais de dominação que pesam sobre a subjetividade do sujeito e a identidade pode ser abalada (Gernet & Dejours, 2011). Lírio complementa sua fala e faz pensar como isso é presente. Para ele, ser considerado um número é desestabilizador, ele questiona qual a razão do existir se “somos só mais um”.

Eu pensava que era diferente, na verdade eu sei que eu sou, mas a administração, não. Acho que, em todos os ambientes em que existam pessoas, somos mais um, mais uma. E de novo a gente cria essa falsa ideia de que nós somos diferentes. Acho que é para a gente se proteger, porque se você não se considerar diferente, qual é a razão? (Lírio - A)

Em PT, o reconhecimento do trabalho passa por duas formas de julgamento, que demonstram o valor dado pelo outro à contribuição do sujeito para o trabalho. A primeira delas é relativa à utilidade técnica, social ou econômica, e é formulada pela hierarquia, funcionários, clientes. A segunda é a apreciação quanto à beleza do trabalho. Refere-se à qualidade do trabalho, e é acompanhada pelos colegas de trabalho, refletem a execução, as regras do ofício (Gernet & Dejours, 2011).

Por parte dos colegas, segundo Peônia, parece não haver reconhecimento e apoio ao trabalho do outro, da outra equipe.

Falta de reconhecimento das outras áreas, isso acaba com o nosso ambiente. A gente passa pelo corredor, a gente se cumprimenta, fala oi, mas não temos um vínculo com essas pessoas, porque a gente vê uma desvalorização muito grande com nossa área. [...] essa área é a que tem a maior carga horária da escola e nós vemos que nós somos desvalorizados [...] perante as outras áreas. O tempo todo tem alguém dizendo que somos menores. (Peônia - D)

É por intermédio das apreciações do trabalho, do reconhecimento pelo outro que vão sendo criadas novas formas de fazer que fogem dos procedimentos clássicos, padronizados; vão sendo criadas novas “técnicas” que podem ser institucionalizadas (Gernet & Dejours, 2011). Contudo, caso esse reconhecimento seja abalado, isso vai sendo desconstruído, podendo gerar ambivalência de sentimentos, como vemos na expressão de Jasmim (D): “ A universidade é pesada, não é para iniciantes, não é para amador, mas sem ela eu não sei o que eu faria.” .

A identidade é a “armadura da Saúde Mental” e sempre permanece incompleta. A maioria dos sujeitos não constrói a identidade unicamente por si mesmo e, por isso, tem constante necessidade de confirmação pelo olhar do outro (Gernet & Dejours, 2011).

Assim o reconhecimento é um fator de mediação de saúde. Sofrimento, nesse caso, se refere a vivência subjetiva intermediária entre doença mental descompensada e o bem-estar psíquico, ou seja, sofrimento compatível com a normalidade e com o equilíbrio psíquico, mas que implica uma série de procedimentos de regulação (Dejours, & Abdoucheli, 2010).

Considerações finais

O estudo evidenciou aspectos importantes mobilizados pela confrontação do sujeito com a realidade do trabalho. Há uma discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Esse espaço é gerador de sofrimento, já que vai além das tarefas dimensionadas para o cargo, e os sujeitos precisam adaptar a essa realidade do trabalho.

No que diz respeito à hierarquia, a visão de produtividade destacou-se na perspectiva dos servidores, principalmente vinda dos cargos de direção. O trabalho com foco na produtividade reproduz a lógica do mercado na instituição federal. Quanto às relações hierárquicas, percebe-se vivências impositivas e veladas por parte de direções e chefias, o que gera conflitos relacionais entre os pares, desorganização e, conseqüentemente, diminuição da qualidade do trabalho.

As vivências dos servidores são permeadas pela sobrecarga de trabalho que gera tensões psíquicas, acúmulo de atividades e, conseqüentemente, sofrimento. Os participantes avaliam que há falta de pessoal considerando o volume de atividades e o público a ser atendido.

Os servidores se veem como sujeitos ativos em seu processo de trabalho, porém quando não ocorre o reconhecimento do trabalho, não se sentem valorizados quanto suas características pessoais, se sentem muitas vezes apenas como “um número”, que pode ser substituído a qualquer tempo. A falta de reconhecimento não é vista apenas nas relações hierárquicas, mas também entre os pares.

Na visão dos participantes, o trabalho traz sentido à vida, à existência humana. O sentido do sustento, da independência financeira e estabilidade também são significantes no trabalhar

na instituição. Contudo, relações de trabalho podem ser fonte de sofrimento para os servidores. Percebe-se que há melhor relações profissionais entre os pares, colegas de setores mais próximos; e relações difíceis, de pouca cooperação entre áreas, setores. Os servidores afirmam ter vínculos sedimentados de amizade, que oferecem suporte frente às dificuldades. Os relacionamentos com chefias parecem ser abertos com vistas a propor ações e, também, ao diálogo.

O estudo evidenciou o quanto a organização do trabalho incide no funcionamento psíquico, pois a todo tempo os servidores são investidos de regras, estatutos a seguir, hierarquias, comando, controles, repartição de responsabilidades, vivências subjetivas, relacionais que influenciam o ambiente privado, familiar, profissional e social. As vivências de trabalho intercorrem entre o sofrimento e o prazer e, no caso dos participantes da pesquisa, perpassam intensamente pelo sofrimento.

O estudo traz contribuições para a compreensão das relações do sofrimento psíquico de servidores públicos federais com a organização do trabalho. Ainda assim, os dados devem ser interpretados considerando-se suas principais limitações. O delineamento qualitativo e transversal não permite estender os resultados para outras IFES. Por fim, as áreas de atuação dentro da instituição são vastas, exigindo estudos com ênfase em cada categoria profissional ou ambiente organizacional. Todavia, entende-se que o olhar panorâmico construído a partir das vivências dos diversos servidores atendidos no SAP possa contribuir com um mapeamento das faces do sofrimento psíquico nas instituições federais de ensino de forma a delinear novos estudos.

Referências

Andrade, T. F., Barbosa, S. C., Souza, S., & Moreira, J. S. (2015). Valores humanos e satisfação no trabalho de professores e servidores técnico-administrativos de uma universidade

- pública. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 15(4), 397-406.
<https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2015.4.486>
- Bleicher, T., & Sampaio, J. J. C. (2015). Propuesta de actuación en atención psicosocial para el funcionario público federal brasileño. In S. M. Alcántara, G. G. Pérez, C. S. López, J. I. S. Ocaña (Eds.). *Efectos psicosociales de la crisis laboral y la precarización del trabajo*, (pp. 399-410). México: UAM.
- Clark, V., Braun, V., & Hayfield, N. (2019). Análise temática. In J. A. Smith. *Psicologia qualitativa. Um guia prático para métodos de pesquisa* (pp. 295-327). Rio de Janeiro: Vozes.
- Dejours, C., Dessors, D., & Desriau, F. (1993). Por um trabalho, fator de equilíbrio. *Revista de Administração de Empresas*, 33(3), 98-104. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901993000300009>
- Dejours, C. (2008). Avaliação: uma problemática hesitante. In Sznclwar, L. I., Mascia, F. L (Org.). *Trabalho, tecnologia e organização: A avaliação do trabalho submetida à prova do real - crítica aos fundamentos da avaliação* (pp 33-52) (Cadernos de TTO, nº 2). São Paulo: Blucher.
- Dejours, C., & Abdoucheli, E. (2010). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli, & C. Jayet (Org.). *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho* (pp. 119-145). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2010). A carga psíquica do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli, & C. Jayet (Org.). *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho* (pp. 21-32). São Paulo: Atlas.

- Dejours, C. (2011). Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In J.-F. Chanlat, (Coord.). *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas* (Vol. 1, pp. 150-173). São Paulo: Atlas.
- Dias, C., Siqueira, M., Morais, A., & Gomes, K. (2019). Ideologia gerencialista e adoecimento mental no trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 22(2), 185-198. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v22i2p185-198>
- Fonseca, J.C.F., Sales, M.M., Vieira, C.E.C., & Barbosa, R. M. C. (2019). Processos de gestão universitária e adoecimento: reflexões sobre saúde mental e trabalho docente em uma universidade brasileira. In L. Mónico, C. Carvalho, D. Dias, & P. Parreira (Orgs.). *Capital psicológico, estratégia e gestão na diversidade das organizações* (pp. 327-345). Coimbra, Portugal: Universidade de Coimbra. Recuperado em 14 julho, 2020, de: https://www.academia.edu/39523003/_2019_-_Capital_psicol%C3%B3gico_estrat%C3%A9gia_e_gest%C3%A3o
- Forattini, C. D., & Lucena, C. A. (2015). Adoecimento e sofrimento docente na perspectiva da precarização do trabalho. *Laplage em Revista*, 1(2), p. 32-47. <https://doi.org/10.24115/S2446-622020151219p.32-47>
- Gernet, I., & Dejours, C. (2011). Avaliação do trabalho e reconhecimento. In P. F. Bendassolli & L. A. Soboll (Orgs.). *Clínicas do trabalho* (pp. 61-70). São Paulo: Atlas.
- Gomes, L. I. (2018). *Trabalho do(c)ente e saúde do trabalhador: Compreensões de coordenadores de programas de pós-graduação stricto sensu de instituição federal de ensino superior*. Dissertação de Mestrado em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, Brasil. Recuperado em 14 julho, 2020, de: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/21491/1/TrabalhoDo%28c%29enteSaude.pdf>

- Loureiro, T., Mendes, G. H. S., & Silva, E. P. (2017). Modelos de gestão e o sofrimento de servidores assistentes em administração. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 17(2), 97-105. <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2017.2.12328>
- Minayo, M. C.S. (2017). *O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde* (15a ed.). São Paulo: Hucitec.
- Mota, C. A., Silva, A. K. L., & Amorim, K. (2020). Prevalência de transtornos mentais comuns em servidores técnico-administrativos em educação. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 20(1), 891-898. <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.1.17691>
- Nunes, A. V. L., & Lins, S. L. B. (2009). Servidores públicos federais: Uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 9(1), 51-67. Recuperado em 14 julho, 2020, de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v9n1/v9n1a04.pdf>
- Pacheco, T. P., & Silva, R. M. P. (2018). Risco psicossocial para servidores de universidade pública na região norte do Brasil. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 18(1), 335-344. Recuperado em 14 julho, 2020, de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v18n1/v18n1a08.pdf>
- Ramos, L. F. C., & Macêdo, K. B. (2018). Reflexões sobre o adoecimento dos servidores técnico-administrativos em educação. *Argumentum*, 10(3), p. 107-122. <https://doi.org/10.18315/argumentum.v10i3.16911>
- Traesel, E., & Merlo, Á. (2014). "Somos sobreviventes": Vivências de servidores públicos de uma instituição de seguridade social diante dos novos modos de gestão e a precarização do trabalho na reforma gerencial do serviço público. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 17(2), 224-238. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v17i2p224-238>

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Caracterizar o SAP e compreender as relações do serviço com a saúde do trabalhador na concepção dos servidores públicos possibilitou o conhecimento das potencialidades desse serviço no que diz respeito ao cuidado em saúde mental desses trabalhadores.

O Acolhimento Psicossocial tem sido uma referência no acolhimento dos servidores em momentos de crise e tem se constituído como um dispositivo que o convida a pensar sobre si, incentivando sua autonomia e co-responsabilização por sua saúde. Esse estudo propiciou novas questões sobre a temática dos serviços de Acolhimento Psicossocial, pois a literatura tem explorado experiências coletivas de acolhimento. No caso em pauta, o atendimento individualizado traz outras possibilidades de acolhimento das queixas dos servidores. Os servidores, pelo acesso ao SAP, têm a possibilidade de ter um enfrentamento diferenciado de suas questões, incorporando o cuidado às questões psicossociais presentes em sua vida, mas ainda há limitações. Dentre elas: o número de sessões oferecidas considerado baixo, a divulgação do serviço e a falta de integração ao SUS. Assim como os demais usuários do SUS, os servidores têm encontrado dificuldades na oferta de atendimento psicossocial. Os servidores sugeriram outras formas de cuidado em saúde mental que abarquem um maior número de pessoas, pensando nas limitações de equipe, espaços de atendimento.

Quanto ao trabalho, os servidores se veem como sujeitos ativos. Diferentes percepções do trabalho foram expostas pelos servidores: atribuição de sentido à existência, fonte de sustento, independência financeira, de criação de vínculos, desprazer e sofrimento.

Compreender as relações estabelecidas pelos servidores públicos entre o trabalho na instituição e sofrimento psíquico evidenciou aspectos importantes mobilizados pela confrontação do sujeito com a realidade do trabalho. Há um espaço entre o trabalho prescrito e o trabalho real, e nesse espaço o sujeito experimenta reinventar o trabalho e descobrir formas

de o mesmo funcionar. Esse espaço é gerador de sofrimento. A hierarquia tem vistas à produtividade. Há relações hierárquicas impositivas e veladas por parte de direções e chefias, o que gera conflitos relacionais entre os pares.

O estudo permitiu compreender a experiência dos usuários do SAP e a temática do sofrimento psíquico e adoecimento de servidores públicos federais e suas relações com a organização do trabalho, mas os resultados apresentados devem ser interpretados considerando-se também as principais limitações da pesquisa. É importante destacar que seu desenho qualitativo e transversal não permite a generalização dos resultados para outros contextos de pesquisa. Tratou-se aqui de um olhar panorâmico sobre a IFES e, em decorrência da diversidade de ambientes organizacionais, profissões, funções e vínculos empregatícios, estudos focalizados podem contribuir para o aprofundamento da análise da saúde do trabalhador.

Por fim, a dimensão subjetiva e singular da experiência no acolhimento foi explorada com a técnica de entrevistas individuais. O emprego de técnicas com abordagem coletiva pode favorecer a construção de outros olhares sobre a instituição e o trabalho.

Ouvir os servidores e valorizar suas experiências possibilitou o diálogo sobre temas silenciados nos ambientes de trabalho ou em seus contextos de vida. Os mesmos poderão acompanhar o desfecho do estudo, compartilhar e analisar criticamente os resultados da pesquisa. Além disso, a socialização de resultados com a unidade SIASS na qual foi desenvolvida a pesquisa poderá contribuir para a construção e aprimoramento das ações voltadas à saúde do servidor.

Espera-se, ainda, que o conhecimento do plantão psicossocial na Unidade SIASS contribua para ampliar a oferta desses serviços para a população em geral e para outras instituições públicas, contribuindo para a construção do campo da Saúde do Trabalhador.

REFERÊNCIAS

- Albanaes, P., Rodrigues, K. J. R., Pellegrini, P. G., & Tolfo S. R. (2017). Intervenção em grupo de apoio psicológico a trabalhadores vítimas de assédio moral. *Revista de Psicologia (PUCP)*, 35(1), 61-96. <https://doi.org/10.18800/psico.201701.003>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Breschigliar, J. O., & Jafelice, G. T. (2015). Plantão psicológico: Ficções e reflexões. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(1), 225-237. <https://doi.org/10.1590/1982-3703000112014>
- Cellard, A. (2008). *A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos*. A análise documental. Petrópolis: Vozes.
- Clark, V., Braun, V., & Hayfield, N. (2019). Análise temática. In J. A. Smith., *Psicologia qualitativa. Um guia prático para métodos de pesquisa* (pp. 295-327). Rio de Janeiro: Vozes.
- Costantin, I. C. S., & Querino, R. A. (2020). *Caminhos de Atenção à Saúde do Servidor: Com a palavra trabalhadores de Unidade SIASS*. Uberlândia: Colab. Recuperado de <https://img1.wsimg.com/blobby/go/f259b81c-fa9a-44d1-8947-ca1ec8d9b5d2/LIVRO%20->

%20Caminhos%20da%20Aten%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20Sa%C3%BAde%20do%20Servido.pdf

Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009 (BR). Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6833.htm

Dejours, C. (1986). Por um novo conceito de saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 14(54), 7-11.

Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Production*, 14(3), 27-34.
<https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>

Dejours, C. (2010). Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação. In C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet. (Orgs.), *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 45-65). São Paulo: Atlas.

Dejours, C., & Abdoucheli, E. (2010). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet. (Orgs.), *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 119-145). São Paulo: Atlas.

Flick, U. (2009a). *Desenho da pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Artmed.

Flick, U. (2009b). *Introdução à pesquisa qualitativa* (3rd ed.). Porto Alegre: Artmed.

Imbrizi, J. M., Keppler, I. L. S., & Vilhanueva, M. S. (2013). Grupo dos Novos: Relato de uma experiência de estágio com grupos de acolhimento de trabalhadores em um Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (Cerest). *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 38(128), 302-314. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572013000200017>

Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 (BR). Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm

Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005 (BR). Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm

Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012 (BR). Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112772.htm

Lembo, A. P., Oliveira, A. P., & Carrelli, E. (2016). Conversando sobre desgaste mental no trabalho e suas possibilidades de enfrentamento: Uma experiência no serviço público municipal de Guarulhos. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 41, e12.

<https://doi.org/10.1590/2317-6369000117515>

Moré, C. L. O. O. (2015). A “entrevista em profundidade” ou “semiestruturada” no contexto da saúde: Dilemas epistemológicos e desafios de sua construção e aplicação.

Investigação Qualitativa em Ciências Sociais, 3, 126-131.

Oliveira, J. D. S. (2018). *Percepções e ações em saúde do trabalhador a partir da implantação do SIASS: Estudo da diretoria de qualidade de vida e saúde do servidor*

(DIRQS) da Universidade Federal de Uberlândia/MG (Dissertação de Mestrado)
Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, Brasil.

Pan, M., Zonta, G. A., & Tovar, A. (2015). Plantão institucional: Relato de experiência de uma intervenção psicológica na UFPR. *Psicologia em Estudo*, 20(4), 555-562.
<https://doi.org/10.4025/psicoestud.v20i4.27594>

Paparelli, R. (2011). Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: Discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 36(123), 139-146. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572011000100013>

Paparelli, R., Sato, L., & Oliveira, F. (2011). A saúde mental relacionada ao trabalho e os desafios aos profissionais da saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 36(123), 118-127. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572011000100011>

Portaria nº 1.823, de 23 de agosto de 2012 (BR). Disponível em: <https://bit.ly/2q7wXi9>

Portaria nº 3, de 25 de março 2013 (BR). Disponível em:

<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=77&data=27/03/2013>.

Rebouças, M. S. S., & Dutra, E. (2010). Plantão psicológico: Uma prática clínica na contemporaneidade. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 16(1), 19-28.

- Scorsolini-Comin, F. (2015). Plantão psicológico e o cuidado na urgência: Panorama de pesquisas e intervenções. *Psico-USF*, 20(1), 163-173. <https://doi.org/10.1590/1413-82712015200115>
- Seligmann-Silva, E. (2011). *Trabalho e desgaste mental: O direito de ser dono de si mesmo*. São Paulo: Cortez.
- Souza, A. M., Moura, D. S. C. & Corrêa, V. A. C. (2009). Implicações do pronto-atendimento psicológico de emergência aos que vivenciam perdas significativas. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 29(3), 534-545.
- Souza, B. N., & Souza, A. M. (2011). Plantão psicológico no Brasil (1997-2009): saberes e práticas compartilhados. *Estudos de Psicologia*, 28(2), 241-249. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2011000200011>
- Souza, S., & Farias, A. E. M. (2015). Plantão psicológico: a urgência da acolhida. In S. Souza, F. B. Silva Filho & L. A. A. Montenegro (Orgs.), *Plantão psicológico: Ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento* (pp. 15-32). Curitiba: Crv. <https://doi.org/10.24824/978854440546.8>

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Caracterização do/a entrevistado/a:

Idade

Sexo

Etnia

Religião

Escolaridade

Estado Civil

Profissão

BLOCO I – TRABALHO NA UNIVERSIDADE

1. Qual a natureza do seu vínculo na IFES?
2. Qual sua função?
3. Há quanto tempo trabalha na universidade?
4. Em qual Departamento/Instituto/Faculdade/Unidade Acadêmica ou Administrativa você atua?
5. Você ocupa algum cargo na IFES com função gratificada?
6. Me conte sobre seu trabalho, sobre as atividades que desempenha no seu setor.
7. Você poderia descrever o seu setor de trabalho? Me conte sobre o seu ambiente de trabalho, materiais e recursos humanos disponíveis.
8. Como avalia as tarefas que você desempenha?
9. Como avalia suas relações com os outros trabalhadores do setor e com a chefia?

BLOCO II – SAÚDE DO TRABALHADOR

10. Como se sente no exercício de sua função?
11. Ao refletir sobre o trabalho, quais pensamentos são mais recorrentes e intensos? Há aspectos prazerosos relacionados ao seu trabalho? E desgastantes?
12. Já trabalhou mesmo adoecido? Se sim, por quais motivos?
13. Em sua avaliação, as expectativas em relação ao trabalho na universidade trazem impactos para o seu processo de vida e saúde?
14. Você considera que suas questões pessoais e/ou familiares podem afetar ou afetam seu desempenho no trabalho e sua saúde?
15. Há alguma dimensão que considere importante destacar em relação à condição de saúde do trabalhador da IFES que não destacamos nas questões anteriores?

BLOCO III – ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE PLANTÃO PSICOLÓGICO

16. Você fez uso do Serviço de Plantão Psicológico do Setor X de Promoção à Saúde em sua trajetória profissional?
17. Você foi atendimento no exato momento de sua necessidade?
18. Naquele momento em que procurou pelo serviço, como você estava se sentindo? Houve algum fato/acontecimento relacionado ao trabalho para se sentir assim?
19. Após o (s) atendimento (s) do plantão psicológico, como você se sentiu? O atendimento teve algum impacto em sua vida?
20. Você recebeu algum encaminhamento no seu atendimento? Se sim, quais?
21. Como você ficou sabendo do serviço?
22. Gostaria de fazer alguma sugestão/crítica em relação ao Serviço de Acolhimento Psicossocial do Setor X de Promoção à Saúde que não destacamos nas questões anteriores?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada “Acolhimento Psicossocial em Unidade de Referência SIASS”, sob a responsabilidade das pesquisadoras Rosimár Alves Querino (Departamento de Saúde Coletiva da Universidade Federal do Triângulo Mineiro e Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador do Instituto de Geografia da Universidade Federal de Uberlândia) e Mariana de Oliveira Rebello (Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador do Instituto de Geografia da Universidade Federal de Uberlândia).

Nesta pesquisa nós estamos buscando compreender as concepções dos servidores públicos federais e trabalhadores das fundações da IFES sobre as contribuições do acolhimento no Serviço de Acolhimento Psicossocial para as questões vivenciadas no trabalho e para sua saúde.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será obtido pela pesquisadora Mariana de Oliveira Rebello no momento do convite para participar do estudo e após os esclarecimentos sobre os objetivos e forma de coleta de dados.

Caso você tenha interesse e disponibilidade para participar deste estudo, será necessário conceder uma entrevista semiestruturada com questões que versam os impactos desse seu trabalho na IFES e sua saúde. Estima-se que a entrevista dure cerca de quarenta minutos. A entrevista será áudio-gravada e transcrita na íntegra, sendo o seu conteúdo remetido aos participantes do estudo para conferência e autorização para utilização no estudo. Em nenhum momento seu nome será divulgado. Os áudios serão eliminados imediatamente após a transcrição. Não será feito nenhum procedimento que lhe traga qualquer desconforto, risco à vida ou constrangimento. Com a participação na pesquisa pretende-se caracterizar o Serviço de Acolhimento Psicossocial ofertado pelo SIASS e estabelecer suas relações com a Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal (PASS);

delinear o perfil sócio demográfico e de saúde dos servidores públicos federais e trabalhadores das fundações atendidos no SAP; compreender as relações estabelecidas pelos trabalhadores atendidos no SAP entre o trabalho na instituição e suas condições de saúde.

Você poderá obter todas as informações que desejar e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem prejuízo algum para sua atividade profissional. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro, mas terá a garantia de que todas as despesas necessárias para a realização da pesquisa não serão de sua responsabilidade.

Em nenhum momento você será identificado. Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada. Você não terá nenhum gasto nem ganho financeiro por participar na pesquisa.

Os riscos consistem na identificação dos participantes e quebra do sigilo e privacidade quanto às informações prestadas. Para evitar tais riscos, o processo de coleta de dados ocorrerá em local com condições de sigilo e privacidade, os nomes e características que possam levar à sua identificação serão eliminados. Caso se sinta constrangido (a) com qualquer uma das questões da entrevista, você não precisa respondê-la.

Você é livre para deixar de participar da pesquisa a qualquer momento sem qualquer prejuízo ou coação. Até o momento da divulgação dos resultados, você também é livre para solicitar a retirada dos seus dados da pesquisa.

Uma via original deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ficará com você.

Em caso de qualquer dúvida ou reclamação a respeito da pesquisa, você poderá entrar em contato com: Rosimár Alves Querino (Telefone – XXXXXXXXXXXX); Endereço: XXXXXXXXXXXX. Você poderá também entrar em contato com o CEP - Comitê de Ética na Pesquisa com Seres Humanos na Universidade Federal de Uberlândia, localizado na Av. João Naves de Ávila, nº 2121, bloco A, sala 224, *campus* Santa Mônica – Uberlândia/MG, 38408-100; telefone: 34-3239-4131. O CEP é um colegiado independente criado para defender os interesses dos participantes das pesquisas em sua integridade e dignidade e para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos conforme resoluções do Conselho Nacional de Saúde.

Uberlândia, de de 20.....

Rosimár Alves Querino

Assinatura da pesquisadora responsável

Mariana de Oliveira Rebello

Assinatura da pesquisadora assistente

Eu aceito participar do projeto citado acima, voluntariamente, após ter sido devidamente esclarecido.

Assinatura do/a participante da pesquisa

ANEXO A – PARECER DO CEP



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Elaborado pela Instituição Coparticipante

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL EM UNIDADE DE REFERÊNCIA SIASS: CONTRIBUIÇÕES PARA A SAÚDE DOS TRABALHADORES DA [REDACTED]

Pesquisador: Rosimár Alves Querino

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 02463718.3.3001.5152

Instituição Proponente: [REDACTED]

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.273.393

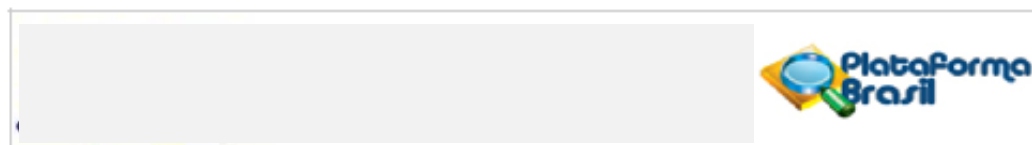
Apresentação do Projeto:

Trata-se de análise de respostas às pendências apontadas no parecer consubstanciado número 3.150.911, de 18 de Fevereiro de 2019.

De acordo com o protocolo:

"O Acolhimento Psicossocial é um serviço que contribui para a promoção à saúde e possibilita ao sujeito ser ativo em seu processo saúde-doença-cuidado. O presente projeto de pesquisa objetiva compreender as concepções dos servidores públicos federais e trabalhadores das fundações da [REDACTED]

[REDACTED], sobre as contribuições do acolhimento no Serviço de Acolhimento Psicossocial (SAP) para as questões vivenciadas no trabalho e para sua saúde. Trata-se de estudo de caráter exploratório e de natureza qualitativa. A construção dos dados se dará por entrevista em profundidade com roteiro semiestruturado e pela análise documental de documentos referentes ao SAP e à Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal (PASS). Os participantes do estudo serão servidores públicos federais e trabalhadores das fundações de amparo à [REDACTED] atendidos no SAP ofertado pela Unidade de Referência do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS). A análise temática guiará o tratamento dos dados obtidos com as entrevistas. Espera-se, pelo estudo, caracterizar o SAP e estabelecer suas relações com a PASS; delinear o perfil sócio demográfico e de saúde dos



Continuação do Parecer: 3.273.393

PENDÊNCIA RESOLVIDA.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos de apresentação obrigatória estão presentes.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

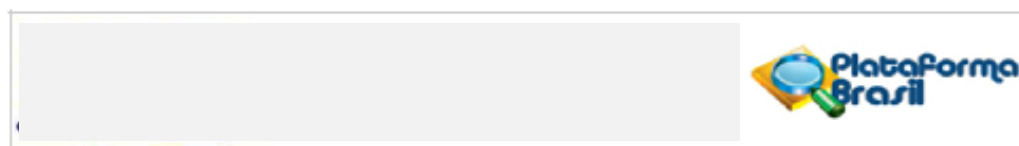
O CEP aprova o desenvolvimento da presente pesquisa na Instituição Coparticipante.

Considerações Finais a critério do CEP:

Mantém-se a necessidade de apresentação do Relatório Final da Pesquisa, ao seu término, para o CEP da Instituição PROPONENTE.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

| Tipo Documento | Arquivo | Postagem | Autor | Situação |
|---|---|------------------------|-----------------------|----------|
| Informações Básicas do Projeto | PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1270306.pdf | 18/03/2019 14:58:03 | | Aceito |
| Outros | Termo_parceria_1.pdf | 18/03/2019 14:57:09 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| Outros | ESCLARECIMENTOS_PENDENCIAS.JPG | 18/03/2019 14:56:18 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| Declaração de Pesquisadores | Termo_Compromisso_Pesquisadoras.pdf | 18/03/2019 14:21:07 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| Projeto Detalhado / Brochura Investigador | Projeto_acolhimento_psicossocial_VER_SAO_3.docx | 18/03/2019 14:08:59 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| Outros | LATTES_LINKS.docx | 06/12/2018 11:37:36 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | TCLE_1.doc | 06/12/2018 11:18:07 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | TCLE.docx | 03/12/2018 08:47:43 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| Outros | Termo_parceria_1.pdf | 05/11/2018 14:13:51 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| Outros | Roteiro_Entrevista.docx | 05/11/2018 14:13:03 | Rosimár Alves Querino | Aceito |
| Projeto Detalhado / Brochura Investigador | Projeto_acolhimento_psicossocial.docx | 05/11/2018 14:12:12 | Rosimár Alves Querino | Aceito |



Continuação do Parecer: 3.273.393

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

19 de Abril de 2019

Assinado por:
Karine Rezende de Oliveira
(Coordenador(a))