CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Antônio Márcio Brangioni

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: OS IMPACTOS NAS DECISÕES DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA DE UMA COMARCA DE MINAS GERAIS

Belo Horizonte

2020

Antônio Márcio Brangioni

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: OS IMPACTOS NAS DECISÕES DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA DE UMA COMARCA DE MINAS GERAIS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA) do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof.ª Dr.ª Lilian Bambirra de Assis

Belo Horizonte
2020

Brangioni, Antônio Márcio
B821p Prazer e sofrimento no trabalho: os impactos nas decisões dos oficiais de justiça de um comarca de Minas Gerais / Antônio Márcio Brangioni. – 2020.
115 f.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração.
Orientadora: Lílian Bambirra de Assis.
Dissertação (mestrado) – Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais.

1. Trabalho – Aspectos psicológicos – Teses. 2. Oficiais de Justiça – Minas Gerais – Teses. 3. Processo decisório – Teses. I. Assis, Lílian Bambirra de. II. Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais. III. Título.

CDD 658.3

Elaboração da ficha catalográfica pela bibliotecária Jane Marangon Duarte, CRB 6º 1592 / Cefet/MG

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE MINAS GERAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - NG

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO N 3 / 2021 - PPGA (11.52.13)

N do Protocolo: 23062.007317/2021-81

Belo Horizonte-MG, 18 de fevereiro de 2021.

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO do Senhor Antônio Márcio Brangioni. No dia 18 de dezembro de 2020, às 14h00min, reuniu-se em videoconferência, a Banca Examinadora de dissertação designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Administração do CEFET-MG para julgar o trabalho final intitulado "**Prazer e Sofrimento no Trabalho: os impactos nas decisões dos oficiais de justiça de uma comarca de Minas Gerais**", requisito para a obtenção do Grau de **Mestre em Administração**, linha de pesquisa: **Processos e Sistemas Decisórios em Arranjos Organizacionais**. Abrindo a sessão, a Senhora Presidente da Banca, Profa. Dra. Lilian Bambirra de Assis, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra ao aluno para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do aluno. Logo após, a Banca se reuniu, sem a presença do aluno e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado final: Aprovação. O resultado final foi comunicado publicamente ao aluno pela Senhora Presidente da Banca. Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Banca Examinadora.

(Assinado digitalmente em 23/02/2021 14:00)
LILIAN BAMBIRRA DE ASSIS
PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO
Matrcula: 1494784

(Assinado digitalmente em 18/02/2021 17:11)
UAJARA PESSOA ARAUJO
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
Matrcula: 1459466

(Assinado digitalmente em 23/02/2021 16:41)
KAMILA PAGEL DE OLIVEIRA
Matrcula:

Para verificar a autenticidade deste documento entre em https://sig.cefetmg.br/public/documentos/index.jsp informando seu nmero: **3**, ano: **2021**, tipo: **ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO**, data de emisso: **18/02/2021** e o cdigo de verificao: **fa6b164e43**

Dedico este trabalho a minha família,
pela compreensão, pela confiança e
pelo nosso Amor.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida.

A minha família, pelo suporte e compreensão nos momentos de ausência.

A minha mãe e meus irmãos, pelo incentivo.

A minha orientadora, Lilian Bambirra de Assis, pelo suporte e confiança.

Aos colegas do Mestrado, pela amizade e pelo apoio nos momentos de angústia.

Aos diretores do SINDOJUS/MG, pela contribuição e desejo neste estudo.

Aos oficiais de justiça avaliadores, que disponibilizaram seu tempo e partilharam suas experiências para a realização deste trabalho.

Ao CEFET, por possibilitar-me seguir a caminhada na busca de novos conhecimentos.

Aos professores do CEFET, pelo esforço e dedicação na formação.

Aos funcionários do CEFET, por facilitar a nossa caminhada no mestrado.

À FCA, pela flexibilização para que este sonho se concretizasse.

A todos que contribuíram pela realização deste trabalho, agradeço com minha profunda gratidão.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”

Martin Luther King

RESUMO

O presente estudo se propôs a compreender a atividade dos Oficiais de Justiça Avaliadores de uma Comarca de Minas Gerais, no contexto da Psicodinâmica do Trabalho, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento e os impactos destes nos processos decisórios. Ressalta-se que o trabalho realizado pelos Oficiais caracteriza-se por um contexto com natureza complexa de situações e emoções com as quais eles têm que lidar no dia a dia, com pouco respaldo da administração da comarca ou do TJMG. Como suporte teórico para este estudo, temos: a Psicodinâmica do Trabalho, baseada nos estudos de Dejours (1994) e Mendes (2007), que avalia a resistência do homem diante da realidade de dominação simbólica, social, política e econômica presente nos ambientes de trabalho; e a Teoria da Racionalidade Limitada, que aborda a natureza limitada do ser humano diante dos processos decisórios. Este trabalho, ao longo do seu desenvolvimento, buscou orientar-se pelo seguinte problema de pesquisa: Como se configuram as vivências em relação aos riscos de adoecimento dos Oficiais de Justiça de uma Comarca em Minas Gerais e como isto influencia as suas tomadas de decisão? A busca por estas respostas foi orientada por estudos quantitativos e qualitativos, através da aplicação das 4 escalas do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), de levantamento sociodemográfico, além de entrevistas individuais com alguns servidores, com o intuito de clarificação e qualificação das análises quantitativas. Os resultados obtidos do levantamento sociodemográfico serviram inicialmente como contextualização para o estudo e posteriormente foram tratados junto dos resultados obtidos das escalas do ITRA. Complementando esta análise, foram definidas as categorias e subcategorias baseando-se nos grandes grupos da ITRA, bem como os núcleos de sentido. As análises de cada fator das escalas do ITRA foram exemplificados com trechos dos depoimentos obtidos através das entrevistas individuais, dando sustentação aos resultados quantitativos. O estudo demonstrou uma avaliação negativa quanto as diversas dimensões investigadas, com todas as escalas do ITRA dimensionadas como críticas ou graves, evidenciando um processo de adoecimento dos profissionais que tem influenciado as tomadas de decisão e, consequentemente, a prestação do serviço no Poder Judiciário. Diante deste cenário, recomenda-se uma séria reflexão a administração da comarca ou até mesmo do TJMG, buscando mecanismos para melhoria da saúde e da qualidade de vida da categoria.

Palavras-chave: Psicodinâmica do Trabalho. Oficiais de Justiça. Tomada de Decisão.

ABSTRACT

This study proposes to understand on the activity of Justice Officials at Minas Gerais state, in the context of Psychodynamic of Work, evaluating their experiences of pleasure and suffering and their impacts on decision-making processes. It emphasizes that the work carried out by the Officials is characterized by a context with a complex nature of situations and emotions that they have to deal with daily, with no support from the district administration or the TJMG. Theoretical support for this study is: The Psychodynamics Theory of Work, based on the studies of Dejours (1994) and Mendes (2007), which assesses man's resistance to the reality of symbolic, social, political and economic domination present in work environments; and Bounded Rationality Theory, which study the limited nature of the human in face of decision-making processes. This work, along its development, seeks to guide the following research question: How are the experiences of pleasure and suffering by Justice Official in judicial district in Minas Gerais, and how this influence their decision-making? The search for these answers was guided by qualitative and quantitative studies, through the application of ITRA and socio-demographic surveys, in addition to individual interviews with some employees, with the purpose of clarifying and qualifying the quantitative analyzes. As a result, a negative evaluation was observed regarding dimensions studied, showing an illness process on employees, and which has influenced decision making and consequently the quality of the Judiciary service. Results obtained from the sociodemographic survey, initially served to contextualize the study, and later were treated together with results obtained from all ITRA scales. Complementing these analyses, categories and subcategories were defined, based on the major groups of ITRA, as well as sense cores. Analyzes of each factor of ITRA scales were exemplified with excerpts from the testimonies obtained through individual interviews, supporting quantitative results. The study showed a negative assessment regarding the various dimensions investigated, with all ITRA scales rated as critical or serious, showing a process of illness among professionals that has influenced decision-making and, consequently, the provision of the service in the Judiciary. Given this scenario, it is recommended a serious reflection by district administration or even the TJMG, in order to develop mechanisms to improve the health and quality of life of Justice Officials.

Keywords: Psychodynamics of labor. Justice officials. Decision making.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Página

FIGURA 01 – Organograma da Estrutura do Poder Judiciário..... 35
FIGURA 02 – Sala de Entrevista na sede do SNDOJUS..... 49
QUADRO 01 – Resumo da Metodologia 51
FIGURA 03 – Distribuição por Faixa Etária..... 54
FIGURA 04 – Atividade que mais o motivam a trabalhar 56
FIGURA 05 – Atividade que mais o desmotivam a trabalhar 57
QUADRO 02 – Categorização Núcleo de Sentido 58

LISTA DE TABELAS

Página

TABELA 01: Distribuição das frequências EACT - Organização do Trabalho 61
TABELA 02: Distribuição das frequências EACT - Condições do Trabalho 62
TABELA 03: Distribuição das frequências EACT – Relações Sócio Profissionais 64
TABELA 04: Distribuição das frequências ECHT – Custo Físico 66
TABELA 05: Distribuição das frequências ECHT – Custo Cognitivo 68
TABELA 06: Distribuição das frequências ECHT – Custo Afetivo 69
TABELA 07: Distribuição das frequências EIPST – Liberdade de Expressão 74
TABELA 08: Distribuição das frequências EIPST – Realização Profissional 76
TABELA 09: Distribuição das frequências EIPST – Esgotamento Profissional 77
TABELA 10: Distribuição das frequências EIPST – Falta de Reconhecimento 81
TABELA 11: Distribuição das frequências EADRT – Danos Físicos 83
TABELA 12: Distribuição das frequências EADRT – Danos Psicológicos 84
TABELA 13: Distribuição das frequências EADRT – Danos Sociais 85

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ANS – Análise dos Núcleos de Sentido

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

EACT – Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho

EADRT – Escala de avaliação dos danos relacionados ao trabalho

ECHT – Escala de custo humano no trabalho

EIPST – Escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho

ITRA – Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TJ – Tribunais de Justiça

TJMG – Tribunal de Justiça de Minas Gerais

TRF – Tribunais Regionais Federais

UnB – Universidade de Brasília

SUMÁRIO

Página

1 INTRODUÇÃO		12
1.1	Objetivos	15
1.1.1	**Objetivo Geral**	15
1.1.2	**Objetivos específicos**	15
2	**REFERENCIAL TEÓRICO**	17
2.1	A relação humana com o trabalho	17
2.2	A Psicodinâmica do Trabalho	21
2.3	O prazer e o sofrimento nas organizações	24
2.4	Estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho	27
2.5	O Serviço Judiciário e as Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho	34
2.5.1	**O Oficial de Justiça Avaliador**	37
2.6	A Teoria da Racionalidade Limitada	38
3	**METODOLOGIA DE PESQUISA**	41
3.1	Tipo e método da pesquisa	43
3.2	Unidade de análise e sujeitos da pesquisa	44
3.2.1	**Campo de pesquisa**	45
3.2.2	**População e Amostra**	45
3.3	Técnicas de coleta de dados	46
3.4	Análise de dados	50
3.5	Resumo da Metodologia	51
4	**RESULTADOS E DISCUSSÕES**	53
4.1	Análise de Dados Sociodemográficos	54
4.2	Analise dos Núcleos de Sentido (ANS)	58
4.3	Analise Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA)	59
4.3.1	**EACT – Avaliação do Contexto do Trabalho.**	59
4.3.2	**ECHT – Avaliação do Custo Humano do Trabalho**	65
4.3.3	**EIPST – Avaliação dos Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho**	73
4.3.4	**EADRT – Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho.**	82
5	**CONCLUSÃO**	87
ANEXO A – Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento		98
ANEXO B – Domínios das escalas do ITRA		102
ANEXO C - Resultados de frequências para as escalas do ITRA		108
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Eslarecido (TCLE)		110

APÊNDICE B – Perfil Sociodemográfico 113
APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista Individual 115

1 INTRODUÇÃO

O trabalho em questão visa compreender a atividade dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento no contexto da Psicodinâmica do Trabalho, bem como seus impactos nos processos decisórios relacionados à função de Oficial de Justiça Avaliador.

Como é sabido, o trabalho faz parte da vida humana, independentemente do tipo de sociedade em que é realizado. Considerado fonte criadora de sentidos e valores para os trabalhadores, o trabalho é condição da existência e fruto de sua interação com o meio, podendo ser considerado parte essencial de sua essência humana (MARX, 2013). Dessa feita, pode-se considerar que, ao longo de sua evolução histórica, o trabalho sempre se fez presente junto do homem, possibilitando seu sucesso na luta pela sobrevivência. Todavia, ao longo do tempo, essa relação vem se transformando, assumindo diferentes formas, significados e importância para os indivíduos.

Apesar de o trabalho conservar seu caráter edificante na vida humana, caso realizado em condições precárias, pode se tornar também elemento gerador de doenças. Dessa maneira, tendo o trabalho como fonte de prazer e sofrimento, o trabalhador toma as suas atitudes ao seu modo, de acordo com as especificidades das condições de trabalho as quais ele é submetido (DEJOURS, 1992). Assim, alguns trabalhadores adoecem, enquanto outros não. Uns trabalhadores sofrem mais, enquanto outros sofrem menos. Portanto, tudo é baseado nas suas construções subjetivas, conferindo propriedades únicas a cada um. Tais questões têm sido tratadas a partir da Psicodinâmica do Trabalho, cujos estudos iniciaram na França por Christophe Dejours (MENDES, 2007).

Inicialmente, Dejours, nos anos de 1980, associou o adoecimento psíquico à prática laboral, apoiado na psicopatologia. Mais adiante, com o avanço nos estudos em Psicodinâmica do Trabalho, passou a fundamentar-se na dinâmica subjetiva das relações entre trabalho e trabalhadores. Assim, cada indivíduo desenvolve suas próprias estratégias para lidar com o sofrimento produzido pelo trabalho. O indivíduo passa a desenvolver mecanismos para minimizar o efeito do sofrimento. Dessa forma, a doença se manifesta em alguns indivíduos e em outros não, conforme o significado do sofrimento na vida de cada pessoa (MENDES, 2007).

Tal significado relaciona-se à vivência de cada um e, em contrapartida, às relações de trabalho as quais os indivíduos estão envolvidos. Por isso, aumentar os esforços para adaptar-se às situações de sofrimento torna o trabalho perigoso. O trabalhador se encontra obrigado a reagir mediante à rigidez organizacional que lhe é imposta. Assim, ele adota estratégias defensivas, as quais podem superar os limites suportáveis e levar ao adoecimento, através do esforço excessivo para se adaptar à estressante situação. Caso não exista uma forma de o trabalhador exercer seu trabalho conforme suas capacidades e limitações, o sofrimento gera riscos de adoecimento (DEJOURS, 1992). O fato de se submeter a situações de pressão pode levar o trabalhador ao comprometimento da criatividade, da inovação e da autonomia, furtando assim o prazer e o significado do seu trabalho (DEJOURS, 1992).

No Brasil, a Psicodinâmica do Trabalho busca esclarecer o relacionamento entre a subjetividade e as novas formas de trabalho (FERREIRA; MENDES, 2003). Prazer e sofrimento apresentam-se como mecanismos que os trabalhadores utilizam com o intuito de manter a saúde. Dessa forma, quando a realidade não oferece gratificação aos anseios do trabalhador, surge o sofrimento. Já quando se observa a gratificação proveniente dos desejos e necessidades, observamos experiências de prazer individuais ou grupais.

Assim, o presente trabalho utilizou-se do Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA) para avaliação das vivências de prazer e adoecimento dos oficiais de justiça da comarca do estudo, juntamente do questionário de perfil sociodemográfico. Aliado a estes levantamentos, foram realizadas entrevistas individuais com alguns servidores, no intuito de elaboração dos núcleos de sentido e também da clarificação de informações obtidas através das outras coletas de dados.

No contexto da Administração Pública, houve a tentativa de introdução a partir da década de 1980, de diversas ações provenientes da iniciativa privada, com o objetivo de modernizar o estado, ajustar as contas públicas e melhorar a prestação dos serviços públicos (FERREIRA,1996). No entanto, o poder público tem as suas particularidades e limitações que devem ser considerados (PAULA, 2005).

Somando a isso a grande carga de trabalho, a ausência de política de recursos humanos para os servidores, a carreira restrita e consequentemente desmotivadora, o fluxo deficiente de informações e o quadro de funcionários incompatível com as condições de trabalho são constantemente citados pelo próprio funcionalismo público como motivadores para uma má prestação de serviços à comunidade (SADEK; ARANTES, 1994; ARAGÃO, 1997). Outros

pontos também abordados são as atividades executadas sobre condições estressantes, além das precárias condições materiais, de equipamento e espaço físico em que se realizam as atividades dos trabalhos (DALLARI, 1996).

No contexto do Poder Judiciário, o Oficial de Justiça Avaliador, neste trabalho mencionado somente como Oficial de Justiça, é um servidor público, efetivado através de concurso público, encarregado de executar as ordens provenientes do Poder Judiciário (Juízes, Desembargadores, Ministros e Comissões Disciplinares). Sob a responsabilidade deles, os atos do judiciário são efetivados. No entanto, alguns aspectos do trabalho desempenhado por eles estariam atingindo a sua saúde, tais como: sobrecarga de trabalhos; violência urbana; perigo com o cidadão a ser intimado; sofrimento psicológico pela execução dos mandados; medo de esvaziamento de sua função devido à digitalização de processos judiciais (MERLO, 2012).

Assim, a pesquisa objetivou compreender a atividade dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento no contexto da Psicodinâmica do Trabalho, bem como seus impactos nos processos decisórios relacionados à função de Oficial de Justiça Avaliador. Para tanto, o estudo foi realizado em uma Comarca no Estado de Minas Gerais, definida como uma das maiores comarcas do Estado de Minas Gerais (MINAS GERAIS, 2019).

Neste cenário, definiu-se como problema de pesquisa: compreender sobre a atividade dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento no contexto da Psicodinâmica do Trabalho, bem como seus impactos nos processos decisórios relacionados à função de Oficial de Justiça Avaliador?

Para apresentação do trabalho ora desenvolvido e dos seus resultados, optou-se por estruturar esta dissertação em cinco seções. A primeira seção, denominada “Introdução”, apresenta a pesquisa, discute sua justificativa e o problema que a permeia, assim como os objetivos e aporte teórico da investigação. Na segunda seção, discorre-se sobre o referencial teórico que trata da relação entre Homem e o Trabalho, bem como uma tratativa em detalhes da Psicodinâmica do Trabalho e o Prazer e Sofrimento nas Organizações. Ao fim de tal seção, é abordado o Serviço Judiciário, com destaque para o trabalho desempenhado pelos Oficiais de Justiça.

Na terceira seção, são apresentados os caminhos metodológicos percorridos a fim de atender aos objetivos da pesquisa. É nessa seção que são apresentados o tipo de pesquisa escolhida,

bem como o detalhamento do local de investigação, seus participantes, os instrumentos de coleta dos dados e sua relevância para as análises dos resultados.

Na quarta seção, são apresentados os resultados mais expressivos obtidos através do estudo e a sua discussão, tendo como base o referencial teórico e a metodologia adotadas.

Na quinta e última seção, são apresentadas as conclusões finais do trabalho, com a busca às questões norteadoras e também o apontamento das contribuições e dos limites deste estudo, expondo também proposta para estudos futuros.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Compreender a atividade dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento no contexto da Psicodinâmica do Trabalho, bem como seus impactos nos processos decisórios relacionados à função de Oficial de Justiça Avaliador.

1.1.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos, espera-se:

a) Identificar os níveis de prazer e sofrimento dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais;
b) Avaliar o prazer e sofrimento no trabalho na percepção dos Oficiais de Justiça; considerando as 4 escalas do ITRA (Organização do Trabalho, Custo Humano do Trabalho, Indicadores de Prazer e Sofrimento e Danos Relacionados ao Trabalho);
c) Analisar em quais medidas as variáveis sociodemográficas interferem nas estratégias de prazer e sofrimento, considerando as atividades desempenhadas pelos Oficiais de Justiça.
d) Avaliar, no contexto das atividades desempenhadas pelos Oficiais de Justiça, o processo de adoecimento, em decorrência das exigências e vivências, relativamente aos danos físicos, sociais e psicológicos;

e) Analisar as influências do prazer e sofrimento nos processos decisórios relacionados às atividades dos Oficiais de Justiça.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste trabalho tem a finalidade de apresentar detalhes da psicodinâmica do trabalho, avaliando a centralidade do trabalho na vida do homem, bem como as relações de prazer e de sofrimento utilizadas pelo indivíduo ao desempenhar as suas atividades laborativas. Neste estudo, são tratados o relacionamento Homem x Trabalho, bem como a abordagem sobre as conceituações e características a respeito da psicodinâmica do trabalho, elaboradas por Christophe Dejours.

Complementando o tema, tem-se análises de autores, principalmente: Abdoucheli; Jayet, em estudos realizados junto ao próprio Dejours; e Ferreira e Mendes, em trabalhos desenvolvidos no Brasil. Haverá ainda a devida tratativa sobre o prazer e o sofrimento no trabalho, bem como as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos Oficiais de Justiça.

No contexto da Administração Pública, será abordado os conceitos da gestão pública no Poder Judiciário, bem como da função do Oficial de Justiça, na visão de fazer o poder público mais próximo da sociedade. Adicionalmente, será abordada a dor e o sofrimento enfrentados pelos Oficiais de Justiça e como a organização do Poder Público influencia tais situações.

O referencial teórico divide-se em seis seções: na primeira, aborda-se o relacionamento homem x trabalho; na segunda, discorre-se sobre a psicodinâmica do trabalho, focando-se nas questões do prazer e do sofrimento; na terceira, tratamos o prazer e o sofrimento nas organizações; na quarta, aborda-se as estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho; na quinta seção o foco é o serviço judiciário, onde abordamos a teoria a respeito do oficial de justiça e também as vivências de prazer e sofrimento no trabalho; na sexta e última seção discorre-se sobre a Teoria da Racionalidade Limitada.

2.1 A relação humana com o trabalho

O homem, como um ser atuante em qualquer local ou situação em que ele está inserido, transforma a natureza e ao mesmo tempo é transformado por ela. Quando inserimos o homem no contexto do trabalho, também se observa este comportamento simbiótico.

> Trabalho, antes de tudo é um ato que se passa entre o homem e a natureza. [...] Ao mesmo tempo em que age, por esse movimento, pela natureza exterior e a modifica,

> modifica sua própria natureza e desenvolve faculdades que nela dormitavam. (MARX, 2013, p. 326)

Nesse contexto, o conceito de trabalho vai muito além da troca de esforço pela remuneração salarial, sendo uma complexa relação universal entre o homem e a natureza.

Através do trabalho e com o objetivo de garantir a sua própria preservação, o homem transforma a natureza ao seu redor. O trabalho pode assim ser considerado uma ação consciente do homem em uma resposta a luta pela sua sobrevivência (ARANHA; MARTINS, 1993). O ser humano planeja conscientemente suas atitudes, diferente dos animais, que buscam a sobrevivência através do instinto (BRAVERMAN, 1987).

O trabalho acompanhou o homem ao longo da história. Evoluiu desde o trabalho escravo, passando pelo modelo feudal e da Revolução Industrial, até chegar às atuais formas de organização impostas pelo capitalismo (MARTINS, 2000). Observou-se, nos anos 60 e 70 do século passado, uma forte influência das correntes do taylorismo/fordismo, as quais culminaram na situação em que o trabalhador não via mais sentido no que fazia, dando lugar a uma posição racional de repetitividade em suas ações. Nesse modelo, o pressuposto é a noção do "homem-máquina", sujeito ao controle e ajustes de tempos e movimentos determinado pelos especialistas (ANTUNES, 2009). No entanto, tal idealização é estipulada para um sujeito alheio aos eventos do cotidiano do trabalho, constituindo, em verdade, um paradoxo, uma vez que a realidade do trabalho solicita ao trabalhador capacidades de reações diversas.

O trabalho, como componente central na vida do trabalhador, contribui não somente para a sua realização enquanto ser humano, mas também como ponto para obtenção de prazer e saúde mental. O trabalho contribui para a construção da identidade do sujeito, constituindo, portanto, em importante elemento da subjetividade (FERREIRA; MENDES, 2003).

As relações de trabalho podem gerar tanto prazer e saúde quanto provocar sofrimento e doença, variando conforme cada indivíduo, de acordo com a subjetividade de cada um. Geralmente, as ocorrências de sofrimento ocorrem quando as condições externas se impõem sobre as possibilidades de os sujeitos obterem satisfação de seus desejos ou quando se ultrapassa a possibilidade de reagir às adversidades do trabalho (FERREIRA; MENDES, 2003). Neste momento, o sofrimento surge e o adoecimento se estabelece.

O trabalho consiste na integração dos mundos objetivo, social e subjetivo (MENDES; CRUZ, 2004). No exercício de suas atividades laborais, o trabalhador busca atender a pelo menos um destes mundos, sendo que o sentido a eles conferido é dependente do contexto histórico-social ao qual ele está inserido, e não somente de suas condições psíquicas. O trabalhador vivencia as demandas de acordo com sua realidade, sendo que as situações de trabalho influenciam como o trabalhador percebe a si próprio e aos seus colegas de trabalho, assim como percebe o seu próprio trabalho, constituindo a subjetividade do trabalhador – objeto principal da Psicodinâmica do Trabalho (FERREIRA; MENDES, 2003).

Nesse contexto, situações de realização e reconhecimento no trabalho provocam prazer, constituindo assim importante experiência que possibilita ao trabalhador fortalecer sua identidade. Ser exposto a sentimentos de liberdade capacita o trabalhador a momentos de criação e inovação, aumentando sua identidade social (MENDES; CRUZ, 2004).

No entanto, o trabalho não atua só como fonte de prazer. É gerado sofrimento quando surge frustração diante das expectativas do trabalhador em relação ao trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). O sofrimento não é patológico, mas pode indicar um alerta ao trabalhador, com o intuito de evitar o adoecimento. Quando ocorre o afastamento do trabalhador do seu poder decisório, isto acaba prejudicando a sua capacidade de desenvolver estratégias de adaptação, gerando sensação de insatisfação.

O homem leva as suas experiências de vida para o seu trabalho. A partir dessas experiências, as relações com o trabalho são estabelecidas, formando as representações psíquicas de maneira estritamente pessoal. Nesse cenário, o indivíduo constrói sua subjetividade (DEJOURS, 1992). Também tratada como “contingente escondido”, a subjetividade é formatada a partir de suas experiências, por meio do relacionamento real e objetivo com o trabalho; isto é, a compreensão dos fenômenos subjetivos ocorre a partir do conhecimento das situações concretas de trabalho.

Assim, a subjetividade, quando associada aos processos psíquicos, só pode ser entendida a partir das condições concretas e materiais da vida e das suas vivências individuais. Não se trata de um sujeito apenas abstrato, mas sim de um sujeito também concreto, envolvido em processos sociais. Todas estas interpretações aqui interpretadas são parte das contribuições das abordagens da Clínica do Trabalho (CLOT, 2011), e da Ergologia (SCHWARTZ; DERRIVE, 2007).

Essas abordagens levam à Psicologia do Trabalho, através da colaboração da Ergonomia, que possibilitou identificar as diferenças entre o trabalho prescrito e o trabalho efetivamente realizado. Com o intuito de minimizar essa diferença em relação ao novo contexto que se apresenta, o trabalhador está sempre na tentativa, muitas vezes malsucedida, de dar nova configuração ao meio de trabalho, em função daquilo que ele é ou daquilo que ele desejaria que fosse o mundo no qual ele está inserido (SCHWARTZ; DERRIVE, 2007).

O trabalho é basicamente uma ação de encontro e de troca entre indivíduos. O trabalho nunca deve ser avaliado isoladamente, não representando assim a satisfação dos desejos individuais, mas sim um esforço coletivo, de caráter estritamente social. É realizado em conjunto; portanto, é permeado por conflitos (LHUILIER, 2011).

A subjetividade, como meio de apropriar-se dos mundos material e social, baseia-se num contexto histórico social, dando a entender assim um confronto entre o mundo físico e o mundo real das relações sociais. Com o fato de que o mundo social é dotado de divisões e contradições, diante das quais se desenvolve as atividades de subjetivação, o indivíduo não lida somente com seu objeto, mas também com o relacionamento dos outros sobre este objeto. Conclui-se, então, que não existe subjetividade fora de um contexto social, material, histórico ao qual não incorpore a experiência coletiva (LHUILIER, 2011).

Novas competências são cobradas e novas demandas são feitas aos trabalhadores – muitas vezes, contraditórias, como a exigência de iniciativa. Ao mesmo tempo, surgem mais protocolos a serem seguidos, ou a obrigatoriedade de obedecer a processos rigorosos de normatização. As consequências dessas mudanças para os trabalhadores são notórias, com efeitos nocivos perceptíveis, atingindo-os violentamente e gerando situações de medo, tensão, angústia e situações que desencadeiam o adoecimento físico e/ou psíquico (BARROS, 2009).

No intuito de ser reconhecido, obter admiração e ser considerado imprescindível para a organização, o trabalhador submete-se a intenso ritmo de trabalho, muitas vezes privando-se do convívio familiar e do descanso, considerados essenciais para a restauração e manutenção da saúde física e mental (FARIA; MENEGUETTI, 2001). Quanto às sobrecargas de trabalho, requer uma análise muito profunda:

> Ir ver de perto como cada um não apenas se submete, entre aspas, mas vive e tenta recriar sua situação de trabalho, se não se faz esse esforço, então se interpreta, julga-se, diagnostica-se no lugar das próprias pessoas e isso não pode produzir resultados positivos. (SCHWARTZ; DERRIVE, 2007, p. 26)

Novas configurações são definidas no mundo do trabalho, de forma que os grandes obstáculos do trabalhador são: sobreviver, ser competitivo mantendo a sua "empregabilidade" – forma utilizada pelo capitalismo para justificar que os trabalhadores sempre busquem novas qualificações (ANTUNES, 2009), sendo assim considerados responsáveis por sua própria vida profissional. Diante desse cenário, sobretudo com normas de intervenção moral, o trabalhador se vê em uma posição de ter que se submeter à nova ordem de controle, uma vez que a negação a ela resulta em eliminação. A nova ordem conjuga verbos como adestrar, sequestrar, treinar, classificar, segregar e punir. Muitas vezes, a punição é o próprio adoecimento do trabalhador (ANTUNES, 2009).

Os trabalhadores, assim, são submetidos a constantes desafios. Passam então a viver situações de precariedade e de fragilização subjetiva, as quais ocorrem, em sua maioria, devido a conflitos oriundos de novas configurações no mundo do trabalho (SCHWARTZ; DERRIVE, 2007).

2.2 A Psicodinâmica do Trabalho

Nos anos de 1970, por meio dos estudos de Christophe Dejours, o tema "Relação homem-trabalho" ganhou importância. Como precursor da Psicodinâmica do Trabalho, ele evidenciou os processos disformes vivenciados no ambiente organizacional, através de configurações subjetivas enquanto determinantes para os conflitos humanos.

Dejours focou inicialmente seus estudos na psicopatologia das doenças mentais ocasionadas pelo trabalho. Houve avanços nestes trabalhos, possibilitando entender melhor o trabalho como parte importante do indivíduo, trazendo para os estudos a relação com o outro, bem como a centralidade dos processos de subjetivação. A partir de 1987, Dejours utilizou da teoria psicanalítica para efetuar novos avanços em seus trabalhos, no entanto manteve o conflito entre a organização da personalidade e a organização do trabalho como centralidade dos estudos.

O conceito de sublimação possibilita, em contraste a posição da patologia mental legitimada, salientar que a psicopatologia do trabalho trata também das saídas exitosas desse conflito

entre a organização do trabalho e o sujeito. Em contrapartida, com as contribuições da Ergonomia e da Sociologia, somado aos dados oriundos das observações empíricas, levou a uma mudança nos rumos dos estudos, provocando assim à uma redefinição do objeto da pesquisa em Psicopatologia do Trabalho, isto é, ao estudo do sofrimento no trabalho. Trata-se de sofrimento compatível com a normalidade, ao preservar o equilíbrio psíquico do indivíduo, através de uma série de mecanismos de regulação (LHUILLER, 2011).

A teoria em psicopatologia do trabalho é dotada de conceitos que poderiam, em contraposição, ter efeitos na teoria do sujeito e, por meio da sublimação, também na teoria psicanalítica. Isso se deve ao fato de que a referida teoria considera a dualidade do sofrimento criador e patogênico, de ressonância simbólica, de inteligência prática e de estratégias defensivas.

A defesa do trabalho como operador fundamental na construção do indivíduo reforça a elaboração teórico-clínica através da fenomenologia social e consequentemente, a construção do sentido do trabalho pelo indivíduo, bem como a atenção dada ao reconhecimento e à dinâmica da construção da sua identidade (MENDES, 2007).

Os avanços na Ergonomia e a Ergologia, geraram grandes contribuições na Psicologia do Trabalho. Isto possibilitou a uma melhor compreensão do papel que o trabalho ocupa na vida do indivíduo, seus benefícios, bem como dos impactos físicos e psíquicos na vida das pessoas.

Em 1993, com a limitação da Psicopatologia do Trabalho para explicar novas questões, provenientes de novos advindos das particularidades da Ergonomia e da Sociologia, surge a Psicodinâmica do Trabalho. Este novo campo de estudos, que tem por objeto a normalidade, trata não somente o sofrimento no trabalho, mas também o prazer no trabalho. O trabalho é algo em constante construção pelo indivíduo, sendo caracterizado também pelo vínculo social em que ele está inserido, não se constituindo em uma atividade apenas definida pela organização do trabalho (MENDES, 2007). A análise do trabalho, deve ser considerada também sob uma ótica social e psíquica, logicamente baseando-se inicialmente na organização do próprio trabalho. A partir desta organização do trabalho, parte-se para compreender as vivências subjetivas, dentre elas o prazer e o sofrimento (MENDES, 2007).

A evolução dos estudos da Psicodinâmica do Trabalho passa por três estágios. O primeiro, em 1980, é marcado pela publicação da obra A Loucura do Trabalho: estudos de psicopatologia do trabalho, na França, de autoria de Dejours, sendo posteriormente traduzida

no Brasil em 1987. A obra trata sobre “a origem do sofrimento no confronto do sujeito trabalhador com a organização do trabalho” (MENDES, 2007, p. 34).

A segunda fase é marcada pela obra O Fator Humano (DEJOURS, 2002). Neste trabalho, é conferido destaque às vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores levando em consideração as relações observadas com o trabalho, destacando-se as estratégias do trabalhador para evitar o sofrimento e a doença, isto é, o esforço para adaptar-se às estruturas e à organização do trabalho (MENDES, 2007).

A terceira fase se estabelece por volta dos anos de 1990, quando a Psicodinâmica do Trabalho obtém status de disciplina, consolidando-se como abordagem científica. O foco é em “explicar os efeitos do trabalho sobre os processos de subjetivação” (MENDES, 2007, p. 35). O processo de adaptação ao sofrimento no trabalho ocorre de forma dinâmica e particular (DEJOURS, ABDOUCHELI; JAYET, 1994). A reação dos trabalhadores às vivências de prazer e sofrimento acontece conforme as suas habilidades psíquicas, de modo que sua energia psíquica é canalizada para evitar a doença, convertendo-a em prazer (MENDES, 2007).

Cada indivíduo responde de maneira única às adversidades do mundo do trabalho, sendo que isso está intimamente ligado em parte a processos inconscientes, bem como à expressão da subjetividade do histórico de vida de cada um, construída a partir de suas necessidades e desejos (DEJOURS, 2002).

A questão do desejo e da saúde são parte integrante do trabalho, sendo desenvolvidas e renovadas ao longo da vida. Como forma de satisfazer constantemente as suas necessidades, o trabalho é um importante mecanismo utilizado pelo homem. O trabalho é utilizado para alcançar estes objetivos, em que seu comportamento revela “a busca de uma vida dotada de sentido, a partir do trabalho, permite explorar conexões decisivas existentes entre trabalho e liberdade” (ANTUNES, 2009, p. 143).

A Psicodinâmica do Trabalho reserva-se à compreensão de vivências subjetivas de prazer e sofrimento do homem em sua relação com o próprio trabalho. Neste ponto ocorre o conflito entre as forças provenientes de mecanismos impostos pelas organizações e as próprias forças do trabalhador. Dejours iniciou os trabalhos que levavam em consideração não só com a doença mental, mas também aqueles que tratavam a saúde do trabalhador num contexto geral, inclusive levando-se em conta os construtos sociais e psíquicos nela envolvidos. Considera uma “dinâmica mais abrangente, que se refere à gênese e às transformações do sofrimento

mental vinculadas à organização do trabalho" (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994 p.14). A Psicodinâmica do Trabalho ajudou também a identificar doenças provocadas por assédio moral, esforço repetitivo, coação no trabalho e agressões. Nessas situações, busca-se a implementação de processos individuais para avaliação de performance, uma vez que elas podem levar inclusive a situações de suicídio caso não sejam tratadas com o devido cuidado (MENDES, 2007).

As primeiras pesquisas em Psicodinâmica do Trabalho no Brasil foram realizadas no início dos anos de 1990, com destaque para os trabalhos de Ana Magnólia Mendes na Universidade de Brasília (UnB), no Departamento de Psicologia. Desde esse período, os estudos em Psicodinâmica do Trabalho vem tomando destaque em diversos programas de pós-graduação da UnB e do Brasil, com considerável evolução nos últimos anos. Os pesquisadores brasileiros têm buscado adaptar a Psicodinâmica do Trabalho, inicialmente concebida e desenvolvida na França por Dejours, para a realidade brasileira. As pesquisas têm se ocupado de problemas específicos dos trabalhadores brasileiros, como o uso de bebidas alcoólicas e drogas, utilizados como estratégias defensivas, os quais podem levar a um caráter de coletividade.

2.3 O prazer e o sofrimento nas organizações

As vivências de prazer e sofrimento no trabalho são definidas pelo contexto laboral no qual o trabalhador interage. O prazer e o sofrimento no trabalho constituem a retórica que faz a unidade da experiência de trabalho – mas estão presentes não só no trabalho, como também no cotidiano das pessoas (MENDES, 2007). As vivências de prazer e sofrimento se misturam com a própria história do indivíduo, em contraposição as relações de trabalho e a organização do trabalho (DEJOURS, 1992).

O homem, movido por seus anseios, busca aquilo que lhe causa prazer. Se o trabalhador tem a oportunidade de usar de liberdade para se adaptar com sucesso ao trabalho, ele passa a experimentar o prazer. A psicodinâmica do trabalho aponta as atividades laborais como um importante mecanismo psíquico para o indivíduo, possibilitando uma vida plena (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

O trabalho também é visto como “fonte de prazer, porque possibilita ao trabalhador construir uma identidade social que o identifica e o distingue das outras pessoas, tornando-o importante, reconhecido perante os outros e na sociedade” (HERNANDES; MACEDO, 2008, p. 13). Atualmente, o sucesso profissional é uma das formas de ser percebido socialmente (PAGÉS et al., 1993).

O trabalho, como importante atividade que constitui o vínculo social, é também constituinte da vida subjetiva. Quando a resposta acontece de forma individual, isso não leva todos a adoecerem, apesar de que mecanismos de rigidez em demasiados provoquem sofrimento. Em contrapartida, quando se percebe o reconhecimento e a valorização pelos companheiros de trabalho, isto possibilita aos indivíduos melhores chances de realização profissional e de obtenção do prazer, embora suas características pessoais que definem e conferem significado ao seu trabalho (MENDES, 2007).

Na outra ponta, as relações de poder nas empresas, tais como submissão e competição, tornam-se espaços propícios para o crescimento de conflitos nas relações interpessoais, provocando sofrimentos e sensações de medo, angústias e incertezas. Como essas situações ocorrem com bastante frequência, isso acaba levando as pessoas a se acostumar com tal vivência, não se indignando mais em ver os colegas se maltratando (GUEDES, 2004).

As mudanças históricas cada vez mais intensas tem dificultado a atribuição de sentidos, produzindo isolamento nos indivíduos, que vislumbram o prazer como o fato de terem sua liberdade de confronto emocional e o envolvimento com outras pessoas. O prazer também se observa na possibilidade em realizar o trabalho de forma isolada, eliminando do convívio pessoas que não lhe causam interesse, prazer em ser independente, autossuficiente. Toda esta situação, no entanto, não se opõe à teoria psicodinâmica, uma vez que o trabalho realizado de maneira apropriada é um importante gerador de prazer. O prazer de realizar um trabalho se debate negativamente, como sofrimento, causado por inúmeros fatores, levando o indivíduo a liberação de mecanismos que podem ser aproveitados.
Através de armadilhas de controle e práticas doutrinárias de exploração, o interesse das empresas acaba se sobrepondo ao desejo mútuo de sucesso dos trabalhadores, dando assim um lugar ao individualismo e competição dentro das corporações (FARIA, 2007; FARIA; MENEGHETTI, 2001).

O trabalho nem sempre corresponde às necessidades dos indivíduos. Existem ocasiões em que indivíduo não se reconhece na realização do trabalho e este esvazia-se de significado

(DEJOURS, 1992, 2001; MENDES, 1994, 1999, 2007). O sofrimento ocorre quando há um desequilíbrio de forças e o trabalhador não consegue mais controlar os desejos individuais e os objetivos organizacionais, impossibilitando-o de espaço para desenvolvimento do seu potencial (MENDES, 1994).

O trabalho saudável possibilita ao indivíduo a oportunidade de tratar suas tensões, mas quando isso não ocorre, transforma-se em sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Os indivíduos são incentivados pelo próprio sofrimento, de maneira que o esforço é convertido em crescimento emocional, levando à autoconfiança e o poder criativo, indicando que ninguém permanece inerte a uma situação de desconforto (DEJOURS, 1992).

Como não é possível evitar as adversidades na vida, não são elas consideradas totalmente nocivas. A luta contra o sofrimento leva a reações importantes na vida do ser humano, embora também possa ocasionar riscos à saúde caso ultrapasse níveis de duração e intensidade. Como as origens do sofrimento são diversas, elas podem comprometer o equilíbrio psicossocial do indivíduo, exigindo esforços muito além da capacidade de resposta ao sofrimento do indivíduo, levando inclusive a efeitos patogênicos (BERGAMINI; CODA, 1997).

O indivíduo passa a viver num cenário extremamente inseguro, oriundo de transformações ocorridas no mundo do trabalho, tornando-o impotente diante de situações que lhe fogem ao controle, restando-lhe somente ser submetido às imposições do mercado de trabalho. As adaptações ao que as organizações exigem, provocam sequelas no trabalhador, muitas das vezes comprometendo seus projetos pessoais e profissionais (BARROS; CARRETEIRO, 2011).

A atual configuração do mundo do trabalho prejudica a vida profissional do trabalhador, marcada por rupturas e mudanças, bem como exigências que acabam reduzindo a sua capacidade de resposta. Isso acaba fortalecendo um processo de coerção, o que provoca um grande mal-estar no trabalho, levando à marginalização progressiva de muitos trabalhadores. (LHUILIER, 2011).

Essas novas formas de adoecimento aliam-se às mais clássicas, como exposição a insalubridades, sobrecarga física e psíquica, e intensificação do ritmo, potencializando a geração de processos de adoecimento no trabalho (BARROS; CARRETEIRO, 2011).

Os trabalhadores, no intuito de se protegerem de conflitos causadores de sofrimento, os quais lhe trazem consequências que provocam disfunções pessoais e problemas nos

relacionamentos dentro das organizações, buscam desenvolver mecanismos de defesa individuais e coletivas (MENDES, 2007). Essa realidade produz impactos diretos e indiretos no entorno dos indivíduos, provocando um verdadeiro caos na vida das pessoas.

2.4 Estratégias para lidar com o sofrimento no trabalho

Exposto aos riscos e ao sofrimento, o indivíduo desenvolve suas próprias estratégias para lidar com sofrimento, de forma a suportar as condições adversas no trabalho, minimizando o sofrimento e evitando o adoecimento (MENDES, 2007). A utilização dessas estratégias defensivas contribui para o equilíbrio emocional do indivíduo, favorecendo o enfrentamento de situações que motivam o sofrimento (MORRONE, 2001).

Utilizar de estratégias defensivas muda o comportamento psíquico do indivíduo, que é construído com o objetivo de se proteger de situações adversas que se tornam nocivas à sua saúde no trabalho. Nesse caso, ocorre dificuldade de negociação entre as forças do sujeito e as forças provenientes oriundas dos interesses das organizações, surgindo então as estratégias de defesa específicas das categorias profissionais que as adotam (DEJOURS, 2004).

Os estudos da Psicodinâmica do Trabalho são então direcionados para a inter-relação dos trabalhadores com a organização do trabalho e também para as estratégias de defesa utilizadas pelos trabalhadores. Nesse contexto, o sofrimento assume importante papel, ao articular, ao mesmo tempo, saúde e patologia (MENDES, 2007). As transformações das pressões podem torná-las saudáveis, quando o saudável dá lugar ao prazer; no entanto, formas patológicas são percebidas quando ocorrem falhas na maneira do indivíduo enfrentar o sofrimento.

Assim, os desejos da organização sucumbem aos anseios dos trabalhadores. Nesse momento, o trabalhador, rendido perante o poder da organização, é enfraquecido por meio da precarização do trabalho. Numa espiral de dominação, e também devido a uma necessidade de sobrevivência, os trabalhadores acabam por adotar estratégias defensivas para mediação do sofrimento, ao invés de se mobilizarem para a mudança. Essas estratégias defensivas têm por objetivo minimizar a percepção do sofrimento, dando ao sujeito um suporte que lhe permita utilizá-lo como proteção (MENDES, 2007).

A Psicodinâmica do Trabalho parte do princípio de que o trabalhador pode interferir na realidade de trabalho através da sua capacidade de se proteger, buscando saídas para a transformação e a reconstrução da realidade, retirando-o da condição de um ser passivo e mero observador de um mundo perverso (LANCMAN et al., 2004). O trabalhador pensa no trabalho, sinaliza seus desejos, sensibiliza o pensamento, enfim; busca encontrar um novo sentido para transformar as experiências de sofrimento.

Dessa forma, a Psicodinâmica do Trabalho trata da importância do trabalho na vida do ser humano, não possibilitando que obtenha uma conotação pejorativa. Ela cria um espaço para que o trabalho não ocupe um lugar marginal na identidade do indivíduo. Por isso, a energia utilizada no trabalho é fundamental para que o indivíduo faça o seu trabalho de construção e manutenção psicológica, alcançando assim a força para transformar as situações adversas do trabalho que geram o sofrimento (DEJOURS, 1992).

Quando lida com o sofrimento, este não ocorre através da ruptura do equilíbrio psíquico, que geralmente ocorre através do aparecimento de doença mental, uma vez que o sujeito adota mecanismos de defesa que lhe permitem controlar a situação. Neste caso, existem as defesas individuais, criadas pelo próprio indivíduo, quanto as defesas concebidas e empregadas coletivamente pelos trabalhadores, isto é, estratégias coletivas de defesa (DEJOURS, 2000). Uma vez ser difícil ter que manter o confronto e a convivência com o sofrimento, as estratégias defensivas, sejam elas individuais ou coletivas, visam minimizar este processo de sofrimento. Através do ego, busca-se a proteger contra os conflitos encontrados na base do sofrimento, coisa que se dá, muitas das vezes, de forma involuntária. O sofrimento é algo dinâmico na vida do indivíduo, principalmente quando lida com situações de trabalho, uma vez que existe uma interligação entre as demandas do indivíduo e da organização (MENDES, 1999).

As estratégias de defesa possibilitam ao indivíduo trabalhar com o sofrimento de uma forma racionalizada. Neste caso as situações causadoras de sofrimento são vivenciadas com de medidas compensatórias nos modos de agir, pensar e sentir. Isso minimiza o impacto do sofrimento. O trabalhador busca alienar-se do sofrimento, buscando afastar-se das causas do sofrimento, bem como evitando a situações que levem a mudanças sobre a organização do trabalho. Neste sentido, o trabalhador não mobiliza forças que interfiram na precariedade das condições de trabalho. Deste modo, ocorre a necessidade do esforço produtivo, podendo ocasionar até mesmo, um aumento do sofrimento. Com o passar do tempo, ocorre o esgotamento desses mecanismos de defesa, ocasionando a situações de falha para o

enfrentamento do sofrimento. Desta forma, as possibilidades de adoecimento se acentuam cada vez mais (MENDES, 2007).

A normalidade é a composição entre os conflitos individual ou coletivo contra o sofrimento e não implica necessariamente em ausência de sofrimento (DEJOURS, 2000). De maneira oposta, é a resultante deste conflito contra a desestabilização ocasionada pelas pressões diárias do trabalho. Os mecanismos de defesa individuais e coletivos se diferenciam pelo fato dos mecanismos individuais permanecem sem a presença física do objeto, uma vez que eles já estão internalizados pelo indivíduo. Já os mecanismos de defesa coletiva dependem de condições externas e precisam se manter no senso comum de vários indivíduos (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

> [...] as estratégias individuais de defesa têm importante papel na adaptação ao sofrimento, mas pouca influência na violência social, visto que são de natureza individual. Já as estratégias de defesa coletivas são construídas coletivamente. Se mesmo nesse caso, a vivência do sofrimento permanece singular, as defesas podem ser objeto de cooperação. As estratégias coletivas contribuem de maneira decisiva para a coesão do coletivo de trabalho, pois trabalhar não significa apenas ter uma atividade, mas também viver: viver a experiência da pressão, viver em comum, enfrentar a resistência do real, construir o sentido do trabalho, da situação e do sofrimento. (DEJOURS, 2000, p. 103)

A forma como o trabalho é organizado, deve ser negociado entre as partes, isto é, entre quem o organiza e quem o realiza. Assim, deve haver um consenso, no qual os indivíduos precisam se comportar como agentes ativos, que durante a execução de suas atividades de trabalho, busquem aquelas ações que beneficiem a sua saúde mental diante das imposições corporativas que lhes são impostas. Os indivíduos são levados a fazer uso de sua personalidade para se opor a um mecanismo de dominação gerado no ambiente de trabalho quando passam por experiência de sofrimento. Assim, os trabalhadores se solidarizam, criando condições que os levam a resistirem ao sofrimento através de estratégias defensivas coletivas (LANCMAN et al., 2004).

Diariamente, os indivíduos devem buscar a mobilização de forças que os permita vivenciar novas situações e desafios geradores de prazer, de forma a libertar-se do sofrimento, uma vez que não é possível eliminá-lo em sua totalidade. Desta forma, a vivência com o sofrimento é algo de caráter cíclico e constante (MAZZILLI; LUNARDI FILHO, 1995). A sublimação ocorre por meio do reconhecimento e do fortalecimento da identidade no trabalho, bem como fornece condições para o trabalhador obter satisfações, pelo deslocamento da energia

pulsional, para fins que são valorizados pela sociedade. Em outras palavras, é fora do contexto do trabalho que o indivíduo busca encontrar essa satisfação (MARTINS, 2008).

No contexto da Psicodinâmica do Trabalho, a sublimação tem papel de suma importância, uma vez que a energia sublimada aplicada no trabalho de um indivíduo é fundamental para manutenção da *psique* de cada pessoa, tornando-se, desta forma, a força transformadora para os inesgotáveis casos geradores de sofrimento no trabalho. A sublimação é um processo psíquico, que possibilita que os desejos encontram uma saída desestabilizada no campo social (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Salienta-se que o trabalho não é repleto de infelicidade. Longe disso: através da sublimação, o trabalho pode achar um papel na constituição da identidade do indivíduo, tornando assim um importante fundamento da saúde (LANCMAN et al., 2004).

> [...] o ato de sublimar é entendido como um processo pelo qual um impulso é modificado de forma a ser modificado de conformidade com as demandas do meio. É um processo inconsciente, não existe repressão, pois ao se deparar com a rejeição pela consciência, o impulso é desviado para canais, socialmente aceito. (D'ANDREA, 1994, p. 25)

A ressonância simbólica, que lida com o com o enfrentamento do sofrimento pelo trabalhador é outra forma para se proteger e manter a integridade de sua saúde. Através da ressonância simbólica o indivíduo não necessita deixar sua história, seu passado e sua memória. Ao invés disso, o se trabalho possibilita meios para promover a reflexão, dando continuidade aos seus questionamentos.

Através do trabalho, o indivíduo dedica-se às relações sociais nas quais ele vislumbra a possibilidade de vivenciar o seu passado e questões de sua história afetiva. A ressonância simbólica possibilita, através da mobilização de processos psíquicos oriundos do inconsciente, beneficiar-se do trabalho de maneira inteligente. Assim, a ressonância simbólica ela possibilita, de certo modo, como um mecanismo de reconciliação entre o inconsciente e os objetivos de produção (DEJOURS, 2004; MENDES, 1994).

> A sublimação e a ressonância simbólica acontecem em um espaço muito limitado pelas possibilidades em matéria de concepção em oposição às atividades de execução. Só podemos mostrar que em situação real, o hiato que cada sujeito deve necessariamente gerar entre a organização prescrita e a organização real requer necessariamente uma atividade de concepção. É justamente essa atividade de concepção que toma o lugar da atividade de experimentação ocupada, outrora na

> criança. Ou em outras palavras poderemos afirmar que o jogo na criança torna-se atividade de inteligência astuciosa no adulto (LANCMAN et al., 2004, p. 294).

Na execução de uma tarefa, o prazer no trabalho tem origem a uma descarga de energia psíquica que corresponde à diminuição do trabalho. Pelo contrário, quando esta energia não encontra uma maneira de sair – isto é, não encontra meios de descarregar no aparelho psíquico – observa-se o sofrimento. Quando um indivíduo em inventos ou trabalhos que requerem a imaginação, os processos psíquicos estão ligados a uma forma única de inteligência denominada "inteligência astuciosa", que busca atingir seus objetivos através de procedimentos mais eficazes, ao invés de se basear somente nos modos de operação prescritos. Neste contexto, temos um direcionamento para ameninar o sofrimento e promover o prazer através de um agir astucioso. Exige-se neste caso uma mobilização individual ou coletiva para que este agir floresça. Salienta-se que o trabalho precede a formação da própria inteligência, a qual é despertada através do exercício do real. Quando o trabalhador descobre essa inteligência, ele descobre uma enorme fonte de prazer (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Transformar o sofrimento em iniciativa e mobilização criativa, requer o uso da palavra em um local público, na qual a discussão, as perplexidades e as opiniões possam ser conhecidas e emitidas. Acima de tudo, falar e ouvir é ter um canal ativo que possibilite o uso da criatividade e da iniciativa na organização do trabalho. Logo, para chegar a este ponto, é necessário o envolvimento de todos os níveis hierárquicos, garantindo assim uma relação de igualdade. Todos devem estar de prontidão para o exercício, numa audácia mútua. Ao falar, dificilmente o trabalhador admite o que está fazendo, principalmente quando ele faz algo diferente dos procedimentos prescritos. Somente arriscando pode abrir a possibilidade de tornar perceptível os componentes fundamentais do trabalho de uma pessoa (FERREIRA; MENDES, 2001).

O processo de escutar também é algo difícil, uma vez que devido as ideias pré-concebidas, muitos fatos que venham à tona durante a audiência, podem desestabilizar a organização do trabalho. Nesta situação, geralmente há dificuldade a respeito da necessidade de questionar algo que porventura pode levar à reflexão crítica do problema - esse cenário pode ser um catalisador de sofrimento.

Salienta-se que o sofrimento e as defesas fazem parte da saúde do indivíduo, no entanto há de se considerar que as defesas podem vir a funcionar como uma armadilha, provocando

alienação. A construção da alienação ocorre quando as defesas se transformam em ideologia defensiva (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). A ideologia defensiva, cujo objetivo é ocultar os casos de ansiedade grave – no caso específica de um grupo social, pode ignorar os riscos. Conforme estudos da Psicodinâmica do Trabalho, os trabalhadores buscam se proteger nas situações nocivas a sua saúde, bem como não são passivos quando submetidos a constrangimentos (DEJOURS, 2004).

Como estratégia, as defesas de adaptação e exploração correspondem ao individualismo e à passividade, exigindo além do seu esforço, investimento tanto físico quanto psicológico, proporcionalmente maior que sua capacidade de reação. As defesas de adaptação e exploração se baseiam na banalização do sofrer, e consequentemente, de forma inconsciente, na aceitação das pressões por produtividade. Assim, esta necessidade de corresponder aos apelos organizacionais e também de sobrevivência perante a sociedade, leva o trabalhador inclusive a negar as doenças.

Diante de um quadro adverso, cabe ao trabalhador uma decisão, de forma a agir de forma crítica sobre a organização do trabalho, buscando soluções para se contrapor a perversidade da organizacional (MENDES, 2007). Para isso, é necessário a reapropriação dos desejos por parte dos trabalhadores, efetuando o resgate de sua autonomia e do sentido para trabalho. A busca da é algo que deve ser conquistado, e que ser originada através do próprio sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Muitas das vezes visto como um drama, o sofrimento é o ponto de partida do indivíduo na busca pela melhoria da sua saúde. (MENDES, 2007). Diante disso, considera-se que nem o sofrimento nem as defesas, sejam elas individuais ou coletivas, são patológicas. Elas são consideradas saudáveis, uma que que a partir delas se busca saídas para a melhora da saúde. Este processo de intervenção na organização do trabalho é algo saudável, e muito contribui para a melhoria do estado de saúde, uma vez que ela permite aos trabalhadores subverter o sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

A forma como os trabalhadores lidam com situações de trabalho, seja na capacidade de criação, reinvenção, emancipação e superação é algo interessante de se notar. Posicionado diante do mundo real, os indivíduos abrem novos caminhos, não se limitando ao mundo patológico. Sua capacidade de reagir aquilo que já está estabelecido, possibilitando a capacidade que o trabalhador possui de exercitar sua criatividade, de maneira a construir uma

identidade própria. As suas vivências levam as situações de trabalho para um mundo distante do sofrimento e da doença (CHANLAT, 2011).

Diante de desejos específicos, o indivíduo busca forças, sejam individuais ou coletivas, com o intuito de garantir uma dimensão construtiva e positiva do trabalho, utilizando-se de mecanismos intervencionistas no mundo real. Desta forma, o indivíduo consegue perceber sua reação, impedindo o sofrimento e/ou o adoecimento, uma vez que o sofrimento é percebido a partir da atividade impedida (CLOT, 2011).

A partir do momento que se percebe o poder de agir, o qual possibilita diversas mudanças na forma de pensar e viver, o indivíduo se encontra cheio de possibilidades não realizadas. Assim, o indivíduo busca encontrar formas de enfrentamento ou mesmo combate a respeito das situações adversas no trabalho (CLOT, 2011). O indivíduo, em sua vitalidade, busca sua condição de se preservar, mobilizando forças e aumentando seu poder de ação, na medida em que consegue ser percebido como sujeito do processo (CHANLAT, 2011).

Com as contribuições da Sociologia, percebeu-se como as pessoas podem influenciar seu ambiente direto, ao adotarem, sozinhos ou coletivamente o seu potencial de ação. As estratégias individuais têm origem na mobilização da subjetividade. Os indivíduos, como agentes dotados de ambições, tomam como desafio a participação na construção de sua existência, incluindo as situações do trabalho (CHANLAT, 2011)

A criação de estratégias para enfrentar a realidade de trabalho não é apenas uma atividade individual ou um movimento com o intuito de provocar mudanças no trabalho, mas também uma forma de estabelecer trocas, validando as contribuições individuais e coletivas (BARROS; CARRETEIRO, 2011). Dessa forma, o trabalho pode ser entendido pela Psicossociologia como um importante elo, possibilitando discutir a relação entre o individual e o coletivo, bem como entre o social e o psíquico.

Atualmente, o trabalho apresenta características inerentes a várias atividades profissionais, no entanto, os indivíduos são atingidos de maneira diferente: alguns tem mais recursos para se adaptar as constantes mudanças do mercado, enquanto outros, este processo de adaptação é mais problemático (CASTEL, 1998). Para estes indivíduos menos adaptáveis, que não conseguem desenvolver estratégias adaptáveis, encontram os trabalhadores mais vulneráveis, os quais estão mais sujeitos ao sofrimento com risco elevado de adoecimento.

As contradições do mundo corporativo atingem diferentemente os trabalhadores (BARROS; CARRETEIRO, 2011). Paradoxalmente, o sistema de dominação caminha de uma forma que reações defensivas, com o intuito de se auto proteger em relação ao sistema, contribuem a tal ponto que o risco da loucura induz o trabalhador a forte resistência (GAULEJAC, 2011). Assim, caso o ambiente de trabalho não sofra melhorias substanciais, graves distúrbios de saúde podem surgir (FERREIRA; MENDES, 2003).

Conclui-se assim que as defesas contra o sofrimento são necessárias, apesar de que o trabalho, como ambiente de prazer, seja um importante veículo para o reconhecimento e valorização dos profissionais (LANCMAN et al., 2004).

2.5 O Serviço Judiciário e as Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho

O Judiciário, um dos três poderes clássicos, funciona como poder autônomo e independente da Administração Pública. O Poder Judiciário tem como papel julgar os conflitos oriundos na sociedade de acordo com a lei em vigor. Ele possui grande importância no Estado Democrático de Direito, uma vez que não trata somente da administração da Justiça no Brasil – conhecida como jurisdição – mas também como guardião da Constituição, caracterizando-se como um local de trabalho complexo repleto de especificidades (ANDRADE, 2016). O organograma da estrutura do Poder Judiciário brasileiro é demonstrado conforme FIG. 01.

No Poder Judiciário, a comarca é a denominação da extensão territorial na qual um juiz de direito de primeira instância exerce sua jurisdição. O conceito de uma comarca remete a um critério estritamente judiciário, de acordo com os critérios estabelecidos pelos Tribunais de Justiça Estaduais (TJ) ou pelos Tribunais Regionais Federais (TRF). Cada comarca pode abranger um ou vários municípios e, do ponto de vista jurisdicional, cada comarca é dividida em unidades menores chamadas de varas.

Geralmente, cada vara é integrada por um juiz e seus auxiliares, que são responsáveis pelos trâmites e julgamentos dos processos desta vara, sendo que, excepcionalmente, a vara pode contar com mais de um juiz, como por exemplo um juiz auxiliar (GONÇALVES; LENZA, 2018; GUIMARÃES, 2010). Os servidores do Judiciário têm função de prestar assistência nas matérias de ordem jurídica, emitindo pareceres e realizando pesquisas com objetivo de

fundamentar a análise dos processos e a tomada de decisão, bem como prestando assistência e emitindo informações ao público.

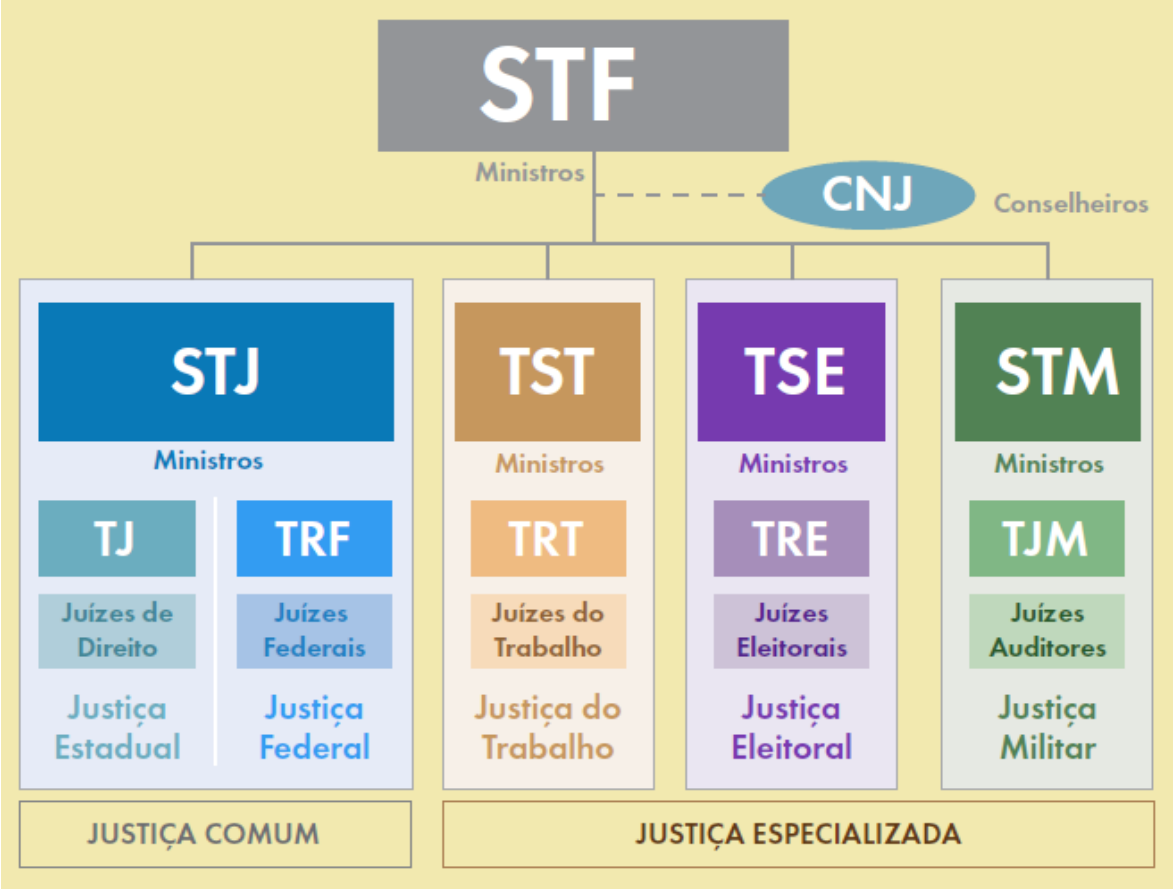


FIGURA 01 - Organograma da Estrutura do Poder Judiciário Brasileiro
Fonte: BRASIL, 2018, p. 5

A partir da década de 1980, com a implantação de políticas públicas que visavam dar resposta a um estado ineficiente, a administração pública gerencial estabeleceu medidas para a melhoria na prestação dos serviços públicos. O Poder Judiciário também tem sido alvo de análises e críticas de gestão, devido à sua incapacidade no atendimento às crescentes demandas da sociedade (BRITO, 1995). A falta de efetividade no andamento dos processos judiciais tem provocado reações da mídia, dos movimentos populares e da população em geral (SADEK; ARANTES, 1994), constituindo-se no principal aspecto do que se convencionou denominar “Crise do Judiciário” (SADEK, 2010).

Uma Justiça morosa, com decisões obsoletas e ineficientes, aliada à falta de transparência da máquina pública, são elencados como motivos que muitas das vezes justificam um discurso de mudança no Judiciário (RENAULT, 2005). A incapacidade de mudar se relaciona com um processo de ineficiência da Justiça. O apego ao passado e a resistência à mudança seriam razões para o descontentamento da sociedade com relação ao funcionamento do Poder Judiciário (DALLARI, 1996)

Como resposta, o Judiciário brasileiro passa por um processo de modernização em sua estrutura, com o intuito de aumentar a transparência, adequação e agilização de operações e finalmente diminuindo a discrepância existente entre a Justiça brasileira e os avanços sociais e tecnológicos (FERNANDES; FERREIRA, 2015).

Atualmente, os servidores púbicos vivenciam também os reflexos das transformações que exigem um Estado mais eficiente. Apesar de vivenciarem relações de trabalho menos instáveis (menor exposição aos riscos de demissão), os profissionais do setor público estão sujeitos a outras formas sofrimento e precarização do trabalho, como: novas políticas de privatização de empresas e autarquias públicas; terceirização de diversas atividades; precarização do trabalho; péssima imagem de parte da sociedade em relação aos servidores públicos; e responsabilização dos funcionários públicos pelas deficiências nas prestações dos serviços (LANCMAN et al., 2007).

Nos órgãos do Poder Judiciário, a estrutura é caracterizada pela grande carga de trabalho, com quadro de funcionários incompatível com a carga, além de condições de trabalho estressantes (SADEK; ARANTES, 1994; ARAGÃO, 1997). Em um cenário de precarização e inoperância do serviço público, tornam-se recorrentes os problemas de saúde mental nos servidores do Judiciário (MERLO et al., 2012).

Como forma de adequação às diretrizes estabelecidas pelo Banco Mundial em 1996, denominado O Setor Judiciário na América Latina e no Caribe: Elementos para Reforma, uma série de ações vem sendo tratada no sistema Judiciário no Brasil, tais como reestruturação de carreiras e processos, implantação de processos virtuais – através do Processo Judicial Eletrônico (PJE) – além de mecanismos que buscam pressionar os trabalhadores no cumprimento de metas mais ousadas de performance.

Essa prática de implantação de novas tecnologias com o objetivo de aumentar a produtividade já é uma realidade. No entanto, o processo de forçar os funcionários a adaptar a esta nova realidade tem contribuído para um processo de grande adoecimento (BALASSIANO;

TAVARES; PIMENTA, 2011). No caso, a implantação de novas ferramentas e tecnologias deve vir acompanhada da reflexão da nova abordagem na saúde dos operadores, tais como magistrados e serventuários (ADORNO JUNIOR; MUNIZ, 2016).

Em função do cenário estabelecido a partir da adoção das novas tecnologias e com os problemas até então levantados, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu, em 2014, por meio da Portaria nº 43, um grupo de trabalho com o intuito de elaborar estudos e propostas relacionadas às condições de saúde dos magistrados e dos servidores do Poder Judiciário (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2014).

2.5.1 O Oficial de Justiça Avaliador

O Oficial de Justiça, também denominado meirinho durante o período do Brasil Colonial, é comumente denominado *longa manus* do juiz. O Oficial de Justiça, a grosso modo, é a extensão ou exteriorização daquilo que acontece nos Tribunais, sendo assim considerado a forma que o Judiciário tem de exatamente executar aquilo que foi determinado, possuindo ainda fé pública e poder de polícia para o exercício de suas atividades (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018). A função de avaliador, que lhe permite avaliar ou fixar o valor de bens móveis ou imóveis, semoventes e rendimentos, foi atribuída aos oficiais de justiça estaduais e federais a partir de 2007, a partir da Lei 11.382/2006.

No contexto do serviço público, os oficiais de justiça são considerados um tipo de auxiliar permanente de justiça, que colaboram no trâmite processual, garantindo ao órgão no qual ele está lotado a tutela jurisdicional. São efetivados através de concurso público, ressaltando-se que a carreira de oficial de justiça não tem uma hierarquia. Funcionalmente, na hierarquia do fórum, os oficiais de justiça estão subordinados à autoridade do Juiz-diretor do Fórum. Assim, o oficial de justiça não é ligado diretamente a uma determinada vara, executando suas atividades para todas as varas na comarca. O processo de distribuição dos mandados é determinado pelo responsável da central de mandados da comarca (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2005).

O Artigo 154, do Código Processual Civil, sancionado em 2015, estabelece as funções dos oficiais de justiça avaliadores.

> I - Fazer pessoalmente citações, prisões, penhoras, arrestos e demais diligências próprias do seu ofício, sempre que possível na presença de 2 (duas) testemunhas, certificando no mandado o ocorrido, com menção ao lugar, ao dia e à hora;
> II - Executar as ordens do juiz a que estiver subordinado;
> III - Entregar o mandado em cartório após seu cumprimento;
> IV - Auxiliar o juiz na manutenção da ordem;
> V - Efetuar avaliações, quando for o caso;
> VI - Certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe couber. (BRASIL, 2015)

As tarefas dos oficiais de justiça podem ser classificadas em duas categorias: atos de intercâmbio processual, tais como citações e intimações; e atos de execução, tais como penhora, arresto, condução e remoção (THEODORO JÚNIOR, 2016). A execução dos mandados pelos Oficiais de Justiça deve ser feita de segunda-feira a sábado, das 06h às 20h, conforme melhor conveniência para o seu cumprimento. Os atos por eles praticados devem ser documentados em certidões onde são registrados fatos, locais, data e horário da ocorrência e, sempre que possível, exercido na presença de testemunhas (FLEXA; MACEDO; BASTOS, 2015).

2.6 A Teoria da Racionalidade Limitada

A decisão, em um contexto simples, pode ser compreendida como um processo de escolha entre diversas alternativas ou possibilidades, tendo como objetivo a resolução de algum problema (SOBRAL; PECI, 2013). O processo de tomada de decisão, bem como a atuação do homem nesse processo, busca entender como os indivíduos e em quais circunstâncias tomam as suas decisões.

À luz da teoria Neoclássica, a racionalidade envolve todo o arcabouço de informações, hábitos e conhecimentos à disposição dos indivíduos, necessários a construção da base lógica que possibilitará a tomada de decisão e a concepção de estratégias. O propósito era conhecer todas as possibilidades relacionadas ao processo de decisão, para atingir a maximização dos objetivos (PEREIRA et al. 2010).

O modelo decisório racional estrutura-se em três pontos: identificação do problema; elaboração de diversas alternativas de solução para o problema; e, finalmente, a comparação e escolha da alternativa que melhor atenda os critérios previamente estabelecidos. Por coerência, a racionalidade é intimamente ligada à ciência tradicional, organizando o mundo

e a vida do indivíduo. Assim, no modelo racional, os indivíduos possuem todas as informações possíveis e disponíveis sobre determinado assunto e escolhem a melhor decisão possível, a qual lhes garante uma decisão ótima (MOTTA, VASCONCELOS; 2010)

A Teoria da Racionalidade Limitada, elaborada por Herbert Simon em 1957, surgiu como crítica às teorias relacionadas à racionalidade clássica, que imperavam como absolutas até então e que não aceitavam comportamentos imperfeitos em seus modelos decisórios. A rigidez lógica da tradição neoclássica, que buscava modelos matemáticos perfeitos para projetar o comportamento dos indivíduos, dava lugar a uma nova mentalidade, em meados do Século XX, alinhada a novas ciências como Sociologia, Direito e Psicologia, definindo assim uma crítica em relação ao posicionamento restrito do comportamento humano (STEINGRABER, FERNANDEZ; 2013). Assim, Simon mostrava, através da Racionalidade Limitada, que o indivíduo, em seu processo de tomada de decisões, era um ser limitado na apuração e na interpretação das informações, levando a um contexto em que não conseguia maximizar os seus objetivos.

Em contraposição a este conceito de maximização dos objetivos, devido a limitação de todas as informações para uma tomada de decisão totalmente racional, passa-se a trabalhar com decisões que sejam satisfatórias e que atendam as expectativas. A teoria da racionalidade limitada passa a introduzir o conceito de *satisficing*, que em suma diz que quando não se consegue otimizar, os agentes satisfazem suas decisões com uma boa solução (SIMON, 1957).

Neste sentido, para melhor entender o conceito da Racionalidade Limitada, três aspectos devem ser considerados para demonstrar que o comportamento real não consegue alcançar racionalidade objetiva:

> (1) A racionalidade requer um conhecimento completo e antecipado das consequências resultantes de cada opção. Na prática, porém, o conhecimento das consequências é sempre fragmentário.
>
> (2) considerando que essas consequências pertencem ao futuro, a imaginação deve suprir a falta de experiência em atribuir-lhes valores, embora estes só possam ser antecipados de maneira imperfeita.
>
> (3) A racionalidade pressupõe uma opção entre todos os possíveis comportamentos alternativos. No comportamento real, porém, apenas uma fração de todas essas possíveis alternativas é levada em consideração (SIMON apud PEREIRA et al. 2010, p.505).

Enquanto no Modelo Racional Clássico, o tomador de decisão possui todas as informações possíveis e toma as decisões de maneira ótima para solução do problema, no Modelo da

Racionalidade Limitada, considerando os pressupostos de limitação física, bem como influência de fatores sociais, emocionais e ambientais. Assim, diante destes cenários de limitações, passa-se a admitir uma solução satisfatória ao invés de uma solução ótima nos processos decisórios (BALESTRIN, 2002).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Apresentam-se neste capítulo os aspectos metodológicos norteadores da pesquisa. De maneira geral, pode-se afirmar que a metodologia é o "cerne" de uma dissertação de mestrado, visto que esta etapa pressupõe o exercício do método de pesquisa. Em uma pesquisa científica, definir a abordagem metodológica torna-se um considerável obstáculo para o pesquisador. A metodologia é considerada a trilha do pensamento e o artefato de tratamento da realidade (VERGARA, 2007). Em suma, tanto o método quanto as técnicas utilizadas para a execução da pesquisa compreendem a etapa metodológica do trabalho.

A pesquisa em Psicodinâmica do Trabalho baseia-se em análise e avaliação das relações de trabalho a partir de dados obtidos através dos indivíduos objeto do estudo. De modo específico, sobre as ciências do trabalho, a escolha das técnicas de coleta de dados para tratar a natureza do trabalho é uma etapa delicada, a começar pela ideia que se tem do termo.

Para este trabalho, foram consideradas as abordagens quantitativas e qualitativas para coleta e análise dos dados. As coletas para estas análises quantitativas e qualitativas foram realizadas de agosto a novembro de 2020. Como abordagem quantitativa, foi aplicado o Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA) a um grupo de oficiais de justiça. O ITRA surgiu como mecanismo visando atender à demanda das pesquisas em Psicodinâmica do Trabalho, de forma a fazer diagnóstico de grupos de trabalho dos riscos relacionados à saúde no trabalho, exercendo papel auxiliar como indicação de um estado (MENDES, 2007).

O ITRA é estruturado em 4 escalas: Escala de Avaliação de Contexto do Trabalho (EACT); Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT); Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) e Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). Juntamente com a aplicação do ITRA, foi aplicado um questionário sociodemográfico, de forma a buscar correlações com os dados extraídos do inventário.

Após a definição da comarca que seria objeto do estudo, bem como do público alvo, o projeto foi submetido as aprovações junto ao Comitê de Ética do CEFET-MG. Ressalta-se que os dados da comarca foram descaracterizados, a fim de evitar retaliações da administração da comarca sobre os envolvidos na pesquisa. Após a aprovação do Comitê de Ética, foram obtidos junto ao SINDOJUS-MG os contatos de todos os Oficiais de Justiça da comarca. Os oficiais de justiça foram contactados via telefone ou via Aplicativo WhatsApp, informando da pesquisa e dos detalhes de participação. Sobre a população de mais de 40 oficiais, 15

oficiais de justiça autorizaram a participação através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

As coletas do ITRA, bem como do perfil sociodemográfico foram submetidos através de plataforma digital, com o intuito de agilizar as coletas dos dados e diminuição do contato físico, devido a pandemia COVID-19. Ressalta-se que os questionários poderiam ser disponibilizados em formato de papel para preenchimento, no entanto todos os respondentes optaram pelo formato digital. O tempo médio gasto por cada respondente foi de 21 minutos para o preenchimento do ITRA e cerca de 5 minutos para preenchimento do perfil sociodemográfico. Após o preenchimento e retorno das informações para o pesquisador, os dados foram tratados e tabulados.

Após os tratamentos dos dados dos questionários, houve o procedimento de avaliação das frequências do ITRA, baseando-se nos anexos A e B. Cada item das 4 escalas do ITRA foi avaliado, identificando as médias e desvio padrão de cada item. Para cada um dos 13 fatores das 4 escalas do ITRA, foram identificados os itens que mais e menos os impactavam. Com base nestes itens de maior e menor impacto, foram realizadas análises do que impactava tais resultados. Sempre que possível, os dados do ITRA eram confrontados com os dados do Perfil Sociodemográfico, no intuito de obter alguma relação entre as informações.

Como base nos dados obtidos, foram obtidas informações que compõem os resultados do trabalho em questão. Além disto, foi realizado novo contato com os 15 participantes, indagando-os sobre a possibilidade de participação em uma entrevista individual, também já sinalizada no TCLE. Nesta rodada de entrevistas, 5 participantes autorizaram a participação. As entrevistas tiveram o áudio gravado e duraram cerca de 100 minutos com cada entrevistado. Após as entrevistas, houve o procedimento de transcrição das mesmas para análises. Ressalta-se que as entrevistas com parte dos pesquisados, tem como objetivo compreender de forma detalhada sentimentos, crenças, atitudes, valores e motivações em relação aos comportamentos observados, possibilitando assim uma melhor clarificação e qualificação dos dados quantitativos através da análise dos núcleos de sentido, aprimorando consideravelmente a qualidade das informações obtidas através do ITRA.

Salienta-se para esta investigação, a importância dos valores éticos no resguardo da identidade dos pesquisados. Os dados obtidos expõem as dinâmicas das relações e o seu modo de gestão, com detalhes de conteúdos em casos específicos, os quais podem trazer

impactos negativos diversos e graves. Neste caso, manter-se ético é um modo de proteção tanto do pesquisador quanto do pesquisado.

3.1 Tipo e método da pesquisa

Para alcançar os objetivos desta investigação, foi realizada uma pesquisa descritiva, de caráter quantitativo e qualitativo. O método utilizado foi o estudo de caso, o qual será utilizado com o intuito de descrever e analisar os fatores relacionados à vivência de prazer e sofrimento experimentada pelos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais na execução de suas atividades, sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho.

Um estudo de caso visa obter o maior número possível de informações sobre o objeto de estudo, por meio das mais diversas técnicas de coleta de dados, de forma a compreender todas as variáveis do objeto analisado, concluindo assim sobre as questões propostas (MICHEL, 2009).

> Em geral, os estudos de caso, representam estratégias preferidas quando se colocam questões do tipo como e por que, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real (YIN, 2005, p. 20).

A pesquisa descritiva foi realizada para analisar o fenômeno em sua totalidade, de modo que "o ambiente e as pessoas nele inseridas não são reduzidos a variáveis, mas observadas como um todo" (GODOY, 1995, p. 62). Esse tipo de pesquisa permite avaliar o fenômeno em sua complexidade. Nesse contexto, ela é proposta para verificar e explicar problemas, fatos ou fenômenos da vida real extraídos no cenário real onde ocorrem e analisando-os sob a ótica do ambiente ao qual ele está inserido. É comumente utilizada na área de ciências humanas e sociais, onde o investigador buscará descobrir, com o devido cuidado, a frequência de ocorrência do fenômeno (MICHEL, 2009).

Nesta pesquisa, assim, foi utilizada a análise quantitativa e qualitativa. O uso de técnicas diferentes permite que os procedimentos de estudo de caso sejam baseados em confronto de dados, obtendo um melhor entendimento com base em diferentes visões e consequentemente dando maior credibilidade ao processo investigativo (MENDES, 2007).

No que se tange à abordagem quantitativa, a pesquisa tem como objetivo trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis (POLIT; BECK; HUNGLER, 2004). Baseada na objetividade, a pesquisa quantitativa fundamenta-se em dados estatísticos para descrever as causas de um fenômeno e as relações entre variáveis (FONSECA, 2012). Salienta-se que a abordagem quantitativa é fortemente influenciada pelo positivismo, considerando que a realidade só pode ser compreendida a partir da análise bruta de dados, obtidos através de ferramentas estruturadas e padronizadas.

Já no contexto da abordagem qualitativa, trabalha-se com valores, motivos, desejos e atitudes que constituem a realidade social, baseando-se na vivência dos atores e das relações (VERGARA, 2007). Através desse tipo de abordagem, busca-se oferecer uma ampla e progressiva compreensão do objeto em análise, bem como de sua subjetividade, levando em consideração aspectos da realidade que extrapolam a quantificação. O caráter qualitativo da pesquisa assume aspecto fundamental no estudo, uma vez que busca a compreensão dos fatos, dos significados e das relações subjacentes à situação estudada – no caso, a percepção dos fatores associados à vivência de prazer e sofrimento experimentado pelos Oficiais de Justiça em uma Comarca de Minas Gerais no exercício de sua profissão.

3.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

Uma unidade de análise é o tipo de caso no qual as variáveis ou os fenômenos em estudo se referem, bem como o problema de pesquisa, por meio dos quais os dados são coletados e analisados (COLLIS; HUSSEY, 2005). Neste trabalho, a unidade de análise é uma Comarca da Justiça do estado de Minas Gerais, com aproximadamente 50 anos de funcionamento, posicionando como ponto de referência a todas as atividades do Tribunal de Justiça nesta cidade.

Os sujeitos da pesquisa são os indivíduos entrevistados, fornecendo assim os dados que a pesquisa necessita (VERGARA, 2007). Neste trabalho, o universo são aproximadamente 50 Oficiais de Justiça, lotados atualmente em uma Comarca do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

3.2.1 Campo de pesquisa

A comarca da Justiça Estadual, objeto do estudo onde se deu a pesquisa, está situado em uma cidade no estado de Minas Gerais. O Município é de grande porte, com população estimada em 2018 de mais de 300 mil habitantes – uma das maiores cidades do estado de Minas Gerais, ocupando uma área de aproximadamente 200 km^2 e com densidade demográfica superior a 2000 hab./km^2, várias vezes superior que a densidade média do estado de Minas Gerais, que é de 33,41 hab./km^2 (BRASIL, 2018). A comarca conta atualmente com mais de 10 magistrados, distribuídos em mais de 10 varas: Vara do Tribunal do Júri; Vara de Execuções Criminais; Varas Cíveis; Varas Criminais; Varas de Família e Sucessões; Vara da Infância e da Juventude; Juizados Especiais de Pequenas Causas; Vara de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulheres; Varas Empresariais, de Fazenda Pública e Registros Públicos.

Recentemente, na referida comarca, foram inauguradas as instalações do novo fórum, fruto do investimento da ordem de R$ 45,5 milhões e que obedecem ao padrão do TJMG e do CNJ. Há, no espaço, capacidade para abrigar mais de 25 varas judiciais.Com localização próxima ao centro da cidade, o fórum foi construído numa concepção sustentável, com amplos recursos de acessibilidade, dispondo de instalações modernas e ambiente climatizado, oferecendo em um mesmo local todos os serviços judiciários. O espaço abriga ainda um amplo estacionamento, com disponibilidade para mais de 300 veículos, incluindo demarcação de vagas para idosos e deficientes físicos, motocicletas e bicicletas.

As obras do fórum integraram o Plano de Aceleração de Obras, que determinou reformas, ampliações e inaugurações em todo o estado de Minas Gerais, tendo o objetivo de melhorar as dependências das unidades onde o Poder Judiciário se faz presente, através da padronização da arquitetura para terrenos já disponíveis, com planejamento agendado até 2024.

Segundo informações fornecidas pela administração do fórum de tal comarca, atualmente prestam serviço aproximadamente três centenas de servidores diretos, duas centenas de estagiários, e cerca de cem servidores terceirizados, totalizando aproximadamente mais de cinco centenas de funcionários.

3.2.2 População e Amostra

Foram objeto da pesquisa uma população de mais de 40 servidores públicos efetivos, integrantes do quadro de Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais. Para a comarca objeto do estudo, esta população representa mais de 15% dos servidores diretos. Salienta-se neste trabalho a participação de oficiais que estavam trabalhando normalmente, bem como profissionais que estavam afastados por motivos de saúde. No caso, a amostra para este estudo são 15 oficiais de justiça, que se propuseram atuar como respondentes do estudo.

O motivo da escolha de tal quadro de funcionários deve-se ao fato das diversas situações de stress e constrangimento a que são submetidos diariamente, seja por parte de magistrados, de advogados ou mesmo de cidadãos comuns, no exercício de suas funções.

Salienta-se que, no universo populacional apresentado, a participação na pesquisa foi realizada através de participação voluntária, mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A).

3.3 Técnicas de coleta de dados

Em um trabalho científico, o processo de coleta dos dados deve ser efetuado de maneira apropriada ao tipo da pesquisa, de modo que o levantamento atinja seus objetivos e responda o problema da pesquisa (VERGARA, 2007). A correlação entre os objetivos e os meios para alcançá-los deve ser a tônica durante o projeto. A etapa de coleta de dados utiliza técnicas, ou seja, instrumentos para obter fundamentações que levem à análise e à explicação dos aspectos elencados no referencial teórico, tornando-se assim elementos essenciais ao se fazer ciência (MICHEL, 2009). A partir do momento que forem usadas de forma adequada, as técnicas garantem uma pesquisa completa e de qualidade. Em contrapartida, dados coletados de forma imprecisa comprometem todo o trabalho.

A coleta de dados ocorre em momento posterior à definição precisa do tema, do tipo de trabalho e dos objetivos que se deseja realizar, devendo haver o máximo comprometimento máximo de garantir a cientificidade, aproximando-se sempre que possível da realidade dos fatos. Coletar dados, assim, nada mais é do que aproximar-se da vida real.

Inicialmente, foi realizado o contato com os oficiais de Justiça, mediante lista de contato fornecida pelo SINDOJUS-MG, o qual intermediou o trabalho para a obtenção dos dados. Nesse contato, o pesquisador apresentou o projeto de pesquisa, reforçando a posição de que os questionários somente enviados, por meio físico através de formulário impresso ou WhatsApp, àqueles que consentissem a serem entrevistados, através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A). O termo esclarecia que a participação seria voluntária, sendo que os servidores poderiam parar de colaborar com a pesquisa a qualquer momento, sem qualquer dano ou prejuízo para eles, e que seria assegurado aos participantes o total sigilo dos dados obtidos.

Durante a investigação, parte da coleta de dados quantitativos ocorreu por meio da aplicação do ITRA (ANEXO A). Este foi disponibilizado aos pesquisados por meio da plataforma Google Forms, o que facilitou o acesso e, posteriormente, a tabulação dos dados. Caso algum entrevistado manifestasse o desejo de participar da entrevista de maneira não digital, seria distribuído o formulário impresso para o preenchimento, garantindo a sua anonimidade. No entanto, todos os respondentes optaram pela resposta no formato digital. O tempo de cada respondente no preenchimento do ITRA foi de aproximadamente 21 minutos, em conformidade com a previsão de 20 minutos de duração previamente estabelecida. Os dados foram tabulados digitalmente e posteriormente compuseram a base de dados digital.

O ITRA foi elaborado e validado em 2003 e, após passar por ajustes, foi novamente validado em 2005, tendo a sua terceira e última versão disponibilizada em 2007. O ITRA está estruturado em quatro escalas interdependentes do tipo Likert, as quais avaliam as dimensões da inter-relação trabalho e riscos de adoecimento (MENDES, 2007). Os detalhes de cada uma das escalas são listados a seguir.

Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) (ANEXO B – Escala 1): A primeira dimensão do ITRA trata do contexto de trabalho, através de representações relativas aos três domínios: organização, condições de trabalho e as relações socioprofissionais (MENDES, 2007, p. 364).

Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT) (ANEXO B – Escala 2): trata sobre as exigências do trabalho relativas aos custos físico, cognitivo e afetivo, os quais refletem os três domínios da escala construída com questões negativas (MENDES, 2007, p. 365).

Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) (ANEXO B – Escala 3): trata das questões relativas às vivências de prazer e sofrimento no trabalho, descrevendo o

sentido do trabalho (MENDES, 2007, p. 366). É baseado em quatro domínios: dois para avaliar prazer (realização profissional e liberdade de expressão), portanto, composta por itens positivos; e dois para avaliar o sofrimento no trabalho (esgotamento profissional e falta de reconhecimento) com itens negativos (ANEXO B - Escala 3)

Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho - EADRT (ANEXO B - Escala 4): são representações relativas aos danos físicos, psicológicos e sociais e descreve os efeitos do trabalho (MENDES, 2007, p.367).

Os resultados das escalas EACT, ECH, EIPST são então interpretados tendo como referência os seguintes parâmetros: Grave; Crítico; e Satisfatório. Já os resultados da escala EADRT devem ser interpretados tendo como referência os seguintes parâmetros: Doenças Ocupacionais; Grave; Crítico; e Suportável.

Junto do ITRA, foi aplicada uma pesquisa sociodemográfica, para obtenção de dados pessoais e demográficos dos pesquisados (APÊNDICE B). Para a pesquisa sociodemográfica, foram necessários cerca de 5 minutos do tempo dos entrevistados, em conformidade com prazo previamente estabelecido para a coleta de tais dados.

Além da aplicação dos questionários, foram realizadas entrevistas individuais em 5 dos Oficiais de Justiça que responderam ao ITRA, sendo que os resultados deste, juntamente de um roteiro de entrevistas (APÊNDICE C), direcionaram as entrevistas. Entre os participantes que foram submetidos ao ITRA, alguns salientaram que não gostariam de participar das entrevistas individuais, facultando a eles neste caso o direito a não participação. O registro destas foi feito por meio de gravador de áudio. As entrevistas individuais tinham o objetivo de clarificar e qualificar os resultados obtidos na etapa anterior, a respeito das vivências do sofrimento no trabalho e como podem elas vir a impactar nas suas atividades decisórias. Os entrevistados foram registrados neste trabalho como O1 - Oficial 1, O2 - Oficial 2, O3 - Oficial 3, O4 - Oficial 4, O5 - Oficial 5, de forma a garantir a anonimidade dos participantes.

Cada entrevista teve duração aproximada de 1h40min e teve seu conteúdo baseado no roteiro definido no APÊNDICE C. Como forma de evitar problemas e retaliações por parte dos juízes e dirigentes da comarca, as entrevistas não foram realizadas no Fórum da Comarca. Devido as restrições de contato social pela COVID-19, algumas entrevistas individuais foram realizadas via conferência de áudio (4 entrevistas) e uma outra entrevista foi realizada em uma sala, na sede do Sindicato dos Oficiais de Justiça do Estado de Minas Gerais (SINDOJUS-MG) (FIG. 2), localizado na Rua Mato Grosso, 539, Sala 601, 6º andar, no

Bairro Barro Preto, na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais. O formato foi definido em comum acordo com a conveniência e o desejo dos entrevistados.



FIGURA 02 - Sala de entrevista na sede do SNDOJUS
Fonte: Foto tirada pelo autor, 2020

Vale salientar ainda que, como o trabalho em questão envolve seres humanos, os questionários aqui elencados foram submetidos à Plataforma Brasil, conforme resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde. O parecer nº 4.185.645 foi emitido pelo Comitê de Ética do CEFET-MG no dia 31/07/2020 (CAAE Nº 30731220.7.0000.8507)

3.4 Análise de dados

Após a coleta dos dados, estes passaram por um processo de tratamento. Os dados obtidos do questionário sociodemográfico e do ITRA foram codificados, tabulados, organizados e analisados estatisticamente através de estatística descritiva para obtenção de suas frequências. Para tanto, foram usados os *softwares* Microsoft Excel e IBM SPSS *Statistics* 22. Na análise do ITRA, cada uma de suas escalas foram conferidas, de forma a obedecer aos domínios, conforme o ANEXO B (MENDES, 2007). Já os resultados das frequências de cada uma das escalas foram analisados conforme os parâmetros apresentados no ANEXO C (MENDES, 2007).

Os dados da pesquisa sociodemográfica dos Oficiais de Justiça (APÊNDICE B), juntamente com as informações obtidas através das entrevistas (APÊNDICE C), foram correlacionados com os resultados obtidos do ITRA, cujas quatro escalas foram utilizadas. Isso permitiu apurações a respeito das vivências de Prazer e Sofrimento dos Oficiais de Justiça relacionadas a gênero, idade, estado civil, tempo de serviço, formação educacional.

Para análise dos dados obtidos das entrevistas individuais, estas foram realizadas por meio da técnica Análise dos Núcleos de Sentido (ANS), como uma adaptação da Análise de Conteúdo do tipo categorial temática (BARDIN, 2004). Esta visa priorizar os aspectos reais e simbólicos da interação do sujeito com o seu contexto de trabalho (MENDES, 2007).

Inicialmente, as entrevistas foram transcritas, sendo que as falas significativas foram sublinhadas no texto. Os temas recorrentes foram então definidos, baseando-se nos conteúdos verbalizados das transcrições das entrevistas. Os temas foram então agrupados de acordo com semelhanças semânticas, para compor as categorias devidamente alinhadas ao ITRA, de modo a permitir a interpretação do conhecimento relativo ao objeto de pesquisa. Ao final, o resultado obtido foi avaliado, garantindo que as categorias definidas atenderam aos critérios de fidedignidade e de validade, tais como exaustividade, exclusividade e representatividade (MENDES, 2007). Os conteúdos obtidos através das entrevistas individuais e categorizados através dos núcleos de sentido, também auxiliaram o entendimento das avaliações obtidas através do ITRA e do questionário sociodemográfico, sendo que partes destas transcrições foram apresentadas ao longo do trabalho para exemplificação de situações de prazer e sofrimento dos oficiais de justiça.

As entrevistas também foram importantes para a contextualização das vivências de prazer e sofrimento dos Oficiais de Justiça, bem como para interpretar os impactos nos processos decisórios os quais os profissionais são submetidos no cotidiano.

3.5 Resumo da Metodologia

QUADRO 01

Resumo da Metodologia

Resumo Metodologia	
Principais Teorias	Psicodinâmica do Trabalho; Administração Pública
Tipo de Abordagem	Quantitativa e Qualitativa
Método	Estudo de Caso
Tipo de Pesquisa	Descritiva
Unidade de Análise	Fórum de uma Comarca de Minas Gerais
Sujeito da Pesquisa	Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais
Campo da Pesquisa	Uma das maiores comarcas de Minas Gerais, com mais de 20 varas
População	Mais de 40 Oficiais de Justiça
Amostra	15 Oficiais de Justiça
Passos	- Cadastro Plataforma Brasil - Submissão Questionário Plataforma Brasil - Após aprovação, obter as autorizações através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) - Submeter os questionários ITRA e Perfil Sociodemográfico através da Plataforma Google Docs - Aguardar resposta dos participantes - Tabulação Dados Perfil Sociodemográfico - Tabulação Dados ITRA - Confronto Dados ITRA x Perfil Sociodemográfico - Aplicação de Entrevistas Individuais em parte dos respondentes do ITRA - Transcrição das Entrevistas - Categorização dos Núcleos de Sentido
Técnicas de Coletas	- ITRA (21 minutos para cada respondente) – 15 respondentes - Pesquisa Sociodemográfica (5 minutos para cada respondente) – 15 respondentes - Entrevistas Individuais (1 hora e 40 min com cada entrevistado) – 5 entrevistados
Análise dos Dados	- Avaliação de Frequência baseado nos Anexos A e B - Confronto de Dados do ITRA x Perfil Sociodemográfico - Analise dos Núcleos de Sentido

Ferramentas	- SPSS - Google Forms - Microsoft Excel - Plataforma Brasil

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

O QUADRO 1, elaborado pelo autor, teve a finalidade de apresentar uma síntese da metodologia, possibilitando assim uma maior clareza de todo o percurso metodológico adotada no estudo em questão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo, os dados coletados através dos questionários e das entrevistas são apresentados, tendo como suporte o referencial teórico exposto no segundo capítulo deste trabalho. Em um primeiro instante, os dados provenientes do perfil sociodemográfico são expostos. Em seguida são explorados os dados do Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA) – com os devidos complementos, quando se fizerem presentes, dos depoimentos dos Oficiais de Justiça, demonstrando o sentimento dos Oficiais de Justiça sobre os itens abordados, possibilitando assim uma melhor contextualização dos fatores de prazer e sofrimento no exercício de suas atividades no TJMG. Muitas das análises, ressalta-se, foram obtidas através de informações oriundas das entrevistas individuais realizadas em um subconjunto da amostra.

Destaca-se, nesta análise, que os procedimentos utilizados são importantes para investigar até que ponto as vivências na função de Oficial de Justiça interferem no contexto do trabalho e nas tomadas de decisão. Assim, é possível alcançar uma melhor compreensão do fenômeno investigado e também fornecer ao SINDOJUS-MG e ao Tribunal de Justiça de Minas Gerais subsídios para uma melhor reestruturação das condições de trabalho dos Oficiais de Justiça.

No total, foram colhidas as informações de 15 Oficiais de Justiça, para um população de mais de 40 Oficiais de Justiça lotados na comarca objeto deste estudo. Ressalta-se que, do total, 9 Oficiais de Justiça encontram-se afastados de suas funções por ocasião da pandemia de COVID-19, sendo que, entre abril e julho de 2020, o total de Oficiais afastados atingiu um total de 20 afastamentos pelo mesmo motivo. Conforme resposta de alguns oficiais que não participaram do estudo, eles não se habilitaram a participar do estudo devido à sobrecarga nas atividades. Outros sequer responderam a possibilidade de participação no estudo em questão.

Complementando o trabalho, houve a participação de 5 servidores que se prontificaram em participar das entrevistas individuais, contribuindo para a categorização dos núcleos de sentido e também para a clarificação de algumas informações obtidas através do ITRA.

4.1 Análise de Dados Sociodemográficos

Em relação ao sexo, 60% dos respondentes (9 oficiais) são do sexo masculino e 40% (6 oficiais) são do sexo feminino. Apesar do maior percentual de profissionais do sexo masculino na amostra observada, observou-se nos resultados dos últimos processos seletivos um maior interesse pela profissão nos oficiais do sexo feminino. Conforme detalhes obtidos nas entrevistas individuais, a flexibilidade do trabalho possibilita uma maior atenção nos cuidados da família.

> Pego as diligências logo cedo, para sobrar mais tempo à tarde. Chego em casa e assim, tenho que cuidar da casa e dos filhos. Ainda mais agora nesta época de pandemia. Mas é a melhor forma para dar conta do recado, né" (O2, Informação verbal).

Considerando a idade dos respondentes, 13,3% possui faixa etária entre 36 e 40 anos, 46,7% possui faixa etária entre 41 e 45 anos, 20% possui faixa etária entre 46 e 50 anos e 20% possui faixa etária entre 51 e 55 anos (FIG. 03). A média de idade dos respondentes foi de 44 anos e 8 meses, a idade mínima foi 37 anos, a idade máxima foi 52 anos. A moda foram 43 e 44 anos e a mediana da amostra foram 44 anos.

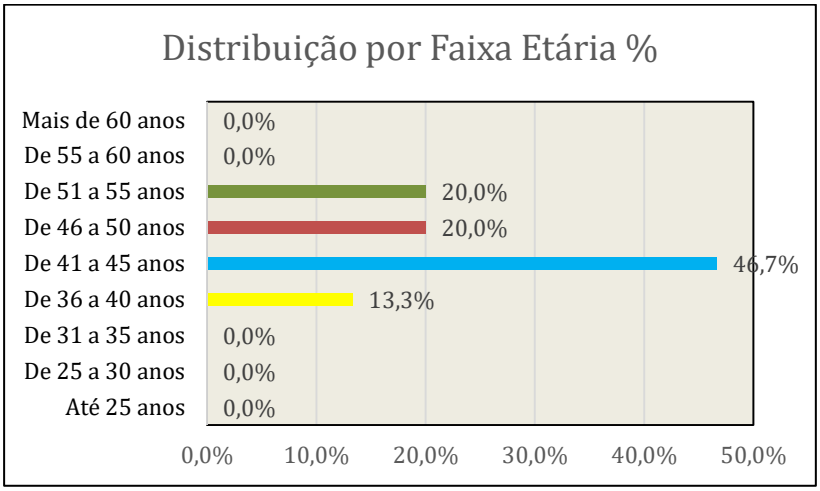


FIGURA 03 – Distribuição por Faixa Etária
Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Ressalta-se, com esses números, que o considerável contingente de funcionários com menos de 45 anos de idade propicia oportunidades de investimento em seu desenvolvimento, possibilitando novas oportunidades de capacitação física e intelectual, de forma que os Oficiais de Justiça se sintam como importante engrenagem para o bom funcionamento do Judiciário de Minas Gerais.

Sobre o estado civil, a amostra sinaliza que 80% dos respondentes é casado ou vive em união estável. Também foi identificado que 6,7% dos respondentes é separado ou divorciado, 6,67% são viúvos e outros 6,67% são solteiros ou nunca viveram uma união estável ou casamento. Estes números demonstram de certa forma uma predominância da família nuclear.

Com relação ao tempo de serviço, observa-se na amostra uma concentração de respondentes com tempo de serviço, na função de Oficial de Justiça, entre 11 e 15 anos (86,67%). Um respondente possui de 6 a 10 anos e um outro respondente possui mais de 20 anos no desempenho da função. Um ponto evidenciado com tal informação é a escassez de processos seletivos nos últimos anos – nesta comarca, o último concurso público para o cargo de Oficial de Justiça foi realizado em 2005. Isso evidencia, de certa forma, a constante diminuição de efetivos no exercício da função de Oficiais de Justiça, o que sobrecarrega demasiadamente aqueles que estão em pleno exercício da função. Salienta-se que no caso do respondente que possui 6 a 10 anos, justifica-se tal situação devido ao fato que o concurso público realizado em 2005 teve o seu prazo estendido através da portaria 2139/2007.

Considerando o tempo de trabalho no TJMG, a maioria da amostra também se concentra com os respondentes, entre 11 e 15 anos (80%). Um dos respondentes possuem de 6 a 10 anos de serviços prestados ao TJMG; um outro respondente possui 16 a 20 anos de tempo de trabalho no TJMG e tem também um outro respondente com mais de 20 anos de trabalho no TJMG.

Isso evidencia quase nenhuma mobilidade funcional no TJMG para a função de Oficial de Justiça dentro do TJMG; ou ainda que, uma vez nomeados como Oficiais de Justiça, a maioria se vê bem adaptado à função com o tempo. Ressalta-se que, de acordo com detalhes evidenciados nas entrevistas, muitos tentam novas oportunidades logo nos primeiros anos de nomeação através de concursos públicos, mas o anseio de buscar novas oportunidades vai se arrefecendo com o passar do tempo.

> Depois que fui nomeado como oficial, eu tentei outros concursos. Como ficou meio difícil conciliar estudar com o trabalho, acabei ficando como oficial mesmo. (O3, informação verbal).

No que tange à formação dos Oficiais de Justiça, as amostras demonstram que 73,33% dos respondentes possuem pós-graduação, inclusive havendo Oficiais de Justiça possuindo mais de uma graduação. Somente um respondente possui nível médio de escolaridade, que é o mínimo de formação exigido nos concursos públicos em Minas Gerais.

No entanto, dois pontos devem ser salientados: 1) alguns profissionais já possuíam a graduação quando prestaram o concurso público; 2) mesmo sendo concursados, muitos Oficiais de Justiça buscaram novos conhecimentos através de cursos de pós-graduação. A apuração destes números evidencia um caráter muito especial de formação acadêmica, que deve ser melhor explorado pelo TJMG no exercício das funções. Outro ponto que também merece observação é que há Tribunais de Justiça no país que já exigem a graduação como formação mínima para o ingresso na carreira de Oficial de Justiça, como é o caso do Estado do Rio Grande do Sul.

O caso do oficial de justiça que não possui nível superior, ressalta-se que ele iniciou o curso de graduação. No entanto devido a um assalto que ele foi vitimado, no trajeto entre o Fórum e a faculdade, ele acabou desenvolvendo síndrome do pânico e não teve condições de concluir a graduação.

Ao serem questionados se exercem outras atividades remuneradas além da atividade de Oficial de Justiça no TJMG, 93.33% dos entrevistados relataram não exercer atividades extras. No entanto, um dos Oficiais de Justiça exerce outras atividades remuneradas, para além da atividade de Oficial de Justiça.

A flexibilidade e a formação extra abrem possibilidades para que os funcionários exerçam outras atividades profissionais, sem impactar no horário de execução dos mandados judiciais. Também ficou esclarecido através das entrevistas individuais que os casos das pessoas que possuem outra função remunerada estão relacionados ao exercício de *hobbies*, em detrimento da efetiva necessidade da remuneração como complemento de renda.

Um ponto abordado no questionário foi o de elencar os três principais pontos que os motivavam no trabalho, cujos detalhes com os percentuais podem ser visualizados na FIGURA 04.

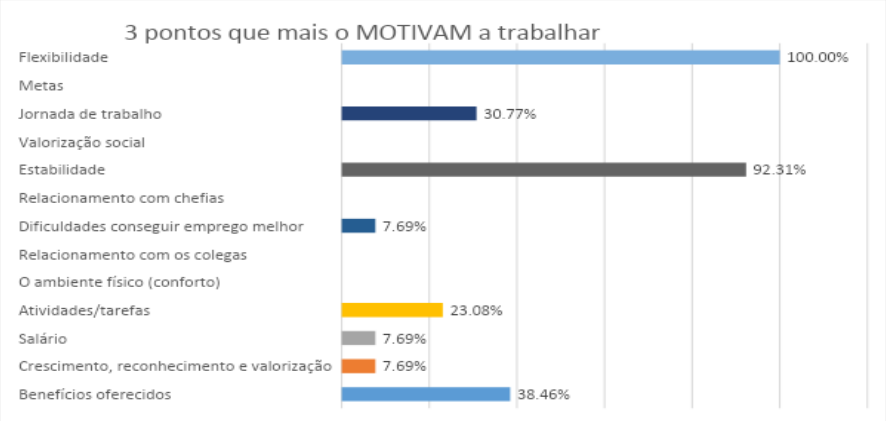


FIGURA 04 – Atividade que mais o motivam a trabalhar
Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Conforme os dados apurados na amostra, 100% dos respondentes reportaram a flexibilidade como principal fator motivacional no trabalho. A flexibilidade possibilita aos Oficiais de Justiça organizarem a sua rotina de trabalho da forma que melhor lhe aprouver.

Outro ponto que também merece destaque foi a questão relacionada à estabilidade, sendo que 92,31% a consideram como importante fator motivacional. A estabilidade no serviço público ainda é um fator de grande destaque e atração de pessoas. O setor público exerce grande atração aos trabalhadores, em função das perspectivas salariais, da segurança e da estabilidade (NOGUEIRA, 2005). Outros pontos, também de maior importância, mas em menor frequência, foram os benefícios oferecidos e a jornada de trabalho.

Complementando a análise anterior, outro ponto abordado no questionário foram os três principais pontos que os desmotivam no trabalho. Conforme os dados apurados na amostra, 69,23% dos respondentes reportaram a falta de possibilidade de crescimento como principal fator. Outro ponto que também merece destaque como fator de desmotivação foi a valorização social, aqui reportada por 61,54% dos respondentes.

Outros pontos de desmotivação reportados, mas em menor frequência, foram a falta de metas e a remuneração como Oficial de Justiça. Apesar de considerarem que a remuneração possibilita a eles uma vida sem muitas privações, foi relatado que poderiam ser melhor remunerados pela função que desempenham. Os detalhes com os percentuais podem ser visualizados na FIGURA 05.

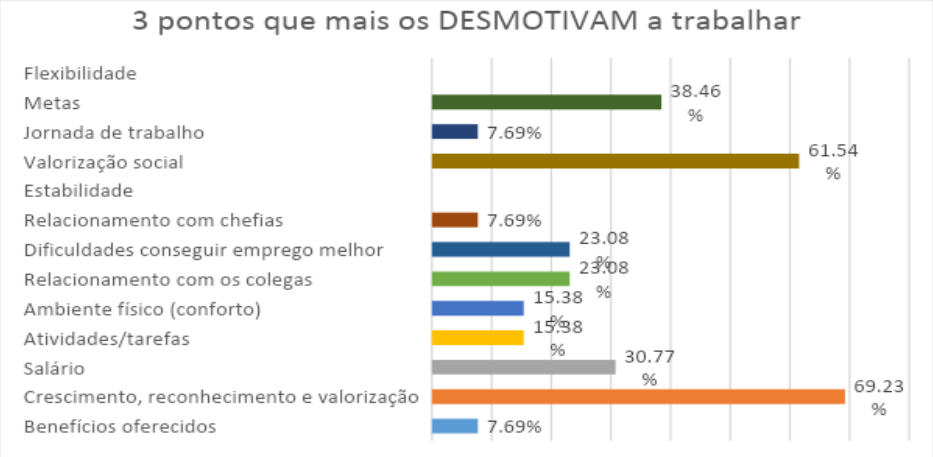


FIGURA 05 – Atividade que mais o desmotivam a trabalhar
Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Finalizando o Questionário Sociodemográfico, houve o questionamento a respeito de afastamento do TJMG por questões de saúde. Segundo dados apurados na amostra, impressionantes 53,33% dos respondentes reportaram que já tiveram necessidade de afastamento por questões de saúde. O tempo médio informado pelos participantes que tiveram de se ausentar de suas atividades por problemas de saúde foi de 21 dias, sendo 100 dias o tempo máximo de afastamento. Considerando que 46,47% dos funcionários têm idade entre 41 e 45 anos, existe uma propensão de que o percentual de afastamentos por saúde venha a aumentar nos próximos anos.

4.2 Analise dos Núcleos de Sentido (ANS)

Os dados das entrevistas individuais, foram analisados sobre a ótica do ITRA. As entrevistas individuais foram gravadas e transcritas e posteriormente submetidas à análise dos núcleos de sentido (ANS), possibilitando assim a explicação de aspectos simbólicos no contexto de interação do sujeito com o seu trabalho.

QUADRO 02

Categorização Núcleos de Sentido (Elaborado pelo Autor)

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	NÚCLEOS DE SENTIDO
CONTEXTOS DE TRABALHO	ORGANIZAÇAO DO TRABALHO	Ritmo intenso para cumprimento de prazos com fiscalização de desempenho
	RELAÇOES SOCIO PROFISSIONAIS	Funcionários não participam das decisões
CUSTOS DO TRABALHO	FISICO	Existe um esforço no cumprimento dos mandados
	COGNITIVO	Necessidade de lidar com imprevistos
	AFETIVO	Lidar com agressividade dos outros
SENTIDOS DO TRABALHO	VIVENCIA DE PRAZER	Gosta do que faz pois entende a importância do seu papel
	VIVÊNCIA DE SOFRIMENTO	Falta de Reconhecimento e Insegurança Receio de tomar decisões erradas e ser repreendido
DANOS DO TRABALHO	SOCIOAFETIVOS	Tristeza e desamparo Dificuldade de lidar com as situações do trabalho
ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO		Convívio Familiar *Hobbies*

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

As categorias e subcategorias foram definidas considerando os grandes grupos definidos no ITRA, referentes ao Contexto do Trabalho, Custos do Trabalho, Sentidos do Trabalho, Danos do Trabalho e Estratégias de Enfrentamento. Posteriormente a categorização, mediante dedução obtida através das transcrições.

Os núcleos de sentido mostrados no QUADRO 02 são utilizados ao longo da análise das quatro dimensões do ITRA no próximo tópico, através de trechos das entrevistas individuais, complementando as análises do estudo em questão.

4.3 Analise Inventário do Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA)

A análise e a discussão do Inventário do Trabalho e Risco e Adoecimentos (ITRA) fundamentou-se no referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho. O ITRA tem a sua representação estruturada em quatro grandes categorias, traçando um perfil no processo de adoecimento no trabalho. Os dados aqui analisados, possibilitaram a avaliação do prazer e sofrimento no trabalho, conforme a percepção dos próprios Oficiais de Justiça em cada uma das escalas do ITRA. Também ao longo da avaliação das 4 escalas do ITRA, foram pontuados os correlacionamentos com as variáveis sociodemográficas e suas interferências nas estratégias de prazer e sofrimento dos Oficiais de Justiça, bem como as influências nos processos decisórios as quais eles lidam no seu cotidiano.

4.3.1 EACT – Avaliação do Contexto do Trabalho.

Na avaliação do Contexto do Trabalho (EACT), há 31 questões, agrupadas em 3 fatores: Organizações do Trabalho, Condições do Trabalho e Relações Socioprofissionais. Os resultados demonstram que o fator Organização do Trabalho apresenta avaliação grave, com médias aritméticas 3,7. Já os fatores Condições do Trabalho e Relações Socioprofissionais apresentam avaliação crítica, com médias aritméticas de 2,82 e 2,79, respectivamente. Considerando o desvio padrão σ na escala, os fatores Organização do Trabalho e Relações Socioprofissionais sinalizam que os respondentes não divergem muito em relação as suas respostas.

A Organização do Trabalho, composta por 11 questões, trata da divisão e do conteúdo das tarefas, controles e ritmos do trabalho. Os resultados da TABELA 01 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: As tarefas são cumpridas sobre pressão de prazos; Existe forte cobrança por resultados; As normas para execução das tarefas são rígidas; Existe fiscalização do desempenho; O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas.

Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como grave. As pontuações evidenciadas nos itens demonstram que a Organização do Trabalho é insatisfatória e pode contribuir seriamente para o adoecimento da equipe de Oficiais de Justiça da comarca.

O TJMG estabelece critérios rígidos para cumprimento de prazos e metas, no entanto, o número reduzido de Oficiais na comarca implica maior problema para o cumprimento de metas. Outro ponto também evidenciado durante os últimos meses relaciona-se com a pandemia de COVID-19, uma vez que parte dos oficiais se enquadravam na categoria de grupo de risco e tiveram que afastar de suas atividades.

> Pela norma de organização judiciária deveria ser mais de 70 oficiais (O5, Informação verbal).
>
> Tudo tem prazo. Agora, com a COVID, diminuiu muito a quantidade de pessoas. Têm oficiais em situação de risco que não estão trabalhando, aí sobra tudo para a gente (O3, Informação verbal).
>
> Vários colegas Oficiais de Justiça em Minas Gerais já contraíram a Covid-19, no Brasil já morreram aproximadamente 20 colegas (O4, Informação verbal).

A Central de Mandados é o setor responsável por distribuir os mandados entre os oficiais de justiça, garantindo os prazos e cumprimento de metas perante as diversas varas da comarca (BARBATO; BARBATO; VENACIO, 2018).

> A central de mandados veio para agilizar, modernizar o trabalho do oficial de justiça. A Central foi criada em 2003, 2004 (O5, informação verbal).

No entanto, a própria organização dos trabalhos dos oficiais, que em algumas situações tem que se dirigir mais de uma vez (no máximo 3 vezes) para realização das diligências, acaba provocando, incondicionalmente, uma maior pressão no trabalho.

> A central de mandados faz a divisão, só que para eles tem uma meta. Independe se você gastou umas horas para cumprir aquilo ou se você gastou dias. O prazo tá lá para a gente cumprir (O2, Informação verbal).

A Organização do Trabalho requer uma maior flexibilização, uma vez que sua atuação se dá no nível do funcionamento psíquico. Dessa forma, será possível uma maior liberdade aos

oficiais na execução de suas atividades, possibilitando a eles formas de prazer que diminuem a carga psíquica (DEJOURS, 1994).

Identificou-se também que as Oficiais de Justiça do sexo feminino sinalizaram uma maior rigidez nos itens referentes ao fator Organização do Trabalho do que os Oficiais do sexo masculino.

TABELA 01
Distribuição das frequências EACT - Organização do Trabalho

EACT - ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	Média	Desvio Padrão
O Ritmo de Trabalho é Excessivo	0,00	0,00	46,67	26,67	26,67	**3,80**	**0,75**
As tarefas são cumpridas sobre pressão de prazos	0,00	0,00	20,0	20,00	60,00	**4,40**	**0,72**
Existe forte cobrança por resultados	0,00	0,00	26,67	26,67	46,67	**4,20**	**0,75**
As normas para execução das tarefas são rígidas	0,00	6,67	20,00	20,00	53,33	**4,20**	**0,85**
Existe fiscalização do desempenho	0,00	0,00	0,00	40,00	60,00	**4,60**	**0,48**
O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas	0,00	13,33	13,33	13,33	60,00	**4,20**	**0,96**
Os resultados esperados estão fora da realidade	6,67	20,00	33,33	33,33	6,67	**3,13**	**0,83**
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	26,67	6,67	20,00	6,67	40,00	**3,27**	**1,48**
As tarefas são repetitivas	0,00	6,67	33,33	53,33	6,67	**3,60**	**0,61**
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	13,33	13,33	46,67	26,67	0,00	**2,87**	**0,73**
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	13,33	40,00	40,00	6,67	0,00	**2,40**	**0,69**
MÉDIA GERAL						**3,70**	**0,80**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Como contraponto, os itens que menos impactam neste fator são: Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho; As tarefas executadas sofrem descontinuidade. Segundo os pesquisados, tais itens, em verdade, relacionam-se com situações muito positivas na execução do trabalho, pois há a possibilidade de que cada servidor organize seus horários.

Com relação ao fator Condições do Trabalho, há 10 questões atinentes à qualidade do ambiente físico, aos equipamentos e ao material disponível para a execução das atividades. Os resultados da TABELA 02 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas; as condições de trabalho são precárias.

Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como crítico. As pontuações evidenciadas nestes itens demonstram que as Condições do Trabalho se mostram insatisfatórias e podem contribuir para o adoecimento da equipe de oficiais de justiça da comarca.

TABELA 02
Distribuição das frequências EACT - Condições do Trabalho

EACT - CONDIÇÕES DO TRABALHO	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	**Média**	**Desvio Padrão**
As condições de trabalho são precárias	0,00%	33,33%	20,00%	33,33%	13,33%	**3,27**	**1,10**
O ambiente físico é desconfortável	26,67%	20,00%	26,67%	26,67%	0,00%	**2,53**	**1,19**
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	6,67%	33,33%	20,00%	26,67%	13,33%	**3,07**	**1,22**
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	20,00%	33,33%	26,67%	20,00%	0,00%	**2,47**	**1,06**
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	20,00%	13,33%	40,00%	13,33%	13,33%	**2,87**	**1,30**
O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas	33,33%	20,00%	20,00%	26,67%	0,00%	**2,40**	**1,24**
Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários	6,67%	26,67%	46,67%	13,33%	6,67%	**2,87**	**0,99**
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	6,67%	33,33%	53,33%	6,67%	0,00%	**2,60**	**0,74**
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	0,00%	13,33%	26,67%	26,67%	33,33%	**3,80**	**1,08**
O material de consumo é insuficiente	20,00%	33,33%	40,00%	6,67%	0,00%	**2,33**	**0,90**
MÉDIA GERAL						**2,82**	**1,08**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Conforme complemento das informações das entrevistas, a maioria dos trabalhos dos Oficiais são realizados fora do ambiente do fórum, no cumprimento das execuções dos mandados. A estrutura do Fórum utilizada basicamente é a sala da Central de Mandados, onde eles obtêm a listagem dos trabalhos a serem realizados. Um ponto favorável, segundo eles, é a possibilidade de utilização do seu próprio veículo, para o qual existe uma tabela de remuneração, pois assim o trabalho é agilizado e uma melhor gestão de tempo é possibilitada.

> "O Fórum novinho é legal, mas a gente fica mais na rua, cumprindo as diligências" (O3, informação verbal).

No entanto, eles consideram que a própria função de Oficial de Justiça implica situações de grande risco de segurança, inclusive com ameaças e riscos físicos e psicológicos. Este ponto, da falta de segurança, foi manifestado de maneira mais incisiva por Oficiais do sexo feminino. As recentes revisões realizadas pelo Governo Federal, no Estatuto do Desarmamento, segundo eles, potencializam as situações de risco as quais os oficiais de justiça estão submetidos.

Apesar de o fator Condições do Trabalho não ter sido considerado na categoria grave, o fato de sua média ser categorizada como crítico indica a necessidade de atenção, principalmente na questão da segurança dos Oficiais de Justiça. O TJMG, assim, deve garantir uma melhor estruturação para o cumprimento do serviço dos oficiais de justiça, de maneira segura.

O fator Relações Socioprofissionais, composta por outras 10 questões, refere-se à forma de gestão, comunicação e interação profissional. Os resultados da TABELA 03 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: Os funcionários são excluídos das decisões; Falta integração no ambiente de trabalho. Por outro lado, os itens que menos impactam este fator são: As tarefas não são claramente definidas; As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como crítico.

As trocas de informações e as relações socioprofissionais requerem espaços para a fala e ambientes para se pensar no cotidiano do trabalho, de forma que a discussão efetivamente aconteça. A degradação das condições de trabalho e da intercompreensão entre os indivíduos está ligado ao sofrimento. Assim, é necessária uma discussão entre todos os envolvidos a respeito da organização do trabalho (DEJOURS, 1999).

As relações Socioprofissionais no ambiente de trabalho dos Oficiais de Justiça da comarca em questão, segundo relatos coletados nas entrevistas, tornam-se um pouco deficitárias

mediante a forma de trabalho dos profissionais. Quando indagado se os oficiais deixavam de cumprir diligências, um Oficial (05) relatou:

> Esta questão de oficial de justiça não cumprir a diligência é mito...a gente pega o mandado num sistema de computador. A gente pega o mandado, cumpre o mandado e devolve o mandado com uma certidão na central de mandados. Você acha que na Central de Mandados, até chegar na secretária da vara, a certidão some? Some porque o pessoal é desorganizado. Pega processo, pega folha. Aí vem dizer que a gente não anexou a certidão. Não tem como (O5, Informação verbal).

Os espaços para troca de ideias e conversas, formais e informais, têm se tornado cada vez mais escassos, em detrimento do aumento da produção. Como o trabalho é basicamente externo, poucas são as relações entre os oficiais. Foi dito por um Oficial (O4), entrevistado individualmente: "A gente só é acompanhado nas primeiras vezes, quando a gente é treinado. Geralmente um oficial mais velho nos acompanha. Tem horas que falta um treinamento sobre alguma lei ou algo mais específico" (Informação verbal). Já outro, Oficial (O5) relatou: "Os treinamentos até que melhoraram nos últimos anos, só que a maioria é *on-line*" (Informação verbal).

TABELA 03
Distribuição das frequências EACT – Relações Sócio Profissionais

EACT - RELAÇÕES SÓCIO PROFISSIONAIS	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	Média	Desvio Padrão
As tarefas não são claramente definidas	20,00%	33,33%	33,33%	13,33%	0,00%	**2,40**	**0,83**
A autonomia é inexistente	6,67%	33,33%	40,00%	13,33%	6,67%	**2,80**	**0,77**
A distribuição das tarefas é injusta	6,67%	40,00%	33,33%	13,33%	6,67%	**2,73**	**0,82**
Os funcionários são excluídos das decisões	6,67%	6,67%	40,00%	40,00%	6,67%	**3,33**	**0,76**
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	6,67%	26,67%	46,67%	13,33%	6,67%	**2,87**	**0,71**
Existem disputas profissionais no local de trabalho	13,33%	40,00%	20,00%	20,00%	6,67%	**2,67**	**0,98**
Falta integração no ambiente de trabalho	6,67%	20,00%	46,67%	13,33%	13,33%	**3,07**	**0,76**
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	0,00%	40,00%	33,33%	20,00%	6,67%	**2,93**	**0,75**
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	0,00%	40,00%	33,33%	20,00%	6,67%	**2,87**	**0,83**
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	6,67%	33,33%	40,00%	6,67%	13,33%	**2,27**	**0,62**

MÉDIA GERAL	**2,79**	**0.78**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Foi relatado que um dos principais problemas é a falta de participação nas decisões, muitas das vezes restritas à direção do TJMG. Como existem particularidades que são conhecidas por eles próprios, o fato de não possuírem um canal de comunicação mais efetivo prejudica o trabalho deles. Um outro Oficial (O2) entrevistado individualmente disse: “Eles tomam as decisões e depois só repassam para nós. Ninguém nos ouve” (Informação verbal).

Outro ponto apresentando é que a dispersão entre os Oficiais de Justiça é fomentada pela administração, de forma a se evitar discussões sobre melhorias nas suas condições de trabalho. Um Oficial (O1) entrevistado individualmente afirmou: “A administração do fórum não tem interesse que a gente se relacione. Quanto mais dispersos, melhor para o tribunal” (Informação verbal). Por outro lado, os pesquisados consideram que há clareza na execução das atividades e que não possuem dificuldade na obtenção de informações para a execução de suas tarefas, e consideram que esses itens são também aperfeiçoados com o tempo.

Um ponto verificado em todos os fatores relacionados a Avaliação de Contexto de Trabalho, bem como nas entrevistas individuais, que os processos decisórios são influenciados em parte por estes itens. Conforme verificado, a falta de participação nas decisões bem como as questões de segurança as quais os oficiais de justiça estão sujeitos, inibe consideravelmente os oficiais de justiça na proposta de serem agentes mais transformadores do seu ambiente de trabalho.

4.3.2 ECHT – Avaliação do Custo Humano do Trabalho

Na avaliação do Custo Humano do Trabalho (ECHT) há 32 questões, agrupadas em 3 fatores: Custo Físico, Custo Cognitivo e Custo Afetivo. Os resultados demonstram que o fator Custo Cognitivo apresenta avaliação grave, com média aritmética 3,95. Já os fatores Custo Físico e Custo Afetivo apresentam avaliações críticas, com médias aritméticas de 2,83 e 3,05 respectivamente.

Considerando o desvio padrão σ nesta escala, sinaliza-se que os respondentes do ITRA não divergem muito em relação as respostas. Ressalta-se que muitos relatos de cansaço e fadiga vêm expostos de maneira subjetivas através de falas sobre doenças e estresse dos indivíduos.

O Custo Físico, composto por dez questões, trata do custo fisiológico e biomecânico que se impõe ao trabalhador. Relaciona-se com o emprego da força física no exercício das atividades. Os resultados da TABELA 04 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: Usar as pernas de forma contínua; Caminhar. Por outro lado, os itens que menos impactam este fator são: Ter que manusear objetos pesados; Usar a força física. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como crítico.

TABELA 04
Distribuição das frequências ECHT – Custo Físico

ECHT - CUSTO FÍSICO	Nada Exigido %	Pouco Exigido %	Mais ou Menos %	Bastante Exigido %	Totalmente Exigido %	**Média**	**Desvio Padrão**
Usar a força física	40,00%	33,33%	13,33%	13,33%	0,00%	**2,00**	**0,80**
Usar os braços de forma contínua	0,00%	26,67%	40,00%	33,33%	0,00%	**3,07**	**0,62**
Ficar em posição curvada	26,67%	26,67%	26,67%	20,00%	0,00%	**2,40**	**0,96**
Caminhar	6,67%	20,00%	13,33%	46,67%	13,33%	**3,40**	**0,99**
Ser obrigado a ficar de pé	13,33%	13,33%	26,67%	33,33%	13,33%	**3,20**	**1,01**
Ter que manusear objetos pesados	60,00%	26,67%	13,33%	0,00%	0,00%	**1,53**	**0,64**
Fazer esforço físico	13,33%	40,00%	20,00%	20,00%	6,67%	**2,67**	**0,98**
Usar as pernas de forma contínua	0,00%	6,67%	33,33%	46,67%	13,33%	**3,67**	**0,67**
Usar as mãos de forma repetida	6,67%	6,67%	40,00%	46,67%	0,00%	**3,27**	**0,68**
Subir e descer escadas	6,67%	26,67%	33,33%	20,00%	13,33%	**3,07**	**0,89**
MÉDIA GERAL						**2,83**	**0.82**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

O trabalho realizado requer grande esforço de caminhar, em função de ter de ir a locais onde veículos não conseguem chegar, ou onde há restrição de acesso. Apesar do menor peso, observa-se que os movimentos com as mãos também apresentam o seu potencial de desgaste para os Oficiais de Justiça. Foi observado por um dos Oficiais (O2) entrevistados: “Tem gente que está trabalhando ou manda dizer que não está. Tem vezes que a gente tem que buscar uns horários alternativos para cumprir aquela diligência” (Informação verbal). Ainda, segundo outro Oficial (O3): “Tem colegas que a gente vê que o trabalho está puxado para eles” (Informação verbal). No entanto, ressalta-se que a função de oficial de justiça não demanda esforços para o manuseio de objetos pesados.

Infelizmente, pela característica dos Oficiais de Justiça, não se vislumbram mecanismos que possam eliminar ou mesmo minimizar tais situações de desgaste, uma vez que os aspectos aqui relatados não estão direcionados efetivamente a cenários de condições ergonômicas inadequadas, mas sim a um demasiado esforço em condições adversas. Salienta-se ainda, baseando-se nas entrevistas individuais, que o custo físico somente é agravado diante do volume de trabalho e da pressão pelos resultados.

Já o Custo Cognitivo, composto também por 10 questões, trata do custo intelectual para resolução de problemas, aprendizagem e processos de tomada de decisão ao qual se impõe o trabalhador. Os resultados da TABELA 05 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: Ser obrigado a lidar com imprevistos; Ter que resolver problemas. Já os itens que menos impactam este fator são: Desenvolver macetes; Ter que usar a criatividade. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como grave.

A imprevisibilidade em cada mandado pode levar a situações inusitadas para o oficial de justiça. Por mais simples que um mandado seja aparentemente, a reação por parte da pessoa que o recebe pode ocasionar situações adversas e, em nesses casos, o Oficial de Justiça deve ter uma resposta ágil. O processo de tomada de decisão em tais momentos deve levar em consideração diversos fatores, de forma que a sua resposta gere às partes o menor impacto impossível. Um dos Oficiais (O4) entrevistados individualmente observou: “Teve colega que foi cumprir uma diligência aparentemente simples, a pessoa foi hostil com ele. Cada mandado tem suas particularidades...é diferente um do outro” (Informação verbal).

No caso em questão, percebeu-se um sentimento de desrespeito pela função de Oficial de Justiça por parte dos demais servidores da comarca e de advogados. Os Oficiais relataram que os mandados são definidos apenas por números, e que, muitas das vezes, eles não conseguem dar visibilidade em situações que demandam muito tempo ou que provocam grande desgaste psicológico. Segundo informado nas entrevistas individuais, há mandados de atendimento rápido, mas também há mandados que demoram vários dias para serem atendidos. Também foi relatado casos que os expõe a situações embaraçosas ou de alto risco.

> A certidão é um documento preenchido pelo oficial de justiça informando o que ocorreu na diligência. É um documento do processo, assinado pelo oficial e pela parte no mandado e entregue na central de mandados, que faz a carga no sistema. Teve caso de uma colega minha que sofreu punição por que houve um juiz entendeu que ela extraviou a certidão...isso reprime a pessoa, ela fica insegura. Eu faço o seguinte: tiro cópia é armazeno em meu computador. O ideal era o oficial,

> até a data estipulada, preencher no sistema, e aí devolver para a secretaria. Ai não teria como extraviar (O5, Informação verbal).

Interessante salientar que, em alguns casos, os Oficiais de Justiça informaram que desenvolveram mecanismos para um melhor rendimento do trabalho. Um exemplo foi dado por um dos Oficiais (O2) entrevistados: "Uso ferramentas de internet, tento otimizar as rotas. Isso facilita bem o trabalho. Até dou umas dicas para quem me procura" (Informação verbal). No entanto, isso não é disseminado, sendo uma prática restrita a poucas pessoas. No caso, não há uma forma de repassar tais conhecimentos, ou os Oficiais não se sentem estimulados.

TABELA 05
Distribuição das frequências ECHT – Custo Cognitivo

ECHT - CUSTO COGNITIVO	Nada Exigido %	Pouco Exigido %	Mais ou Menos %	Bastante Exigido %	Totalmente Exigido %	**Média**	**Desvio Padrão**
Desenvolver macetes	6,67%	20,00%	13,33%	60,00%	0,00%	**3,27**	**0,88**
Ter que resolver problemas	0,00%	0,00%	6,67%	60,00%	33,33%	**4,27**	**0,49**
Ser obrigado a lidar com imprevistos	0,00%	0,00%	6,67%	53,33%	40,00%	**4,33**	**0,53**
Fazer previsão de acontecimentos	0,00%	0,00%	20,00%	46,67%	33,33%	**4,13**	**0,58**
Usar a visão de forma contínua	0,00%	0,00%	26,67%	33,33%	40,00%	**4,13**	**0,69**
Usar a memória	0,00%	0,00%	0,00%	73,33%	0,27%	**4,27**	**0,39**
Ter desafios intelectuais	6,67%	0,00%	40,00%	40,00%	13,33%	**3,53**	**0,76**
Fazer esforço mental	0,00%	0,00%	13,33%	66,67%	20,00%	**4,07**	**0,37**
Ter concentração mental	0,00%	0,00%	6,67%	66,67%	26,67%	**4,20**	**0,43**
Usar a criatividade	0,00%	26,67%	33,33%	26,67%	13,33%	**3,27**	**0,85**
MÉDIA GERAL						**3,95**	**0.60**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

No caso do fator Custo Cognitivo, foi observado que os Oficiais de Justiça que haviam reportado afastamento de trabalho por motivo de saúde percebem uma maior carga, levantando assim um alerta importante para melhor acompanhamento destes casos. Como o custo cognitivo já é categorizado como grave, sinaliza-se a necessidade de uma ação imediata dos responsáveis.

No que tange o custo afetivo, composto também por 12 itens, tem-se o custo emocional, através de reações afetivas e sentimentos, as quais o trabalhador é submetido. Os resultados da TABELA 06 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: Ter custo emocional; Ser obrigado a lidar com agressividade dos outros. Por sua vez, os itens que menos impactam este fator são: Transgredir valores éticos; Ser obrigado a sorrir. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator

é categorizado como crítico. Isso sinaliza um alerta ao TJMG, para que execute ações que diminuam os efeitos negativos, evitando situações danosas aos Oficiais.

> Houve uma vez que tive que cumprir uma ordem de despejo. Era uma senhora com sua família, numa situação bem vulnerável. Nestas horas a gente tem que ser meio psicólogo, meio assistente social (O4, Informação verbal).
>
> Teve um caso de despejo, eu mais outro oficial. O camarada veio com um ônibus dentro de uma garagem que cabia um carro pequeno onde a gente se encontrava, e jogou o ônibus em cima da gente. Como tinha uma marquise o ônibus parou, mas por pouco ônibus não passa em cima da gente. Estes fatos abalam o emocional da gente (O5, Informação verbal).

Observou-se, na avaliação do custo emocional, uma diferença significativa em relação ao sexo. Os homens e as mulheres têm percepções distintas quanto às reações emocionais e de humor, sinalizando que o sexo é um item importante na avaliação do custo afetivo. Em média, os homens apresentaram maiores índices, sinalizando um maior custo afetivo no trabalho.

TABELA 06
Distribuição das frequências ECHT – Custo Afetivo

ECHT - CUSTO AFETIVO	Nada Exigido %	Pouco Exigido %	Mais ou Menos %	Bastante Exigido %	Totalmente Exigido %	**Média**	**Desvio Padrão**
Ter controle das emoções	6,67%	6,67%	6,67%	40,00%	40,00%	**4,00**	**0,80**
Ter que lidar com ordens contraditórias	6,67%	33,33%	13,33%	40,00%	6,67%	**3,07**	**1,00**
Ter custo emocional	0,00%	6,67%	6,67%	53,33%	33,33%	**4,13**	**0,58**
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	0,00%	0,00%	20,00%	46,67%	33,33%	**4,20**	**0,75**
Disfarçar os sentimentos	0,00%	0,00%	20,00%	53,33%	26,67%	**4,07**	**0,50**
Ser obrigado a elogiar as pessoas	40,00%	13,33%	26,67%	20,00%	0,00%	**2,27**	**1,08**
Ser obrigado a ter bom humor	13,33%	46,67%	13,33%	6,67%	20,00%	**2,73**	**1,15**
Ser obrigado a cuidar da aparência física	13,33%	20,00%	26,67%	33,33%	6,67%	**3,00**	**0,93**
Ser bonzinho com os outros	13,33%	46,67%	20,00%	26,67%	6,67%	**2,67**	**1,07**
Transgredir valores éticos	66,67%	6,67%	20,00%	6,67%	0,00%	**1,67**	**0,89**
Ser submetido a constrangimentos	6,67%	40,00%	26,67%	20,00%	6,67%	**2,80**	**0,88**
Ser obrigado a sorrir	46,67%	26,67%	6,67%	20,00%	0,00%	**2,00**	**0,93**
MÉDIA GERAL						**3,05**	**0,88**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Outro aspecto observado foi que não houve grandes diferenças entre as percepções ao se considerar o estado civil dos participantes na pesquisa. Interessante avaliar que tais resultados estão em consonância aos estudos realizados com policiais civis do Distrito Federal (ANCHIETA et al, 2011).

Observa-se também que ser obrigado a sorrir e transgredir valores éticos foram os itens que menos impactaram neste fator. Nas entrevistas individuais, em raros momentos houve relatos de serem propensos a impor situações do trabalho com conflitos éticos. Os entrevistados também reportaram que dificilmente são obrigados a sorrir, uma vez que a presença de um Oficial de Justiça junto a um intimado, muitas vezes, é carregada de um sentimento negativo, assim, os oficiais tendem a não sorrir na execução dos mandados.

Quando trata-se do Custo Humano do Trabalho, observa-se principalmente no custo cognitivo e afetivo, que são categorizados como grave e crítico, grande influência sobre os processos de decisão dos Oficiais de Justiça. Conforme verificado, a constante necessidade de ter que resolver problemas e ser obrigado a lidar com imprevistos, gera um desgaste emocional considerável a estes servidores.

Observa-se que os oficiais de justiça, devido as particularidades do trabalho, vivenciam muitas situações peculiares no seu cotidiano (JESUS-SILVA; HENDAWY, 2018). Apesar de nem sempre ser relacionado a execução de uma diligência em si, o oficial de justiça tem uma boa percepção das mazelas da sociedade. Para a execução de uma diligência, existe um protocolo legal a ser cumprido pelo oficial, no entanto, além da formalidade do trabalho, é de se considerar o valor afetivo, intrínseco a personalidade humana. Em situações como no relato de uma tentativa de estupro, a decisão entre agir ou não requer grande controle emocional (MERLO et al, 2012). Neste momento, advém um volume pequenas decisões que devem ser tomadas pelo oficial: risco de também sofrer a agressão, risco de perder a vida, risco de sofrer um processo administrativo. Tudo isso, somado a conflitos pessoais, familiares e profissionais, podem impactar na forma e no tempo de ação. Num curto espaço de tempo o oficial deve decidir de forma a minimizar o impacto da transgressão a qual ele está vivenciando.

Geralmente as diligências que lidam intimamente à vida das pessoas, originárias principalmente de conflitos pessoais, são dotadas de maior custo emocional às partes envolvidas. Observa-se que casos como despejo, busca e apreensão de menores, separação de corpos e ordem de prisão são dotados de grande carga emocional, cabendo aos oficiais de

justiça maior equilíbrio emocional para lidar com estas situações, conforme estudo anterior com oficiais de justiça de Minas Gerais (PEREIRA, 2005).

> Uma vez eu fui fazer uma diligência que era tirar a guarda de um menor de idade da mãe e entregar para o pai. A criança não queria ir. Eu tenho que fazer cumprir, mas como não posso colocar a mão, a conselheira tutelar teve que intervir. Ela pegou a criança e ela agarrou na árvore. Debaixo da unha da criança tinha casca de árvore. Acabamos de cumprir esta diligência e o que ocorreu…? No outro dia a mãe suicidou. Imagina isso na cabeça da gente. Aí meu filho, não aguentei mais trabalhar o resto da semana. Fica uma semana parado em casa. Você não quer mais trabalhar. Não quer ir mais no fórum...tudo isso vai somatizando ao longo da sua vida (O5, informação verbal).

Além de um maior preparo psicológico, o risco de serem fisicamente agredidos pelas pessoas em litigio, implica num maior cuidado e apreensão. Situações semelhantes foram identificadas em estudo com agentes de trânsito (LANCMAN et al., 2007). Utilização de armas de fogo ou armas brancas, são relatadas nestas situações. Além disso, ocorrem relatos de ameaças as outras partes ou até mesmo aos oficiais de justiça e seus familiares. Nestas situações os oficiais ficam apreensivos de maneira constante, podendo frequentemente serem alvos de ações surpresa. O oficial de justiça, além de habilidades formais, necessita de competências informais para saber negociar. Para cada tipo de diligência existe uma estratégia própria, seja para abordar as partes, cumprimentar a pessoa ou até mesmo para desarmar alguém. Parte destas habilidades já haviam sido verificadas em outro trabalho (PEREIRA, ASSUNÇÃO; 2007).

Esta grande habilidade para resolver problemas e lidar com imprevistos está intimamente ligado ao custo cognitivo da escala ECHT do ITRA, que justamente aborda o custo intelectual para resolução de problemas, aprendizagem e processos de tomada de decisão (MENDES, 2007). Esta habilidade de negociação é importantíssima nestes casos, onde decisões tem que ser tomadas no calor da ação. No entanto, existe um antagonismo: a habilidade que muitas vezes é lapidada com o tempo, tem acompanhado os oficiais de justiça estresse, reflexos mais lentos, falta de motivação, insensibilidade, depressão e irritação. As mesmas situações que habilitam os oficiais de justiça na arte da negociação, também despertam neles sentimentos de medo, irritação, frustração e depressão. Assim, quando o trabalho não corresponde aos desejos do indivíduo, acaba levando-o ao esvaziamento de significado e consequentemente ao adoecimento (DEJOURS, 1992, 2001; MENDES, 1994, 1999, 2007). Com o passar do tempo, as habilidades vêm acompanhadas de limitadores intelectuais e físicos, o que torna o processo de decisão muitas vezes conflituoso.

Ressalta-se ainda nas entrevistas, que nos casos de necessidade de uso de aparato policial, estas decisões devem ser realizadas mediante rigorosa análise, uma vez que a utilização deste mecanismo pode aflorar ainda mais as situações de conflitos entre as partes. Quando o uso da força policial foi previamente definido, os oficiais solicitam aos policiais para permanecerem a distância, visando dar um tratamento mais humanizado possível a situação (PEREIRA, ASSUNÇÃO; 2007). Geralmente a utilização da força policial, quando não avaliada a necessidade prévia, somente deve ser requisitada mediante perigo iminente de atentado a vida, seja das partes citadas ou dos oficiais de justiça envolvidos na operação.

Salienta-se também situações que houveram desfechos negativos, como por exemplo as situações de pais ou mães que praticaram suicídio após perderem guarda dos filhos. Para os oficiais entrevistados, estes cenários carregam as mais altas cargas de desgaste emocional e estresse, levando alguns oficiais a situações de sequer querer voltar ao trabalho. As situações de grande carga emocional são capazes de provocar sofrimento no trabalhador e consequentemente gerar os processos de adoecimento (DEJOURS, 1992; MENDES; 2007). Outros casos que também refletem muito no comportamento dos oficiais de justiça são os casos em que eles foram submetidos a situação de pressão psicológica ou mesmo agressão física, conforme também relatado com os agentes de trânsito (LANCMAN et al., 2007). Isto acaba refletindo em comportamentos de insegurança, medo e pânico, que muitas das vezes assolam a vida dos oficiais durante toda a sua existência e consequentemente refletem nas maneiras como estes tomam as suas decisões (MENDES; 2007).

Conforme observado nos relatos, por mais que existem mecanismos que sejam criados como forma de defesa para atenuar as vivências adversas do trabalho, nem todos conseguem reagir da mesma forma. Assim, conforme a subjetividade de cada indivíduo, alguns acabam desenvolvendo patologias (DEJOURS, 1992; MENDES; 2007). Conforme observamos, com o passar do tempo o processo de enfrentamento ao sofrimento pode falhar, aumentando as ocorrências de sofrimento. Este cenário é referenciado nos estudos da Psicodinâmica do Trabalho (MENDES, 2007).

É de se ressaltar a necessidade de um comportamento rigoroso, mas também de toleramento por parte dos oficiais de justiça. A mediação de conflitos faz parte da missão dos oficiais de justiça, no entanto existe uma linha tênue, que visa ser tolerante diante da situação de vulnerabilidade das partes envolvidas no mandado, como também ser rigoroso no intuito de fazer a lei ser aplicada. Como o oficial de justiça é um ser humano dotado de sentimentos, ele se envolve emocionalmente naquele conflito, no entanto, tem que ser hábil o suficiente

para fazer acontecer o cumprimento da lei. Em suma, o oficial apesar de todo o cenário de adversidade e incertezas na execução das diligências, deve ser capaz de sempre tomar as decisões considerando a lei. Como dito, na maioria das vezes, tais cenários evocam tomadas de decisão urgentes. O ideal seria o oficial de justiça agir com antecipação, de forma controlada, no entanto o dinamismo das situações requer respostas rápidas. Tomar a decisão, nestes casos, visa diminuir os impactos da ação, principalmente nas situações conflituosas, mesmo que ele tenha todo um contexto pessoal que possa definir diversas variáveis que impactam nas suas decisões.

Assim, quando os oficiais de justiça têm necessidade de usar a criatividade ou ter que se prever de determinados acontecimentos, as suas faculdades cognitivas estão deficitárias, levando-os a ter suas decisões comprometidas. Aliado a isso, situações que os obriga a ter controle das emoções, com alto custo emocional ou que os obriga a lidar com a agressividade dos outros, impacta no seu senso de justiça e afetividade.

4.3.3 EIPST – Avaliação dos Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

Na avaliação dos Indicadores do Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), há 32 questões, agrupadas em quatro fatores: Liberdade de Expressão, Realização Profissional, Esgotamento Profissional, Falta de Reconhecimento. Os fatores Liberdade de Expressão e Realização Profissional estão relacionados às vivências de prazer e os fatores Esgotamento Profissional e Falta de Reconhecimento estão relacionados às vivências de sofrimento.

Os resultados dos fatores relacionados às vivências de prazer apresentam avaliação moderada, sendo o fator Liberdade de Expressão com média aritmética 3,51 e o fator Realização Profissional com média aritmética 3,47. Considerando o desvio padrão σ nesta escala para as vivências de prazer, os respondentes do ITRA apresentam baixa divergência em relação as respostas. De certa forma, esta escala permitiu identificar os níveis de prazer e sofrimento dos Oficiais de Justiça.

Os outros fatores, relacionados às vivências de sofrimento, apresentam os seguintes resultados: avaliação grave para o fator Esgotamento Profissional, com média aritmética 4,05 e avaliação crítica para o fator Falta de Reconhecimento com média aritmética 3,55. Considerando o desvio padrão σ nesta escala para as vivências de sofrimento, os respondentes do ITRA também apresentam baixa divergência em relação às respostas.

Diferentemente das demais escalas, esta necessita de uma análise diferenciada, pois avalia itens positivos nas questões relacionadas às vivências de prazer e itens negativos ao tratar das vivências de sofrimento. Os itens relacionados às vivências de prazer são observados em situações de reconhecimento, orgulho, valorização na realização das tarefas e liberdade para pensar e falar do trabalho. Já os itens relacionados as vivências de sofrimento são observados em situações relacionadas a padronização de atividades, rigidez organizacional, burocratização, frustração, não reconhecimento, não participação nos processos decisórios e estresse (MENDES, 2003).

O fator Liberdade de Expressão, composto por oito questões, trata de situações relacionadas a orgulho, gratificação profissional e identificação com o trabalho realizado. Os resultados da TABELA 07 indicam que os itens que mais geram prazer e, portanto, mais impactam neste fator, são: Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas; Solidariedade entre os colegas. Por outro lado, os itens que menos impactam este fator, tem-se: Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho; Liberdade para usar minha criatividade. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como moderado.

TABELA 07
Distribuição das frequências EIPST – Liberdade de Expressão

EIPST - LIBERDADE DE EXPRESSÃO	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	**Média**	**Desvio Padrão**
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	6,67%	0,00%	53,33%	26,67%	13,33%	3,40	0,75
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0,00%	0,00%	13,33%	73,33%	13,33%	4,00	0,27
Solidariedade entre os colegas	0,00%	0,00%	20,00%	66,67%	13,33%	3,93	0,37
Confiança entre os colegas	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	3,33	0,44
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	6,67%	0,00%	60,00%	26,67%	6,67%	3,27	0,62
Liberdade para usar minha criatividade	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	3,33	0,44
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	6,67%	0,00%	53,33%	26,67%	13,33%	3,40	0,75
Cooperação entre os colegas	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%	3,40	0,48
MÉDIA GERAL						**3,51**	**0,52**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

O item Liberdade para Falar Sobre o Meu Trabalho com os colegas e Solidariedade Entre os Colegas sinaliza um ambiente de comunicação e confiança entre os Oficiais, possibilitando a troca de ideias e tornando-se assim um item de grande importância para o surgimento do prazer e, consequentemente, para a saúde do trabalhador. Em contrapartida, a liberdade para expressar as opiniões no local de trabalho e a liberdade para usar a criatividade penalizam este fator, indicando que os Oficiais de Justiça são tolhidos em expressar suas opiniões a outros servidores.

A opinião dos Oficiais, na maioria das vezes, é tratada com desprezo, o que acaba desestimulando que proponham contribuições para melhorar a prestação dos serviços, ocasionando nos indivíduos um sentimento de angústia. Um Oficial (O2) entrevistado individualmente expressou: "Tem horas que gostaria de bater na porta do juiz e tirar uma dúvida com ele. Não me sinto confortável para fazer isso" (Informação verbal).

Caso houvesse uma melhor liberdade, problemas poderiam ser evitados. Os relatos abaixo retratam isso:

> Já teve casos em que recebi um mandado indicando que era despejo e na verdade deveria ser uma notificação. Durante a diligência, em contato com a parte ela começou a falar demais. Eu fui entender o caso e depois de muito tempo ela foi me explicar que não tinha sido avisada, notificada. Eu voltei no fórum e fui averiguar, e realmente havia um erro. Na secretaria era para notificar e não despejar...imagina o transtorno que eu teria gerado se eu mandasse cumprir exatamente o que constava para aquela diligência. No entanto isso ocorre, gera problemas. Geralmente a gente não faz isso de voltar para averiguar (O5, informação verbal)

> Não cabe a você decidir, mas sim a analisar, porque pode haver um erro de comunicação ou algo. Aí você tem que ter o discernimento para não cometer injustiça, porque senão fica pior. O juiz é uma ponta e o oficial é outra ponta. Assim, esta conexão entre os 2 deve estar bem azeitada, para evitar o ruído.

Observam-se muitos problemas de comunicação entre as áreas da comarca e que em alguns casos acaba refletindo no trabalho dos oficiais de justiça. Em alguns casos, os oficiais quando percebem que algo pode estar errado em relação a diligência que eles têm que cumprir, agem de diversas maneiras: alguns executam a ordem, sem questionar ou fazer juízo da situação. Já outros agem com avaliação das consequências que o ato acarretará. Muitas são as situações em que os advogados desejam a execução de algo errado por parte dos oficiais de forma a se macular o processo; noutras situações ocorrem erros humanos nos preenchimentos dos dados. Os oficiais de justiça, como ponta de um processo, muitas das vezes sentem-se desprestigiados pelo demais colegas de outras áreas, pelos advogados e até mesmo pelos juízes. Sentimento de medo, insegurança, falta de autonomia e cooperação, bem como discriminação e desvalorização tomam conta dos oficiais de justiça. No caso do estudo realizado com os oficiais de Justiça de Porto Alegre, também foi observado a questão da

discriminação e desvalorização dos oficiais de justiça por parte dos demais servidores (MERLO et al, 2012). Conforme abordado na teoria, as situações de realização e reconhecimento provocam prazer e possibilitam ao trabalhador o fortalecimento de sua identidade (MENDES; CRUZ, 2004).

Diante de todo este cenário de sentimentos negativos, percebe-se que muitos se sentem receosos de confrontar decisões ou mesmo execuções de atos. Suas decisões se baseiam não no que de fato deve ser feito, mas sim em não ser responsabilizado por atos além daqueles meramente descritos na diligência. Isto acaba gerando desgaste entre as áreas, impactando consideravelmente os serviços prestados à sociedade, não somente pelos oficiais de justiça, mas de todo o judiciário em si.

O outro fator, também relacionado as vivências de prazer, a Realização Profissional, é composto por nove questões, e trata de situações relacionadas ao orgulho, gratificação profissional e identificação com o trabalho realizado.

Os resultados da TABELA 08 indicam que os itens que mais geram prazer e, portanto, mais impactam neste fator, são: Orgulho pelo que faço; Gratificação Pessoal com as minhas atividades. Por outro lado, os itens que menos impactam este fator são: Valorização; Reconhecimento. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que o fator também é categorizado como moderado.

TABELA 08
Distribuição das frequências EIPST – Realização Profissional

EIPST - REALIZAÇÃO PROFISSIONAL	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	**Média**	**Desvio Padrão**
Satisfação	0,00%	0,00%	46,67%	46,67%	6,67%	**3,60**	**0,56**
Motivação	0,00%	0,00%	53,33%	46,67%	0,00%	**3,47**	**0,50**
Orgulho pelo que faço	0,00%	0,00%	13,33%	40,00%	46,67%	**4,33**	**0,62**
Bem-estar	0,00%	0,00%	53,33%	46,67%	0,00%	**3,47**	**0,50**
Realização profissional	6,67%	0,00%	26,67%	60,00%	6,67%	**3,60**	**0,67**
Valorização	26,67%	20,00%	40,00%	13,33%	0,00%	**2,40**	**0,91**
Reconhecimento	33,33%	13,33%	40,00%	13,33%	0,00%	**2,33**	**0,98**
Identificação com as minhas tarefas	0,00%	0,00%	20,00%	66,67%	13,33%	**3,93**	**0,37**
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0,00%	0,00%	6,67%	73,33%	20,00%	**4,13**	**0,35**
MÉDIA GERAL						**3,47**	**0,61**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Os resultados demonstram que os oficiais de justiça sentem orgulho e gratificação pela tarefa que desempenham, no entanto eles gostariam de ser melhor reconhecidos pela instituição de trabalho, pelos profissionais da advocacia e a sociedade em geral. Um dos Oficiais (O2) entrevistados individualmente comentou: “Tem advogado que fica enchendo o saco. Ficava me importunando” (Informação verbal). Ainda, o mesmo Oficial também relatou:

> Sinto orgulho pela minha profissão, me sinto importante. Tenho um salário razoável, que me permite ter uma vida melhor que muitos da minha família, né. O salário podia ser melhor, mas dá para eu ter uma vida legal. (O2, informação verbal)

Um maior respaldo na realização das tarefas, bem como a possibilidade de serem ouvidos nas suas dificuldades, possibilitaria melhorias substanciais na melhora dos indicadores do fator em questão. Tal situação foi identificada em estudo similar com Oficiais de Justiça de Porto Alegre (MERLO et al, 2012).

Considerando então os itens relacionados às vivências de sofrimento, tem-se que o primeiro fator a ser tratado é Esgotamento Profissional. Este fator é composto por sete questões e aborda situações relacionadas a esgotamento emocional, frustrações, insegurança e estresse no trabalho. Os resultados da TABELA 09 indicam que os itens que mais geram sofrimento e, portanto, mais impactam neste fator, são: Esgotamento Emocional; Insegurança. Por outro lado, os itens que menos impactam este fator são: Insatisfação; Frustração.

TABELA 09
Distribuição das frequências EIPST – Esgotamento Profissional

EIPST - ESGOTAMENTO PROFISSIONAL	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	**Média**	**Desvio Padrão**
Esgotamento emocional	0,00%	0,00%	33,33%	53,33%	13,33%	**4,37**	**0,53**
Estresse	0,00%	0,00%	66,67%	20,00%	13,33%	**3,99**	**0,62**
Insatisfação	0,00%	0,00%	60,00%	33,33%	6,67%	**3,98**	**0,56**
Sobrecarga	0,00%	0,00%	53,33%	33,33%	13,33%	**4,14**	**0,64**
Frustração	6,67%	0,00%	73,33%	13,33%	6,67%	**3,59**	**0,48**
Insegurança	0,00%	0,00%	53,33%	26,67%	20,00%	**4,22**	**0,71**
Medo	0,00%	0,00%	60,00%	26,67%	13,33%	**4,05**	**0,64**
MÉDIA GERAL						**4,05**	**0,60**

Fonte: Elaborado pelo autor, 2020

Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como grave. Salienta-se ainda que tal fator apresentou a mais alta média, em relação a todos os demais fatores analisados neste estudo, caracterizando então como o mais significativo. A questão do Esgotamento Emocional e da Insegurança são temas centrais no trabalho dos Oficiais de Justiça. Um dos Oficiais (O2) entrevistados individualmente disse: "Tem diligências que a gente fica um pouco receosa. Já teve colegas que sofreram ameaça. Comigo até que não" (Informação verbal). Um outro Oficial (O1), também na entrevista individual, relatou: Eu já sofri agressão, já tive o carro danificado na diligência. Tem horas que a gente passa cada uma... não é fácil" (Informação verbal).

Conforme também observado nos fatores cognitivo e afetivo da Escala do Custo Humano do Trabalho, o Esgotamento Profissional também impacta consideravelmente as situações de decisão as quais os oficiais de justiça estão submetidos.

> Certa vez presenciei uma tentativa de estupro. Aquilo mexeu comigo, coisa e tal. Até eu parar o carro, chamar a polícia e tentar salvar a moça. Correndo o risco, correndo o risco. Mas como eu ia deixar ela naquela situação até esperar a polícia chegar. Cheguei a luta corporal com a pessoa até esperar a polícia chegar, com um golpe de imobilização para travar ele (O5, Informação Verbal).
> Há situações que vem somatizar um problema que eu já tinha, por que a gente trabalha na rua com um ser humano. A gente acaba somatizando problema do ser humano com o seu problema no dia a dia. A gente não devia fazer isso, no entanto é coisa que acaba acontecendo (O5, Informação Verbal).

No caso do Esgotamento Profissional, foi sinalizado uma maior frequência pelas Oficiais de Justiça do sexo feminino. Observou-se que as mulheres possuem jornada dupla com as atividades domésticas e cuidado da família, elevando assim a sensação de esgotamento. Como este fator já é categorizado como grave, são necessárias ações imediatas no sentido de diminuir o processo de esgotamento dos Oficiais, sob o risco de problemas mais sérios na realização do trabalho.

Um dos Oficiais (O2) relatou: "Pego as diligências logo cedo, para sobrar mais tempo à tarde. Chego em casa e assim, tenho que cuidar da casa e dos filhos. Ainda mais agora nesta época de pandemia. Mas é a melhor forma para dar conta do recado, né" (Informação verbal). Um outro Oficial (O1), também na entrevista individual, disse: "Nas favelas, de início eu tinha um pouco de medo. Mas o pessoal lá já me conhece. Fico de boa. Tem lugar... a situação é muito pior" (Informação verbal). Um outro ponto, que talvez poderia ter um impacto para diminuir o esgotamento dos profissionais, seria a abertura de concurso público – o último ocorreu em 2005 - para a contratação de novos servidores, de forma a repor as ausências por motivos de saúde ou mesmo para os casos de servidores que aposentaram.

Nas situações em que os oficias de justiça concentram parte das diligências para serem executadas num determinado período do dia, observa-se a pressão pelos resultados. As exigências do TJMG, através da Central de Mandados, podem levar a situações de estresse dos oficiais de justiça: Cumprimento de prazos, diminuição de pausas de descanso, metas ousadas de resultados, normas legais para execução das diligências e fiscalização do trabalho acabam aumentando o sentimento de estresse. Este processo de importação de modelos de gestão privada para o setor público e suas consequências, foi também observado em estudos com servidores públicos (MENDES, 2007). O fato de oficiais de justiça concentrarem as diligências em uma determinada parte do dia sinaliza, diante do contexto familiar em que eles vivenciam, uma busca maior de prazer e qualidade de vida. Isto retrata em parte os constantes desafios aos que os trabalhadores são submetidos, bem como o processo de adaptação em relação ao contexto de trabalho com mundo do qual ele faz parte e é inserido (SCHWARTZ; DERRIVE, 2007; DEJOURS, 1992).

No entanto, esta questão da concentração das diligências em parte do dia, exige além de organização de trajetos e tempos, uma decisão prévia do que será realizado. O processo de tomada de decisão exige a formação de uma base e pressupostos para a concepção de estratégias (PEREIRA et al. 2010). Ressalta-se que este trabalho decisório sobre o que fazer, quase sempre é realizado fora do horário normal de expediente. Como o oficial já teve comprometido parte do seu dia num ritmo mais acelerado, o momento que era até então direcionado ao convívio familiar se torna uma extensão do trabalho. Diante da situação e problemas cotidianos relacionados a família, somados ao volume e pressão do trabalho inerentes as atividades de um oficial de justiça, a tarefa de decidir o que fazer e como fazer é recheada de diversos limitadores, que de certa forma impactam na sua capacidade de apuração e interpretação das informações.

As atividades cotidianas de Oficial de Justiça, muitas das vezes, são dotadas de alta carga emocional, pois envolvem o enfrentamento de partes perante a justiça. Segundo informações obtidas nas entrevistas individuais, o Oficial de Justiça também deve “atuar” como psicólogo, advogado, assistente social. Como tais condutas não são mensuradas pelo TJMG, não se tem dimensão da carga de esgotamento profissional a que são submetidos os Oficiais de Justiça. A insegurança gerada no exercício das funções, também, gera um movimento de pânico e medo em alguns servidores, em consonância com o estudo realizado com os Oficiais de Justiça de Porto Alegre (MERLO et al, 2012).

Conforme relatos, os mandados de guarda de menores, ações de despejo e reintegração de posses geralmente são inseridos em um contexto que provoca maior esgotamento. Entretanto, uma simples convocação para uma audiência de conciliação pode ser envolvida com ações de ameaças e risco físico aos Oficiais. Isso acaba levando a um cenário de frustração e estresse, com casos de depressão dos Oficiais de Justiça, inclusive havendo relatos de atentados contra a própria vida.

> Em Minas Gerais, ocorreu um caso de suicídio há dois anos na Comarca de Aiuruoca, em virtude de Processo Administrativo Disciplinar, onde foi injustamente condenado a perda do cargo, demissão. Em nível nacional, houve vários casos de suicídio nos últimos anos (O4, informação verbal).
>
> Além da depressão, muitos estão com outras doenças, como câncer e alguns beiram à loucura (O4, informação verbal).
>
> Com o tempo as decisões dos oficiais de justiça com certeza ficarão comprometidas com as vivências. Não tem como ficar inerte a tudo que a gente passa (O5, informação verbal).

No seu cotidiano o oficial se vê envolto em questões que exercem grande influência nas decisões tomadas, impactando consideravelmente os resultados do trabalho desempenhado. Estas situações estressantes de trabalho levam os oficiais a verdadeiros dilemas. A falta de amparo nestes casos é preocupante.

> Tem novato lá que se você perguntar o que eles estão passando você fica horrorizado. Mas eles têm 15 anos de trabalho. Imagina eles daqui a 15, 20.anos de trabalho. Eles não vão aguentar. Se você falar com eles você vai perceber que eles não estão bem. Eles já têm problema (O5, informação verbal).

O outro fator a ser tratado sobre o sofrimento é a Falta de Reconhecimento. O fator é composto por oito questões e volta-se para de situações de falta de reconhecimento, inutilidade, discriminação e desvalorização. Os resultados da TABELA 10 indicam que os itens que mais geram sofrimento e, portanto, mais impactam no fator, são: Falta de reconhecimento do meu esforço; Discriminação. Por outro lado, os itens que menos impactam este fator são: Inutilidade; Desqualificação. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como grave.

O reconhecimento no trabalho é um fator preponderante para o equilíbrio psíquico e, de acordo com as informações obtidas, o item necessita de um tratamento mais adequado por parte do TJMG. A falta de reconhecimento, seja pelos juízes ou pelos demais servidores, gera um questionamento por parte dos Oficiais de Justiça sobre a qualidade do trabalho prestado.

A falta de respaldo e o fato de os Oficiais trabalharem quase sempre isolados faz com que não tenham referenciais sobre a qualidade do seu trabalho e, consequentemente, condições

de buscar auxílio. Eles se consideram “lobos solitários” na prestação do serviço. No entanto antes existia muito a possibilidade de exercer o trabalho em conjunto. Atualmente, este cenário de trabalho conjunto é bem restrito.

TABELA 10
Distribuição das frequências EIPST – Falta de Reconhecimento

EIPST - FALTA DE RECONHECIMENTO	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	Média	Desvio Padrão
Falta de reconhecimento do meu esforço	0,00%	0,00%	53,33%	40,00%	6,67%	**4,05**	**0,57**
Falta de reconhecimento de meu desempenho	6,67%	6,67%	60,00%	20,00%	6,67%	**3,59**	**0,60**
Desvalorização	0,00%	6,67%	60,00%	33,33%	0,00%	**3,76**	**0,49**
Indignação	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	**3,82**	**0,44**
Inutilidade	20,00%	6,67%	66,67%	6,67%	0,00%	**2,99**	**0,72**
Desqualificação	6,67%	40,00%	53,33%	0,00%	0,00%	**2,84**	**0,57**
Injustiça	6,67%	6,67%	80,00%	6,67%	0,00%	**3,30**	**0,36**
Discriminação	0,00%	0,00%	53,33%	40,00%	6,67%	**4,05**	**0,57**
MÉDIA GERAL						**3,55**	**0,54**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Essa preocupação foi expressa nas entrevistas realizadas individualmente: “Não sei se o trabalho que estou fazendo está bom ou ruim. Pessoal parece que só observa os números das diligências cumpridas” (O1, informação verbal); “Eles tomam as decisões e depois só repassam para nós. Ninguém nos ouve” (O3, informação verbal).

Como já foi apresentado em outros itens deste trabalho, os Oficiais sentem-se alvos de menosprezo por parte da administração da comarca ou do próprio TJMG, pois não há, por parte destes, reconhecimento de que são cumpridas tarefas que demandam mais tempo, mais desgaste psicológico ou que os coloca em situações embaraçosas ou de ameaça/perigo. Segundo relatado, a produtividade deles deveria ter uma calibração qualitativa, uma vez que somente o número de mandados não sinaliza a real situação de esforço a que os Oficiais são submetidos.

> Antigamente você trabalhava com um juiz específico, você o conhecia e interagia com ele. Hoje tem juiz que você nem sabe quem é. Não tem como tirar uma dúvida com ele. Você imagina eu com mais tempo dúvida, o juiz nem quer te receber. Imagina um novato com 10 anos de trabalho? (O5, informação verbal)
>
> Como muitas vezes o juiz tem uma capacitação maior, você gostaria de trocar uma ideia para tomar uma decisão melhor de como cumprir uma diligência da melhor

> maneira. Já houve casos que no momento do cumprimento da ordem eu tive que recuar porque eu percebi que algo não estava correto e depois o juiz até agradeceu. Mas a gente sabe que nem sempre é isto que ocorre (O5, informação verbal).

Como já foi apresentado em outros itens deste trabalho, os Oficiais sentem-se alvos de menosprezo por parte da administração da comarca ou do próprio TJMG, pois não há, por parte destes, reconhecimento de que são cumpridas tarefas que demandam mais tempo, mais desgaste psicológico ou que os coloca em situações embaraçosas ou de ameaça/perigo. Segundo relatado, a produtividade deles deveria ter uma calibração qualitativa, uma vez que somente o número de mandados não sinaliza a real situação de esforço a que os Oficiais são submetidos.

4.3.4 EADRT – Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho.

Na Avaliação dos Dados Relacionados ao Trabalho (EADRT), há 29 questões, agrupadas em 3 fatores: Danos Físicos, Danos Psicológicos e Danos Sociais. Os resultados demonstram que o fator Danos Físicos apresenta avaliação grave, com média aritmética 3,11. Já os fatores Danos Psicológicos e Danos Sociais apresentam avaliações críticas, com médias aritméticas de 2,82 e 2,91, respectivamente. Considerando o desvio padrão σ nesta escala, nota-se que os respondentes do ITRA não divergem muito em relação às respostas.

A interpretação desta escala e seus fatores possibilitou a avaliação, no contexto das atividades desempenhadas pelos Oficiais de Justiça, os processos de adoecimento, em decorrência das exigências e vivências, relativamente aos danos físicos, sociais e psicológicos;

Os números obtidos nesta escala sinalizam situações, inclusive já reportadas em alguns pontos levantados através do Levantamento Sociodemográfico, em que o afastamento entre os participantes apresentou média de 21 dias. Assim, tal situação requer maior atenção dos administradores, em função de riscos de maior aumento dos números e, consequentemente, piora da qualidade dos serviços prestados à população.

O fator Danos Físicos, composto por doze questões, está relacionado a situações de dores no corpo e distúrbios biológicos. Os resultados da TABELA 11 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: Alterações no sono; Dores no Corpo. Já os itens que menos

impactam este fator são: Distúrbios Respiratórios; Distúrbios Circulatórios. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que o fator é categorizado como grave.

Conforme observa-se também no fator Custos Físicos da Escala ECHT, os Danos Físicos são observados de maneira marcante na escala EADRT. As dores no corpo, assim como as alterações no sono, indicam que os trabalhos efetuados pelos Oficiais de Justiça da comarca geram desgastes físicos acentuados. Essa constatação quantitativa é reafirmada pelos resultados qualitativos obtidos nas entrevistas. Em uma entrevista, um Oficial (O5) reportou: "Estes dias eu saí para trabalhar mesmo doente" (Informação verbal).

TABELA 11
Distribuição das frequências EADRT – Danos Físicos

EADRT - DANOS FÍSICOS	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	Média	Desvio Padrão
Dores no corpo	0,00%	20,00%	53,33%	26,67%	0,00%	**3,91**	**0,50**
Dores nos braços	13,33%	33,33%	40,00%	13,33%	0,00%	**3,23**	**0,76**
Dor de cabeça	6,67%	20,00%	46,67%	26,67%	0,00%	**3,74**	**0,63**
Distúrbios respiratórios	66,67%	13,33%	20,00%	0,00%	0,00%	**1,95**	**0,71**
Distúrbios digestivos	20,00%	40,00%	26,67%	13,33%	0,00%	**2,97**	**0,80**
Dores nas costas	13,33%	13,33%	40,00%	33,33%	0,00%	**3,74**	**0,76**
Distúrbios auditivos	40,00%	26,67%	26,67%	6,67%	0,00%	**2,55**	**0,80**
Alterações de apetite	6,67%	46,67%	26,67%	20,00%	0,00%	**3,31**	**0,77**
Distúrbios na visão	33,33%	33,33%	13,33%	20,00%	0,00%	**2,80**	**0,93**
Alterações do sono	0,00%	26,67%	33,33%	40,00%	0,00%	**3,99**	**0,69**
Dores nas pernas	26,67%	20,00%	40,00%	13,33%	0,00%	**3,06**	**0,91**
Distúrbios circulatórios	53,33%	33,33%	6,67%	6,67%	0,00%	**2,13**	**0,71**
MÉDIA GERAL						**3,11**	**0,75**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

A obrigação do cumprimento de metas, o ritmo de trabalho excessivo, a necessidade de ter que se dirigir a um local mais de uma vez, as condições físicas desfavoráveis, e o baixo contingente de oficiais executando os serviços, principalmente nos últimos meses, tem levado a danos físicos nos Oficiais de Justiça. Em contrapartida, foram identificadas baixas ocorrências de distúrbios respiratórios e circulatórios entre os participantes. Ressalta-se que

os Oficiais de Justiça que tinham reportado afastamento de trabalho por motivo de saúde sinalizaram também maiores danos físicos no desempenho de suas atividades.

O fator Danos Psicológicos, composto por dez questões, está relacionado a situações de depressão, com sentimentos negativos sobre a vida. Os resultados da TABELA 12 indicam que os itens que mais impactam no fator são: Sentimento de desamparo; Tristeza. Os itens que menos impactam este fator, por sua vez, são: Amargura; Vontade de desistir. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como crítico.

TABELA 12
Distribuição das frequências EADRT – Danos Psicológicos

EADRT - DANOS PSICOLÓGICOS	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	Média	Desvio Padrão
Amargura	33,33%	26,67%	40,00%	0,00%	0,00%	**2,64**	**0,75**
Sensação de vazio	20,00%	46,67%	33,33%	0,00%	0,00%	**2,72**	**0,58**
Sentimento de desamparo	6,67%	33,33%	53,33%	6,67%	0,00%	**3,31**	**0,61**
Mau-humor	13,33%	40,00%	40,00%	6,67%	0,00%	**3,06**	**0,69**
Vontade de desistir de tudo	46,67%	33,33%	13,33%	6,67%	0,00%	**2,29**	**0,75**
Tristeza	6,67%	46,67%	40,00%	6,67%	0,00%	**3,15**	**0,63**
Irritação com tudo	20,00%	46,67%	33,33%	0,00%	0,00%	**2,72**	**0,58**
Sensação de abandono	26,67%	33,33%	33,33%	6,67%	0,00%	**2,80**	**0,77**
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	26,67%	20,00%	53,33%	0,00%	0,00%	**2,89**	**0,78**
Solidão	26,67%	46,67%	20,00%	6,67%	0,00%	**2,64**	**0,63**
MÉDIA GERAL						**2,82**	**0,68**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Observa-se que os oficiais de justiça com mais de 45 anos apresentam uma maior frequência nos itens relacionados aos danos psicológicos. Considerando que o trabalho dos Oficiais de Justiça é carregado de grande desgaste psicológico e diante dos relatos nas entrevistas individuais, esperava-se que este fator fosse avaliado com uma gravidade maior. Em um estudo com os Oficiais de Justiça de Porto Alegre, este fator foi categorizado como grave (MERLO et al, 2012).

> Estamos todos muito cansados e afetados por depressão, Stress e um pouco de loucura, em síntese, exercer o Ofício de Oficial de Justiça, em tempos de pandemia da Covid-19, é quase um convite para sofrer...de depressão, Stress e loucuras (O4, informação verbal)

Complementando a Escala de Danos Relacionados ao Trabalho, os Danos Sociais, composto por sete questões, está relacionado a situações de dificuldades de relações sociais e familiares. Os resultados da TABELA 13 indicam que os itens que mais impactam neste fator são: Vontade de ficar sozinho; Conflitos nas relações familiares. Os itens que menos impactam este fator são: Agressividades com outros; Dificuldades com os amigos. Considerando os resultados de frequência para as escalas do ITRA, observa-se que esse fator é categorizado como crítico, assim como os danos psicológicos.

TABELA 13
Distribuição das frequências EADRT – Danos Sociais

EADRT - DANOS SOCIAIS	Nunca %	Raramente %	Às Vezes %	Frequentemente %	Sempre %	**Média**	**Desvio Padrão**
Insensibilidade em relação aos colegas	13,33%	53,33%	20,00%	13,33%	0,00%	**2,97**	**0,71**
Dificuldades nas relações fora do trabalho	13,33%	46,67%	40,00%	0,00%	0,00%	**2,89**	**0,59**
Vontade de ficar sozinho	6,67%	33,33%	46,67%	13,33%	0,00%	**3,40**	**0,67**
Conflitos nas relações familiares	0,00%	53,33%	40,00%	6,67%	0,00%	**3,23**	**0,57**
Agressividade com outros	20,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	**2,55**	**0,40**
Dificuldade com os amigos	26,67%	66,67%	6,67%	0,00%	0,00%	**2,29**	**0,43**
Impaciência com as pessoas em geral	6,67%	53,33%	40,00%	0,00%	0,00%	**2,97**	**0,53**
MÉDIA GERAL						**2,91**	**0,56**

Fonte: Elaborado pelo autor (2020)

Conforme já exposto, a carga de trabalho e o desgaste psicológico aos quais os Oficiais de Justiça estão sujeitos provoca alterações emocionais em suas vidas. São situações muitas vezes proveniente do trabalho com múltiplas vivências negativas, processos desgastantes e alta carga emocional. Apesar de ter sido verificada no levantamento sociodemográfico a presença de um núcleo familiar entre os participantes, muitos relataram dificuldade nas relações familiares, o que necessita ser avaliado com cuidado. O esteio familiar é um importante sustentáculo na vida das pessoas e a perda deste alicerce pode desencadear outras consequências na vida dos oficiais de justiça.

Apesar do aparente abalo na convivência familiar e da vontade de ficar sozinho, a convivência com os amigos é algo que impacta pouco este fator. Também não foram

identificadas características de agressão entre os participantes, o que caracteriza um ponto consideravelmente positivo entre os pesquisados.

5 CONCLUSÃO

Este estudo, possibilitou compreender sobre a atividade dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento no contexto da Psicodinâmica do Trabalho, bem como seus impactos nos processos decisórios relacionados à função de Oficial de Justiça Avaliador. Foram verificados riscos de adoecimento nos Oficiais de Justiça da comarca, com fortes evidências de sofrimento quando fatores psíquicos foram avaliados.

Ressalta-se que os dados da comarca tiveram que ser descaracterizados em função das negativas da direção local da comarca, sendo o estudo realizado com a anuência do sindicato, que muito se interessa pelos resultados do trabalho.

O estudo foi baseado em questionário sociodemográfico e entrevistas individuais, além da avaliação das quatro escalas ITRA: Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), Avaliação do Custo Humano no Trabalho (ECHT), Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) e Avalição dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). Lembra-se que as entrevistas individuais foram avaliadas sobre a ótica do ITRA, através da análise dos núcleos de sentido (ANS), o que possibilitou uma explicação de aspectos simbólicos no contexto de interação dos oficiais de justiça com o seu trabalho.

Importante salientar que nove dos oficiais de justiça já estavam afastados de suas funções por problemas de saúde ou por pertencerem aos grupos de riscos da COVID-19 durante o período da aplicação dos questionários e/ou realização das entrevistas, no entanto houve a participação de pessoas deste grupo na aplicação dos questionários e também nas entrevistas.

Observando os dados sociodemográficos, sumariamente, cerca de 60% dos respondentes são do sexo masculino e 40% do sexo feminino; com média de idade de 44 anos e 8 meses; sendo 80% casados ou vivendo união estável; 86,67% com tempo de serviço na faixa de 11 a 15 anos como Oficial de Justiça; e 93,33% com formação escolar acima da exigida para o cargo. Também pudemos verificar a interferência das variáveis sociodemográficas nas situações de prazer e sofrimento, quando levamos em consideração as atividades desempenhadas pelos Oficiais de Justiça.

Dos três fatores relacionados às condições de trabalho, dois foram pontuados como críticos e um deles foi pontuado como grave, caracterizando assim uma percepção negativa dos servidores. A organização do trabalho, as condições do trabalho e as relações

socioprofissionais são insatisfatórias, prejudicando assim o trabalho e a qualidade de vida dos envolvidos. O modelo de grande cobrança por resultados, com a constante pressão pelo cumprimento dos prazos em um cenário comprometido pela quantidade de servidores afastados, ou que não foram repostos através de concursos públicos, leva a uma insatisfação que contribui significativamente para o seu adoecimento. Como medida paliativa, recomenda-se ao TJMG a execução imediata de concursos públicos para provimento de vagas faltantes ou não repostas, visando a diminuição da carga de trabalho sobre os atuais oficiais de justiça, ou ainda a possibilidade de incorporação de algumas diligências serem efetuadas em duplas, de acordo com a complexidade do mandado.

Uma situação de muito incômodo para os oficiais de justiça é relacionado a falta de reconhecimento, tanto pela sociedade e advogados, quanto pelos demais servidores do TJMG, aqui representados principalmente pelos juízes e secretários das varas. Muitas das vezes o respeito da sociedade e dos advogados, a empatia dos secretários das varas em entender o trabalho dos oficiais de justiça e, no caso dos juízes, a possibilidade de ser escutado ou orientado na realização dos mandados seria altamente gratificante e estimulante para que eles se sintam efetivamente valorizados. Ressalta-se a importância do reconhecimento para a manutenção do equilíbrio psíquico. Caberia ao TJMG a realização de trabalhos de clima organizacional, a fim de aparar estas arestas entre os servidores ou talvez um trabalho/campanha interna de divulgação das atividades desempenhadas pelos oficiais de justiça.

Os problemas de comunicação entre a Central de Mandados e as Varas, levando em alguns casos os oficiais de justiça a serem culpados, provoca alguns mitos quanto a qualidade da prestação dos serviços dos oficiais de justiça. Conforme foi exposto em relatos, a possibilidade dos próprio oficiais de justiça registrarem as certidões nos sistemas, evitaria tais problemas, uma vez que ai, eles se tornariam verdadeiramente responsáveis pelo fluxo correto das informações as quais lhes são inerentes, sem utilização de intermediários.

Quanto à questão da segurança, foi observado que as atividades dos Oficiais de Justiça trazem por si só riscos físicos e psicológicos, principalmente para servidoras do sexo feminino. No que tange as relações socioprofissionais, a falta de condições que permitam a troca de ideias aumenta consideravelmente a precariedade do fator, especialmente no cenário em que os oficiais de justiça são alijados das decisões a respeito de suas atividades. A questão de sentir-se envolvido em um grupo, o qual ele se considera importante é fator preponderante para

sentimento de pertencimento dos oficiais de justiça, o qual poderia muito colaborar na sensação de segurança destes.

O panorama evoca uma necessidade de estratégias a serem estudadas, seja pela administração local da comarca, ou quiçá pelo TJMG, com o intuito de melhorar as condições de trabalho dos Oficiais de Justiça. Mostra-se relevante considerar a reorganização do trabalho com o envolvimento e a participação dos próprios Oficiais de Justiça.

Quando tratamos de assuntos relacionados aos treinamentos dos oficiais de justiça, apesar de haver elogios quanto aos recentes trabalhos de capacitação deste grupo de servidores, há uma crítica quanto ao formato, uma vez que a maioria destes treinamentos ocorre de maneira virtual. Recomenda-se neste caso a possibilidade de alguns treinamentos ocorrerem de maneira presencial, até para que os oficiais de justiça tenham a oportunidade de também se encontrarem.

Considerando os três fatores relacionados ao custo humano do trabalho, os custos físicos e afetivos foram pontuados como críticos, enquanto o custo cognitivo foi pontuado como grave. Tais resultados sinalizam também a percepção negativa dos servidores, devido a atividades que demandam grande custo fisiológico, principalmente aquelas relacionadas à necessidade de deslocamentos que demandam utilização das pernas.

O trabalho realizado pelos Oficiais caracteriza-se por um contexto com natureza complexa de situações e emoções com as quais eles têm que lidar. As percepções quanto ao custo cognitivo e afetivo a que são submetidos levantam a necessidade de ação imediata pelos órgãos competentes, uma vez que a letargia nas ações que objetivam melhorar esses casos pode levar a uma maior deterioração na saúde dos Oficiais de Justiça, com sérias consequências na prestação dos serviços. Conforme relatado nas entrevistas, os casos dos oficiais de justiça com casos de depressão, levando inclusive a casos de suicídio, necessita de ações imediatas.

A equipe de Oficiais de Justiça experimenta na maioria das vezes sentimentos de sofrimento, no entanto existe situações de prazer evidenciadas no estudo. O prazer ficou evidenciado pela manifestação de realização profissional, estabilidade profissional e flexibilidade no trabalho. A realização revela o orgulho que sentem pela atividade que exercem. Um fato que também merece atenção quanto ao prazer relatado pelos oficiais de justiça, é que o prazer não está muitas vezes relacionado a atividade do oficial de justiça, mas sim a contextos acessórios como estabilidade e flexibilidade. Já o sofrimento advém do esgotamento profissional e falta

de reconhecimento. A insegurança e o estresse relacionado as situações adversas na execução das diligências seriam itens que expressam o esgotamento profissional. Já a falta de reconhecimento relaciona-se com o não reconhecimento pelos demais servidores e direção da comarca. Como estratégias defensivas relativas aos enfrentamentos do sofrimento, verificamos o contato familiar, amigos e os *hobbies* diversos.

Quando observamos os fatores físico, psicológico e social, observamos números preocupantes no que tange as escalas do ITRA. Parte das entrevistas também evidenciou preocupante cenário nos assuntos relacionados a problemas psicológicos. A rigidez organizacional também levanta a possibilidade de problemas que podem levar ao adoecimento dos servidores, cabendo a necessidade de revisão de alguns conceitos de gestão.

Uma limitação verificada diz respeito à escassez de estudos com os profissionais de outras comarcas do estado de Minas Gerais, dificultando a comparação dos resultados com outras investigações realizadas. Portanto, estudos realizados com comarcas de outros estados e também de outras categorias foram utilizados para enriquecimento das discussões, no entanto, conforme verificação, existem diferenças sutis entre as situações dos oficiais de justiça de MG com os oficiais de justiça de outros estados do Brasil. Sugere-se também a realização de aplicação do SRQ-20 (Versão brasileira do *Self-Reporting Questionnaire*, que tem o objetivo de rastreamento de transtornos mentais não psicóticos), ao mesmo grupo de profissionais desta comarca ou aos demais oficiais de justiça do estado de Minas Gerais.

Quando focamos nas questões de influência do prazer e sofrimento nos processos decisórios relacionados as atividades dos oficiais de justiça, percebemos que o sofrimento observado reflete consideravelmente nestas situações. Conforme relatado pelos oficiais, é praticamente impossível um ser humano ficar inerte a determinadas situações vivenciadas no dia a dia dos oficiais de justiça, sem que ele tenha consequências no seu trabalho. A somatização dos problemas pessoais com as vivências estressantes do dia a dia dos oficiais de justiça leva a um adoecimento e consequentemente a precariedade das decisões tomadas.

A partir dos resultados, conclui-se que os objetivos propostos foram alcançados, uma vez que identificamos os níveis de prazer e sofrimento dos oficiais de justiça na comarca objeto de estudo através da aplicação do ITRA, do questionário sociodemográfico e das entrevistas individuais, observando inclusive as suas correlações. Outro ponto também importante foi a visibilidade dada um problema iminente relacionada a esta categoria de servidores, que por motivos diversos tem sido relegado ao 2º plano.

Recomenda-se ainda a implantação de um programa de acompanhamento individual com atenção psicossocial na tentativa de sensibilizar o profissional sobre os riscos ocupacionais e o estabelecimento de medidas de prevenção e controle dos riscos, uma vez que a média de idade destes servidores sinaliza que eles terão cerca de mais 20 anos de prestação de serviço público. Cabe assim uma séria reflexão do TJMG a respeito da saúde desses profissionais, buscando mecanismos para melhoria da saúde e da qualidade de vida da categoria.

REFERÊNCIAS

ANCHIETA, V. C. C. et al. Trabalho e riscos de adoecimento: um estudo entre policiais civis. **Psicologia**: Teoria e Pesquisa, v. 27, n. 2, p. 199-208, 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722011000200007&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 29 nov. 2020.

ANDRADE, P. P. "Como vai você?": a percepção das relações socioprofissionais de trabalho dos servidores de um órgão do poder judiciário brasileiro. Negócios em Projeção, v. 7, n. 1, p. 01-10, 2016. Disponível em: http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao1/article/view/622. Acesso em: 29 nov. 2020.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009. 279 p.

ARANHA, M. L. A.; MARTINS M. H. P. O que é filosofia? *In:* ARANHA, M. L. A.; MARTINS M. H. P. **Filosofando:** introdução à filosofia. São Paulo: Moderna, 1993. 408 p.

BALASSIANO, M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? **Revista de Administração Pública**, v. 45, n. 3, p. 751-774, 2011. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0034-76122011000300009. Acesso em: 29 nov. 2020.

BALESTRIN, Alsones. Uma análise da contribuição de Herbert Simon para as teorias organizacionais. Revista Eletrônica de Administração, v. 8, n. 4, 2002. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0034-76122011000300009. Acesso em: 29 nov. 2020.

BARBATO, Luciana Novo; BARBATO, Christiane Novo; VENANCIO, Ana Carolina Barbato Maiochi. Impactos da criação das centrais de mandados à função dos oficiais de justiça do TJSP. Sucre, **ADMPG**, 2018. Disponível em: http://admpg2018.com.br/anais/2018/arquivos/06042018_090607_5b152d0fd9ed7.pdf Acesso em: 29 nov. 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004. 146 p.

BARROS, V. A. O trabalho na contemporaneidade: delimitações de um mundo de exclusão. *In:* NETO, F. K.; OLIVEIRA, R. T.; SILVA, R. O. (Orgs). **Subjetividade(s) e sociedade:** contribuições da psicologia. Belo Horizonte: Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais, 2009. p. 142-160.

BARROS, V. A.; CARRETEIRO, A. P. Clínicas do Trabalho: contribuições da psicossociologia no Brasil. *In:* BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. (Orgs.). **Clínicas do trabalho:** novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2011. p. 208-226.

BERGAMINI, C. W; CODA, R. **Psicodinâmica da vida organizacional:** motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 342 p.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Panorama**: Minas Gerais. Versão 4.4.13. Brasília, 2018. Disponível em: https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/panorama. Acesso em: 29 nov. 2020.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**: a degradação do trabalho no século XX. 3. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1987. 382 p.

BRITO, W. B. O Judiciário no Brasil de hoje. *In:* CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **A Justiça Federal**: análise da imagem institucional. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 1995. p. 25-66.

CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes, 1998. 661 p.

CHANLAT, J. F. O desafio social da gestão: a contribuição das Ciências Sociais. *In:* BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. (Orgs.). **Clínicas do trabalho:** novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2011.

CINTRA, A. C. A.; GRINOVER, A. P.; DINAMARCO, C. R. **Teoria geral do processo**. São Paulo: Malheiros, 2005.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (Brasil). **Portaria n. 43, de 1º de abril de 2014**. Institui Grupo de Trabalho para elaborar estudos e apresentar propostas relativas às condições de saúde dos magistrados e servidores do Poder Judiciário. Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça, Brasília, n. 58, p. 2-3, 3 abr. 2014. Disponível em: https://hdl.handle.net/20.500.12178/37839. Acesso em: 29 nov. 2020.

CLOT, Y. Clínica do trabalho e clínica da atividade. *In:* BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. (Orgs.). **Clínicas do trabalho:** novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2011.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: Bookman, 2005. 349 p.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil.** Diário Oficial da União, 17 mar. 2015, p. 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 29 nov. 2020.

D' ANDREA, F. F. **Desenvolvimento da personalidade**: enfoque psicodinâmico. 6. ed. São Paulo: Difel, 1994. 191 p.

DALLARI, A. A. Arbitragem na concessão de serviço público. **Revista trimestral de direito público**, n. 13, p. 5-10, 1996.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Tradução de Luiz Alberto Monjardim. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DEJOURS, C. **Conferências brasileiras**: Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho. Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DEJOURS, C. **O fator humano.** Tradução de Maria Irene S. Betiol e Maria José Tonelli. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002.

DEJOURS, C. O trabalho como enigma. *In:* LANCMAN, S.; ZNELWAR, L. I. (Orgs.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004. p. 127-139.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: c**onstituições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

FARIA, J. H. A Instituição da violência nas relações de trabalho. *In:* FARIA, J. H. (Org.). **Análise crítica das teorias e práticas organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2007.

FARIA, J. H; MENEGHETTI, F. K. O sequestro da subjetividade e as novas formas de controle psicológico no trabalho: uma abordagem crítica ao modelo toyotista de produção. *In:* ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2001, Campinas. **Relação de trabalhos**. Campinas: ENANPAD, 2001. Disponível em: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2001-grt-325.pdf. Acesso em: 29 nov. 2020.

FERREIRA, Caio Márcio Marini. **Crise e reforma do Estado**: uma questão de cidadania e valorização do servidor. 1996.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudo de Psicologia**, Natal, v. 6, n. 3, p. 93-105, 2001. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2001000100010. Acesso em: 29 nov. 2020.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento:** o caso dos Auditores-fiscais da previdência social brasileira. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir, 2003.

FLEXA, A.; MACEDO, D.; BASTOS, F. **Novo código de processo civil:** O que é inédito, o que mudou, o que foi suprimido. Salvador: JusPodivm, 2015.

FONSECA, R. C. V. **Metodologia do trabalho científico.** Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

GAULEJAC, V. S. A nova gestão paradoxal. *In:* BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. (Orgs.). **Clínicas do trabalho:** novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2011.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios; LENZA, Pedro. **Direito processual civil esquematizado**. Saraiva Educação, 2018.

GUIMARÃES, D. **Dicionário técnico jurídico**. 13. ed. São Paulo: Rideel, 2010.

GUEDES, M. N. **Terror psicológico no trabalho.** 2 ed. São Paulo: LTr, 2004.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008. Acesso em: 29 nov. 2020.

HERNANDES, J. C.; MACEDO, K. B. Prazer e Sofrimento no trabalho numa empresa familiar: o caso de um hotel. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, SC, v. 1, n.1, jan/jun, p.7-19, 2008. Disponível em: https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/issue/view/12. Acesso em: 29 nov. 2020.

ADORNO JÚNIOR, H. L.; MUNIZ, R. V. Nova leitura dos princípios de direito processual constitucional no processo judicial eletrônico. **UNIVERSITAS**, n. 17, 2016. Disponível em: http://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/view/234 Acesso em: 29 nov. 2020.

THEODORO JÚNIOR, H. **Curso de direito processual civil.** Grupo Gen-Editora Forense, 2016. v. 1.

LANCMAN, S. et al. O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 11, n. 21, p. 79-92, 2007. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S1414-32832007000100008. Acesso em: 29 nov. 2020.

LHUILIER, D. Filiações teóricas das clínicas do trabalho. *In:* BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. (Orgs.). **Clínicas do trabalho:** novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2011.

MARTINS, J. T. **Prazer e sofrimento no trabalho do enfermeiro em unidades de terapia intensiva**: estratégias defensivas. 2008. 201 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2008. Disponível em: https://teses.usp.br/teses/disponiveis/83/83131/tde-06102008-151026/pt-br.php. Acesso em: 29 nov. 2020.

MARTINS, S. P. Breve histórico a respeito do trabalho. **Revista da Faculdade de Direito**, Universidade de São Paulo, v. 95, p. 167-176, 2000. Disponível em: http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/67461. Acesso em: 29 nov. 2020.

MARX, K. **O capital**. São Paulo: Boitempo, 2013. 894 p. v. 1.

MAZZILLI, C.; LUNARDI-FILHO, W. D. A visão dejouriana do sofrimento humano nas organizações. **Revista Executivo, Porto Alegre**, v. 17, n. 1, p. 17-24, 1995

MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmicas do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M. Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações para saúde mental do trabalhador. **Revista de Psicologia**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 27-32, 1996.

MENDES, A. M. **Valores e prazer-sofrimento no contexto organizacional**. 1999. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília. 1999.

MENDES, A. M. **Prazer e sofrimento no trabalho qualificado**: um estudo exploratório de uma empresa pública de telecomunicações. 1994. 125 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília. 1994.

MENDES, A. M.; CRUZ, R. M. Trabalho e Saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas. *In:* TAMAYO, A. (Org). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 39-55.

MENDES, A. M; ABRAHÃO, J. I. A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. **Psicologia**: Teoria e Pesquisa, Brasília, v. 16, n. 2, p. 179-184, 1996.

MENDES, A. M; FERREIRA, M. C. Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. *In:* MENDES, A. M. (Org). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 111-126.

MERLO, A. R. C. et al. O trabalho e a saúde dos oficiais de Justiça Federal de Porto Alegre. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 101-113, 2012.

Disponível em: https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/49624. Acesso em: 29 nov. 2020.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciência sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MORRONE, C. F. **Só para não ficar desempregado**: Ressignificando o sofrimento psíquico no trabalho: um estudo com trabalhadores em atividades informais. 2001. 141 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília. 2001.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia. Teoria geral da administração. **São Paulo: Cengage Learning,** 2010.

NOGUEIRA, R. P. **Novas tendências internacionais da força de trabalho do setor público**: o Brasil comparado com outros países. Brasília: Observa RH/UnB, 2005. 13 p. Disponível em: http://www.observarh.org.br/observarh/repertorio/Repertorio_ObservaRH/NESP-UnB/Novas_tendencias_internacionais.pdf. Acesso em: 29 nov. 2020.

PAES DE PAULA, Ana Paula. Por uma nova gestão pública. **Rio de Janeiro: FGV**, 2005.

PAGÉS, M. et al. **O poder das organizações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

PEREIRA, Breno A. Diniz; LOBLER, Mauri Leodir; DE OLIVEIRA SIMONETTO, Eugênio. Análise dos modelos de tomada decisão sob o enfoque cognitivo. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 3, n. 2, p. 260-268, 2010. Disponível em: https://www.redalyc.org/pdf/2734/273420396008.pdf. Acesso em: 29 nov. 2020.

PEREIRA, Patricia Valeria Alkimin. **Uma contribuição ao estudo das emoções no trabalho: o caso dos oficiais de justiça avaliadores do juciciário mineiro**. 2005. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/ECJS-72ZQ54. Acesso em: 29 nov. 2020.

PEREIRA, Patrícia Valéria Alkimin; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho e Emoção: O Caso dos Oficiais de Justiça Work and Emotion: The Case of Court Officials. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João del-Rei, Mar./Ag., 2007 Disponível em: https://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/11artigo.pdf. Acesso em: 29 nov. 2020.

POLIT, D. F.; BECK, C. T.; HUNGLER, B. P. Análise quantitativa. *In:* POLIT, D. F.; BECK, C. T.; HUNGLER, B. P. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem:** métodos, avaliação e utilização. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 167-198.

RENAULT, S. R. T. A reforma do Poder Judiciário sob a ótica do governo federal. **Revista do Serviço Público**, v. 56, n. 2, p. p. 127-136, 2014. Disponível em: https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/221. Acesso em: 29 nov. 2020.

SADEK, M. T.; ARANTES, R. B. A crise do Judiciário e a visão dos juízes. **Revista USP**, n. 21, p. 34-45, 1994. Disponível em: https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/26934. Acesso em: 29 nov. 2020.

SADEK, M. T. A crise do judiciário vista pelos juízes: resultados de uma pesquisa quantitativa. In: SADEK, M. T. (Org.). **Uma introdução ao estudo da justiça.** Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010. p. 17-31.

SCHWARTZ, Y; DURRIVE, L. (Orgs.) **Trabalho e ergologia**: conversas sobre a atividade humana. Niterói: EdUFF, 2007. 309 p.

JESUS-SILVA, L.C; HENDAWY, A. A. **Oficial de Justiça**: Competências, Atribuições e Responsabilidades. Curitiba: Juruá Editora, 2018.

SIMON, Herbert A.; BEHAVIOR, Administrative. A study of decision-making processes in administrative organizations. **Administrative Behavior**, 1957.

SOBRAL, Filipe; PECI, Alketa. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro.** Pearson Prentice Hall, 2008.

STEINGRABER, R.; FERNANDEZ, R. G. A racionalidade limitada de Herbert Simon na Microeconomia. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**, n. 34, p. 123-162, fev. 2013. Disponível em: http://www.revistasep.org.br/index.php/SEP/article/view/5. Acesso em: 29 nov. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Cartilha do Poder Judiciário**. Brasília: STF, Secretaria de Documentação, 2018. 38 p. Disponível em: http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/jurisprudenciaGlossarioMirim/anexo/Cartilha_Glossrio_STF16042018_FINAL__ELETRNICO.pdf. Acesso em: 29 nov. 2020.

MINAS GERAIS. **Tribunal de Justiça de Minas Gerais**. Lista de Comarcas do Estado de Minas Gerais. Atualizado em 29 nov. 2019. 665 p. Disponível em: https://www8.tjmg.jus.br/info/pdf/index.jsp?uri=/servicos/gj/guia/docs/comarcas.pdf. Acesso em: 29 nov. 2020.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: Planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ANEXO A – Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento

INVENTÁRIO DE TRABALHO E RISCO DE ADOECIMENTO (ITRA)
(MENDES, 2007, p. 364-367)

1 - Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)

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

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	AS VEZES	FREQUENTEMENTE	SEMPRE

		1	2	3	4	5
1	O ritmo de trabalho é excessivo					
2	As tarefas são cumpridas sobre pressão de prazos					
3	Existe forte cobrança por resultados					
4	As normas para execução das tarefas são rígidas					
5	Existe fiscalização do desempenho					
6	O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas					
7	Os resultados esperados estão fora da realidade					
8	Existe divisão entre quem planeja e quem executa					
9	As tarefas são repetitivas					
10	Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho					
11	As tarefas executadas sofrem descontinuidade					
12	As tarefas não são claramente definidas					
13	A autonomia é inexistente					
14	A distribuição das tarefas é injusta					
15	Os funcionários são excluídos das decisões					
16	Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados					
17	Existem disputas profissionais no local de trabalho					
18	Falta integração no ambiente de trabalho					
19	A comunicação entre funcionários é insatisfatória					
20	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional					
21	As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.					
22	As condições de trabalho são precárias					
23	O ambiente físico é desconfortável					
24	Existe muito barulho no ambiente de trabalho					
25	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado					
26	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas					
27	O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas					
28	Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários					
29	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado					
30	As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas					
31	O material de consumo é insuficiente					

2 - Escala do Custo Humano do Trabalho - ECHT

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz das exigências decorrentes do seu contexto de trabalho **(custo humano do trabalho**), segundo a escala abaixo.

1	2	3	4	5
NADA EXIGIDO	POUCO EXIGIDO	MAIS OU MENOS	BASTANTE EXIGIDO	TOTALMENTE EXIGIDO

		1	2	3	4	5
1	Ter controle das emoções					
2	Ter que lidar com ordens contraditórias					
3	Ter custo emocional					
4	Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros					
5	Disfarçar os sentimentos					
6	Ser obrigado a elogiar as pessoas					
7	Ser obrigado a ter bom humor					
8	Ser obrigado a cuidar da aparência física					
9	Ser bonzinho com os outros					
10	Transgredir valores éticos					
11	Ser submetido a constrangimentos					
12	Ser obrigado a sorrir					
13	Desenvolver macetes					
14	Ter que resolver problemas					
15	Ser obrigado a lidar com imprevistos					
16	Fazer previsão de acontecimentos					
17	Usar a visão de forma contínua					
18	Usar a memória					
19	Ter desafios intelectuais					
20	Fazer esforço mental					
21	Ter concentração mental					
22	Usar a criatividade					
23	Usar a força física					
24	Usar os braços de forma contínua					
25	Ficar em posição curvada					
26	Caminhar					
27	Ser obrigado a ficar de pé					
28	Ter que manusear objetos pesados					
29	Fazer esforço físico					
30	Usar as pernas de forma contínua					
31	Usar as mãos de forma repetida					
32	Subir e descer escadas					

3 - Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - EIPST

Avaliando o seu trabalho atualmente, marque a frequência com que você experimenta **vivências positivas e negativas** em relação aos aspectos discriminados a seguir, tendo por base a escala abaixo.

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	AS VEZES	FREQUENTEMENTE	SEMPRE

		1	2	3	4	5
1	Liberdade com a chefia para negociar o que precisa					
2	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas					
3	Solidariedade entre os colegas					
4	Confiança entre os colegas					
5	Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho					
6	Liberdade para usar minha criatividade					
7	Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias					
8	Cooperação entre os colegas					
9	Satisfação					
10	Motivação					
11	Orgulho pelo que faço					
12	Bem-estar					
13	Realização profissional					
14	Valorização					
15	Reconhecimento					
16	Identificação com as minhas tarefas					
17	Gratificação pessoal com as minhas atividades					
18	Esgotamento emocional					
19	Estresse					
20	Insatisfação					
21	Sobrecarga					
22	Frustração					
23	Insegurança					
24	Medo					
25	Falta de reconhecimento do meu esforço					
26	Falta de reconhecimento de meu desempenho					
27	Desvalorização					
28	Indignação					
29	Inutilidade					
30	Desqualificação					
31	Injustiça					
32	Discriminação					

4 - Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho - EADRT

Os itens a seguir tratam dos **tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais** que geralmente são causados pela realização do trabalho. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estão presentes na **sua atividade profissional**, tomando por base a escala abaixo.

1	2	3	4	5
NUNCA	RARAMENTE	AS VEZES	FREQUENTEMENTE	SEMPRE

		1	2	3	4	5
1	Dores no corpo					
2	Dores nos braços					
3	Dor de cabeça					
4	Distúrbios respiratórios					
5	Distúrbios digestivos					
6	Dores nas costas					
7	Distúrbios auditivos					
8	Alterações de apetite					
9	Distúrbios na visão					
10	Alterações do sono					
11	Dores nas pernas					
12	Distúrbios circulatórios					
13	Insensibilidade em relação aos colegas					
14	Dificuldades nas relações fora do trabalho					
15	Vontade de ficar sozinho					
16	Conflitos nas relações familiares					
17	Agressividade com outros					
18	Dificuldade com os amigos					
19	Impaciência com as pessoas em geral					
20	Amargura					
21	Sensação de vazio					
22	Sentimento de desamparo					
23	Mau-humor					
24	Vontade de desistir de tudo					
25	Tristeza					
26	Irritação com tudo					
27	Sensação de abandono					
28	Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas					
29	Solidão					

ANEXO B – Domínios das escalas do ITRA

1 - Escala EACT:

Fator Organização do trabalho (MENDES, 2007, p.115). Relacionado a divisão e conteúdo de tarefas, controles, normas e rotinas do trabalho.

O ritmo de trabalho é excessivo
As tarefas são cumpridas sob pressão de prazos
Existe forte cobrança por resultados
As normas para execução das tarefas são rígidas
Existe fiscalização do desempenho
O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas
Os resultados esperados estão fora da realidade
Existe divisão entre quem planeja e quem executa
As tarefas são repetitivas
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho
A tarefas executadas sofrem descontinuidade

Fator Condições de trabalho (MENDES, 2007, p.117). Relacionado a qualidade do ambiente físico, equipamentos e material disponível para a execução das atividades.

As condições de trabalho são precárias
O ambiente físico é desconfortável
Existe muito barulho no ambiente de trabalho
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas
O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas

O material de consumo é insuficiente.

Relações Socioprofissionais (MENDES, 2007, p.117-118). Relacionado a forma de gestão, comunicação e interação profissional.

As tarefas não estão claramente definidas

A autonomia é inexistente

A distribuição das tarefas é injusta

Os funcionários são excluídos das decisões

Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados

Existem disputas profissionais no local de trabalho

Falta integração no ambiente de trabalho

A comunicação entre funcionários é insatisfatória

Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional

As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.

2 – Escala ECHT

Custo Físico (MENDES, 2007, p.118). Relacionado ao custo fisiológico e biomecânico ao qual se impõe o trabalhador.

Usar a força física

Usar os braços de forma contínua

Ficar em posição curvada

Caminhar

Ser obrigado a ficar em pé

Ter que manusear objetos pesados

Fazer esforço físico

Usar as pernas de forma contínua

Usar as mãos de forma repetida

Subir e descer escadas.

Custo Cognitivo (MENDES, 2007, p.119). Relacionado ao custo intelectual para resolução de problemas, aprendizagem e processos de tomada de decisão.

Desenvolver macetes
Ter que resolver problemas
Ser obrigado a lidar com imprevistos
Fazer previsão de acontecimentos
Usar a visão de forma contínua
Usar a memória
Ter desafios intelectuais
Fazer esforço mental
Ter concentração mental
Usar a criatividade

Custo Afetivo (MENDES, 2007, p.119). Relacionado ao custo emocional, através de reações afetivas e sentimentos.

Ter controle das emoções
Ter que lidar com ordens contraditórias
Ter custo emocional
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros
Disfarçar os sentimentos
Ser obrigado a elogiar as pessoas
Ser obrigado a ter bom humor
Ser obrigado a cuidar da aparência física
Ser bonzinho com os outros
Transgredir valores éticos
Ser submetido a constrangimentos
Ser obrigado a sorrir

3 - Escala EIPST

Vivência de Prazer

Realização Profissional (MENDES, 2007, p.121). Relacionado ao orgulho, gratificação profissional e identificação com o trabalho realizado.

Satisfação
Motivação
Orgulho pelo que faço
Bem-estar
Realização profissional
Valorização
Reconhecimento
Identificação com as minhas tarefas
Gratificação pessoal com as minhas atividades

Liberdade de Expressão (MENDES, 2007, p.122). Relacionado a vivência de liberdade para pensar e falar sobre o seu trabalho.

Liberdade com a chefia para negociar o que precisa
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas
Solidariedade entre os colegas
Confiança entre os colegas
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho
Liberdade para usar a minha criatividade
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias
Cooperação entre os colegas

Vivência de Sofrimento

Esgotamento Profissional (MENDES, 2007, p.122). Relacionado as vivências de sofrimento, trata das situações de frustração, inutilidade, insegurança e estresse no trabalho.

Esgotamento emocional
Estresse
Insatisfação
Sobrecarga

Frustração
Insegurança
Medo

Falta de Reconhecimento (MENDES, 2007, p.122). Relacionado as vivências de sofrimento, trata das situações de indignação, injustiça e desvalorização pela falta de reconhecimento no desempenho do trabalho.

Falta de reconhecimento do meu esforço
Falta de reconhecimento do meu desempenho
Desvalorização
Indignação
Inutilidade
Desqualificação
Injustiça
Discriminação.

4 - Escala EADRT

Danos Físicos (MENDES, 2007, p.123). Relacionado a situações de dores no corpo e distúrbios biológicos.

Dores no corpo
Dores nos braços
Dor de cabeça
Distúrbios respiratórios
Distúrbios digestivos
Dores nas costas
Distúrbios auditivos
Alterações do apetite
Distúrbios na visão
Alterações do sono
Dores nas pernas

Distúrbios circulatórios

Danos Psicológicos (MENDES, 2007, p.124). Relacionado a situações de depressão, com sentimentos negativos sobre a vida.

Amargura
Sensação de vazio
Sentimento de desamparo
Mau-humor
Vontade de desistir de tudo
Tristeza
Irritação com tudo
Sensação de abandono
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas
Solidão

Danos Sociais (MENDES, 2007, p.124). Relacionado a situações de dificuldades de relações sociais e familiares.

Insensibilidade em relação aos colegas
Dificuldades nas relações fora do trabalho
Vontade de ficar sozinho
Conflitos nas relações familiares
Agressividade com os outros
Dificuldade com os amigos
Impaciência com as pessoas em geral

ANEXO C - Resultados de frequências para as escalas do ITRA

ESCALA EACT: Como resultado para o contexto de trabalho, considerando um desvio padrão para cada média (MENDES, 2007, p.115), temos:

Acima de 3,7 = Avaliação mais negativa, grave
Entre 2,3 e 3,69 = Avaliação mais moderada, crítico.
Abaixo de 2,29 = Avaliação mais positiva, satisfatório.

ESCALA ECHT: Os resultados para o custo humano são classificados da seguinte forma, considerando um desvio padrão para cada média (MENDES, 2007, p.118):

Acima de 3,7 = Avaliação mais negativa, grave
Entre 2,3 e 3,69 = Avaliação mais moderada, crítico.
Abaixo de 2,29 = Avaliação mais positiva, satisfatório.

ESCALA EIPST: Consideram-se como resultados para a vivência de prazer, com um desvio padrão para cada um (MENDES, 2007, p.121):

Acima de 4,0 = Avaliação mais positiva, satisfatório;
Entre 3,9 e 2,1 = Avaliação moderada, crítico;
Abaixo de 2,0 = Avaliação para raramente, grave.

Com relação aos resultados para vivência de sofrimento, considerando que os itens são negativos e com um desvio padrão para cada média, a análise deve ser feita desta forma (MENDES, 2007, p.121):

Acima de 4,0 = Avaliação mais negativa, grave;
Entre 3,9 e 2,1 = Avaliação moderada, crítico;
Abaixo de 2,0 = Avaliação menos negativa, satisfatório.

ESCALA EADRT: Os resultados devem ser classificados em quatro níveis, considerando um desvio padrão para cada média (MENDES, 2007, p.123):

Acima de 4,1 = Avaliação mais negativa, presença de doenças ocupacionais;
Entre 3,1 e 4,0 = Avaliação moderada para frequente, grave;
Entre 2,0 e 3,0 = Avaliação moderada, crítico;
Abaixo de 1,9 = Avaliação mais positiva, suportável.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Eslarecido (TCLE)

Dados de Identificação

Título da Pesquisa: ANÁLISE DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA DE UMA COMARCA DE MINAS GERAIS

Projeto CAAE: _____, aprovado pelo Sistema CEP/CONEP, em ____ de ____ de 20___.

Pesquisador Responsável: Antônio Márcio Brangioni

Prezado(a)

_____

Você está sendo convidado a participar da pesquisa intitulada: ANÁLISE DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA DE UMA COMARCA DE MINAS GERAIS. Este convite se deve ao fato de você ser Oficial de Justiça de uma comarca no Estado de Minas Gerais, e sua participação é extremamente útil para o andamento da pesquisa.

O pesquisador responsável pela pesquisa é Antônio Márcio Brangioni, RG M6-844-577, mestrando do Programa de Mestrado em Administração do CEFET-MG. A pesquisa tem como objetivo analisar os fatores associados à vivência de prazer e sofrimento experimentado pelos Oficiais de Justiça em uma Comarca de Minas Gerais na execução de suas atividades, sob o contexto da Psicodinâmica do Trabalho. A pesquisa se justifica para avaliar o adoecimento nos Oficiais de Justiça, ocasionados através da execução de suas atividades laborativas, e como suas decisões podem ser comprometidas mediante um cenário adverso.

Detalhes da Pesquisa.

1 O trabalho de finalidade acadêmica, têm por objetivo investigar os aspectos de Prazer e Sofrimento nas atividades dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais.
2 Ciente de que minha participação nesta pesquisa consistirá em ser submetido a aplicação de um questionário Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA). Em um segundo momento, poderá haver a participação através de entrevistas semiestruturadas, de forma a melhor avaliar as vivências de prazer e sofrimento na realização do meu trabalho como Oficial de Justiça em uma Comarca de Minas Gerais.
3 Ao participar desse trabalho estarei contribuindo com a compreensão da atividade de Oficial de Justiça, bem como das vivências experimentadas no meu exercício profissional, possibilitando assim uma reflexão sobre as condições de trabalho e sua melhoria, sendo que em momento algum serei remunerado pela participação.
4 A pesquisa se dará através de um questionário, a ser preenchido em formato digital (a ser enviado ao seu email pessoal) ou através do formato impresso, como desejado pelo

entrevistado. Além do preenchimento do questionário, cerca de 10% dos Oficiais de Justiça participarão de uma entrevista individual com o entrevistador, em local designado pelo SINDOJUS, garantindo a confidencialidade das informações prestadas.

5 Caso seja autorizado pelo entrevistado, será efetuado a gravação do áudio da entrevista. A opção pela gravação será definida como opcional, na assinatura deste termo. As gravações serão utilizadas para caráter estritamente acadêmico, não podendo estas gravações serem destinadas para outras finalidades que não a pesquisa em questão bem como para outros interessados.

6 Todos os dados obtidos através desta pesquisa, ficarão armazenados em posse do pesquisador, por um período de 5 anos da data realização das entrevistas, em locais seguros e sobre sigilo, com acesso restrito/criptografado. Ao final da sua utilização, o pesquisador deverá proceder com a inutilização e eliminação dos questionários e das gravações, garantindo que os mesmos não serão mais utilizados.

7 Todas as informações colhidas através das entrevistas terão caráter acadêmico, sendo que em momento algum os resultados das mesmas serão disponibilizados ao SINDOJUS-MG, ressaltando-se em todo o momento o sigilo das informações obtidas.

8 Os riscos envolvidos para participação nesta pesquisa são considerados baixos, e são relacionados ao cansaço durante o preenchimento do questionário ou a um receio de retaliação por parte da administração. Para minimizar tais riscos, todos os dados coletados, a confidencialidade será garantida em totais circunstâncias, bem como o direito ao pesquisado de não continuar a participar da pesquisa, sem quaisquer ônus.

9 Como participante de uma pesquisa e de acordo com a legislação brasileira, você é portador de diversos direitos, além do anonimato, da confidencialidade, do sigilo e da privacidade, mesmo após o término ou interrupção da pesquisa. Assim, lhe é garantido:
A observância das práticas determinadas pela legislação aplicável, incluindo as Resoluções 466 (e, em especial, seu item IV.3) e 510 do Conselho Nacional de Saúde, que disciplinam a ética em pesquisa e este Termo;
A plena liberdade para decidir sobre sua participação sem prejuízo ou represália alguma, de qualquer natureza;
A plena liberdade de retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem prejuízo ou represália alguma, de qualquer natureza. Nesse caso, os dados colhidos de sua participação até o momento da retirada do consentimento serão descartados a menos que você autorize explicitamente o contrário;
O acompanhamento e a assistência, mesmo que posteriores ao encerramento ou interrupção da pesquisa, de forma gratuita, integral e imediata, pelo tempo necessário, sempre que requerido e relacionado a sua participação na pesquisa, mediante solicitação ao pesquisador responsável;
O acesso aos resultados da pesquisa;
O ressarcimento de qualquer despesa relativa à participação na pesquisa (por exemplo, custo de locomoção até o local combinado para a entrevista), inclusive de eventual acompanhante, mediante solicitação ao pesquisador responsável;
A indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa;

10 Este documento é rubricado e assinado por você e pelo pesquisador responsável, em duas vias, sendo que uma via ficará em sua propriedade. Se perder a sua via, poderá ainda solicitar uma cópia do documento ao pesquisador responsável.

11 Qualquer dúvida ou necessidade – nesse momento, no decorrer da sua participação ou após o encerramento ou eventual interrupção da pesquisa – pode ser dirigida ao pesquisador, por e-mail: ambrangioni@hotmail.com, telefone (31) 98662-3700, pessoalmente ou via postal para Rua Capitão Britaldo Soares Ferreira Diniz, 549 – Bairro Europa – Contagem – MG.

12 Se preferir, ou em caso de reclamação ou denúncia de descumprimento de qualquer aspecto ético relacionado à pesquisa, você poderá recorrer ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG), vinculado à CONEP (Comissão Nacional de Ética em Pesquisa), comissões colegiadas, que têm a atribuição legal de defender os direitos e interesses dos participantes de pesquisa em sua integridade e dignidade, e para contribuir com o desenvolvimento das pesquisas dentro dos padrões éticos. Você poderá acessar a página do CEP, disponível em:<http://www.cep.cefetmg.br> ou contatá-lo pelo endereço: Av. Amazonas, n. 5855 - Campus VI; E-mail: cep@cefetmg.br; Telefone: +55 (31) 3379-3004 ou presencialmente, no horário de atendimento ao público: às terças-feiras: 12:00 às 16:00 horas e quintas-feiras: 07:30 às 12:30 horas.

13 Se optar por participar da pesquisa, peço-lhe que rubrique todas as páginas deste Termo, identifique-se e assine a declaração a seguir, que também deve ser rubricada e assinada pelo pesquisador.

DECLARAÇÃO

Eu, _____,

abaixo assinado, de forma livre e esclarecida, declaro que aceito participar da pesquisa como estabelecido neste TERMO.

Assinatura do participante da pesquisa: _____

Assinatura do pesquisador: _____

( ) Autorizo a gravação da entrevista individual, caso eu venha a ser selecionado para a mesma.

Belo Horizonte, _____ de _____de 20__

Se quiser receber os resultados da pesquisa, indique seu e-mail ou, se preferir, endereço postal, no espaço a seguir:_____

APÊNDICE B – Perfil Sociodemográfico

1) Data de nascimento: __/__/____

2) Gênero:
    a. Masculino
    b. Feminino

3) Qual é a sua formação?
    a. Ensino Fundamental/Médio/Técnico
    b. Ensino Superior
    c. Pós-Graduado

4) Seu Estado Civil é:
    a. Casado (a) ou vive em união estável
    b. Separado (a) ou divorciado (a)
    c. Viúvo (a)
    d. Solteiro (a) - nunca casou ou viveu em união estável

5) Há quanto tempo você trabalha como Oficial de Justiça?
    a. Menos de 5 anos
    b. De 6 a 10 anos
    c. De 11 a 15 anos
    d. De 16 a 20 anos
    e. Mais de 20 anos

6) Há quanto tempo você trabalha no TJ desta Comarca?
    a. Menos de 5 anos
    b. De 6 a 10 anos
    c. De 11 a 15 anos
    d. De 16 a 20 anos
    e. Mais de 20 anos

7) Quais são as 3 (três) coisas que mais o MOTIVAM a trabalhar?
    a. Os benefícios oferecidos
    b. Possibilidade de crescimento, reconhecimento e valorização
    c. O salário
    d. As suas atividades/tarefas
    e. O ambiente físico (conforto)
    f. Relacionamento com os colegas
    g. Dificuldades de conseguir um emprego melhor
    h. Relacionamento com chefias
    i. Estabilidade
    j. Valorização social
    k. Jornada de trabalho
    l. Metas

m. Outros

8) Quais são as 3 (três) coisas que mais o DESMOTIVAM a trabalhar?
   a. Os benefícios oferecidos
   b. Possibilidade de crescimento, reconhecimento e valorização
   c. O salário
   d. As suas atividades/tarefas
   e. O ambiente físico (conforto)
   f. Relacionamento com os colegas
   g. Dificuldades de conseguir um emprego melhor
   h. Relacionamento com chefias
   i. Estabilidade
   j. Valorização social
   k. Jornada de trabalho
   l. Metas
   m. Outros

9) Você exerce atividade profissional além da desenvolvida no Judiciário?
   ( ) SIM ( ) NÃO

10) Você já teve afastamento das suas atividades no TJ por motivo de saúde?
   ( ) SIM ( ) NÃO
   Caso a resposta seja SIM, por quanto tempo ficou afastado: _____ dias.

APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista Individual

(O roteiro abaixo não estabelece exatamente como as questões foram abordadas, servindo como um norte para auxiliar o foco das entrevistas)

- Apresentação do objeto da Pesquisa e os detalhes abordados através da entrevista individual.
- Descrever o que o entrevistado faz no exercício de sua atividade e também o que faz fora dele.
- Por que da opção pela carreira de Oficial de Justiça e por que se mantem nela.
- Descrever o que é um dia bom de trabalho e o que é um dia ruim de trabalho. Tipos de mandado mais e menos desgastantes, uso de tecnologias, transporte.
- Reportar como é o seu ambiente de trabalho e como se dão as interações com seus superiores, pares, sindicato e o público em geral.
- Reportar como é a sua interação com familiares e amigos.
- Reportar casos de ameaça/violência/assédio/agressão no exercício da função de Oficial de Justiça. Prejuízo de ordem material ou pessoal.
- Reportar treinamento e capacitação para o exercício da função.
- Reportar como as tomadas de decisão tomadas são influenciadas no contexto do trabalho ao qual os Oficiais de Justiça estão submetidos.