

Dal Pai, Daiane; Lautert, Liana; Petri Tavares, Juliana; de Azevedo e Souza Filho, Geraldo; Nedir Dornelles, Rogério Alexandre; Crespo Merlo, Álvaro Roberto
Repercussões da aceleração dos ritmos de trabalho na saúde dos servidores de um juizado especial
Saúde e Sociedade, vol. 23, núm. 3, julio-septiembre, 2014, pp. 942-952
Universidade de São Paulo
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=406263655019>

Repercussões da aceleração dos ritmos de trabalho na saúde dos servidores de um juizado especial

Effects of acceleration of work pace in the health of public servants working at a federal special court

Daiane Dal Pai

Doutora em Enfermagem. Professora Adjunta da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Endereço: Rua São Manoel, 963, Campus Saúde, Bairro Rio Branco, CEP 90620-110, Porto Alegre, RS, Brasil.
E-mail: daiane.dalpai@gmail.com

Liana Lautert

Doutora em Psicologia. Professora Associada da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Endereço: Rua São Manoel, 963, Campus Saúde, Bairro Rio Branco, CEP 90620-110, Porto Alegre, RS, Brasil.
E-mail: lila@enf.ufrgs.br

Juliana Petri Tavares

Doutoranda em Enfermagem. Professora do Centro Universitário Metodista.
Endereço: Rua Cel. Joaquim Pedro Salgado, 80, Bairro Rio Branco, CEP 90420-060, Porto Alegre, RS, Brasil.
E-mail: jupetritavares@gmail.com

Geraldo de Azevedo e Souza Filho

Mestre em Engenharia da Produção. Médico do Trabalho. Assessor da saúde do Sindicato dos Trabalhadores da Justiça Federal do Rio Grande do Sul.
Endereço: Rua Marcílio Dias, 660, Bairro Menino Deus, CEP 90130-000, Porto Alegre, RS, Brasil.
E-mail: geraldoazevedo@terra.com.br

Rogério Alexandre Nedir Dornelles

Médico do Trabalho. Assessor da saúde do Sindicato dos Trabalhadores da Justiça Federal do Rio Grande do Sul.
Endereço: Rua Marcílio Dias, 660, Bairro Menino Deus, CEP 90130-000, Porto Alegre, RS, Brasil.
E-mail: rdornelles@eletroceee.com.br

Álvaro Roberto Crespo Merlo

Doutor em Sociologia. Professor Associado da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Endereço: Rua Ramiro Barcelos, 2.350, Bairro Santa Cecília, CEP 90035-903, Porto Alegre, RS, Brasil.
E-mail: merlo@ufrgs.br

Resumo

Os recentes incrementos tecnológicos promovidos junto ao serviço judiciário federal trouxeram avanços importantes para a melhoria dos atendimentos prestados à população, contudo originaram novas demandas organizacionais aos trabalhadores do setor. Objetivo: Conhecer as repercussões da organização do trabalho no cotidiano laboral e na saúde dos servidores do Juizado Especial Federal de Porto Alegre (RS). Procedimentos metodológicos: Desenvolveu-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, por meio de entrevistas semiestruturadas com 17 servidores de um juizado especial federal. As falas foram gravadas em áudio, transcritas e submetidas à análise de conteúdo. O referencial teórico da psicodinâmica do trabalho fundamentou a interpretação dos achados. Resultados: Foram identificadas duas categorias de análise: (1) Mudanças na organização do trabalho: de processos judiciais físicos à aceleração virtual e (2) Adaptação dos profissionais às mudanças e suas repercussões sobre a saúde. Na primeira categoria foram discutidas as transformações vivenciadas pelos trabalhadores a partir da implantação dos sistemas informatizados de recebimento e análise dos processos judiciais. Na segunda categoria revelaram-se as exigências psíquicas e físicas que os trabalhadores associaram ao contexto laboral. Conclusão: Concluiu-se que os trabalhadores se percebem diante de um ritmo acelerado e elevado volume de trabalho, convivendo com sintomas que sugerem o adoecimento e sentindo-se desassistidos quanto às mudanças estabelecidas ao processo de trabalho.

Palavras-chave: Saúde do Trabalhador; Riscos Ocupacionais; Condições de Trabalho; Tecnologia; Inovação Organizacional.

Abstract

The recent technological innovations introduced in federal courts have contributed for the improvement of the services rendered to the population; however, they have also brought on new organizational demands to the sector's workers. Objective: To understand the repercussions of the work organization in everyday's labor and in occupational health of the public servants working at the Federal Special Court of Porto Alegre - RS. Methodological procedures: A qualitative approach research was developed by means of semi-structured interviews with 17 employees of a federal special court, which were audio recorded, transcribed and submitted to content analysis. The theoretical referral of the work psychodynamics has founded data interpreting. Results: Two categories of analysis have been identified: (1) Changes in the work organization: from manipulating physical judicial files to the virtual acceleration and, (2) The professionals adaptation process to these changes and its repercussions on their health. As to the first category, discussions were carried out about the changes experienced by the workers after the implantation of computerized systems for receipt and analysis of the judicial files. Regarding the second category, the workers revealed the psychic and physical requirements in connection to the labor context. Conclusion: The conclusion drawn is that the workers perceive themselves facing an accelerated rhythm and high volume of work, and getting along with symptoms which suggest that they are becoming sick and feel unassisted as to the changes established in the working process.

Keywords: Work Organization; Occupational Health; Occupational Risks; Working Conditions; Technology; Organizational Innovation.

Introdução

A criação e implantação de novas tecnologias para processamento e uso de dados visa auxiliar o acesso de informações e facilitar a produção. No entanto, o incremento dessas tecnologias às atividades laborais desencadeou, paralelamente, uma série de efeitos sobre os processos de trabalho, repercutindo na necessidade de qualificação dos profissionais e também exigências relacionadas às condições laborais. Esse efeito é associado às características da sociedade contemporânea, marcada pela pressa e pelo rompimento com a ideia de durabilidade. Nesse contexto, a saúde dos trabalhadores por vezes é prejudicada por uma organização do trabalho que visa diminuir o tempo dispensado para a produção, aumentando o volume e o ritmo de trabalho, com vistas à produtividade e cumprimento de metas.

Pretendendo a agilidade da produção, nos últimos anos, o Juizado Especial Federal (JEF) passou por algumas modificações na dinâmica de trabalho, entre elas a implantação do Processo Eletrônico da Justiça Federal (E-Proc), o qual torna eletrônico o recebimento, análise e encaminhamento dos processos judiciais. Com o E-proc tornou-se possível submeter processos judiciais durante as 24 horas do dia e nos sete dias da semana (Brasil, 2009), sem qualquer taxa de submissão. Assim, o juizado almejou tornar ágil a tramitação de processos, bem como ampliar o acesso da população.

Junto aos benefícios desta tecnologia para a população brasileira, surgem alguns descontentamentos daqueles que executam as atividades laborais com as novas ferramentas. Além das habilidades do trabalhador para o cargo, a implantação do E-Proc exigiu acuidade visual para visualizar e analisar os documentos digitalizados, conhecimento do sistema de informática para resolução dos problemas e destreza para usar o *mouse* e/ou teclado do computador, decretando a necessidade da adaptação do indivíduo às novas formas do trabalho.

O sistema eletrônico substitui os processos em papel por documentos digitalizados permitindo que os ritos administrativos e processuais passem a ser produzidos eletronicamente. A substituição do processo físico (em papel) para a modalidade virtual pretendeu gerar economia de gasto, de espaço físico,

de tempo e possibilitou a consulta às peças processuais de qualquer lugar por meio de computador com acesso à internet (Brasil, 2009).

Desde que teve início a utilização do E-Proc, houve transformações no processo e ritmo de trabalho, pois tanto os requerimentos, como todos os documentos comprobatórios dos processos judiciais passaram a ser encaminhados e analisados eletronicamente, o que modificou as relações entre o trabalhador e os meios para o exercício do trabalho. Antes da implantação desta tecnologia, no ano de 2004, foram distribuídos 65.375 processos, 91.060 foram julgados e 126.911 estavam tramitando no JEF no último dia útil do ano. Em 2008, esses processos aumentaram para 133.872 distribuídos, 131.428 julgados e 140.602 em tramitação, números que demonstram o incremento da demanda (Brasil, 2012).

Houve, portanto, aumento no volume de ações submetidas ao Judiciário e, em consequência, na demanda de trabalho; no tempo de permanência dos servidores diante dos computadores e no número de movimentos repetitivos ao longo da jornada de trabalho. A implementação da nova tecnologia não foi acompanhada por adequações nas condições laborais, como o quantitativo de pessoal, os equipamentos de informática, treinamento do pessoal, entre outros.

Comparando-se a demanda de trabalho antes e após a implantação do E-Proc, houve incremento de 205% dos processos distribuídos, 144% dos julgados e dobrou o número de processos em tramitação (Brasil, 2012). O volume cumulativo de trabalho também foi evidenciado em pesquisa com trabalhadores de um tribunal federal de São Paulo (Tavares, 2003).

Diante do exposto, a presente investigação nasce do pleito dos servidores do JEF - Porto Alegre, levado ao Sindicato do Judiciário Federal. Neste órgão atuam profissionais que participam de grupos de pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, o que ensejou o convite ao Grupo Interdisciplinar de Saúde Ocupacional (GISO/UFRGS) para auxiliar no acolhimento da demanda. Para tanto, definiu-se conjuntamente a necessidade de se conhecer as repercussões da organização do trabalho no cotidiano laboral e na saúde desses indivíduos, o que esteve baseado no referencial da Psicodinâmica do Trabalho, para a qual a prática investigativa deve

partir da demanda expressa dos trabalhadores, a qual norteará toda a construção de hipóteses e interpretações a serem formuladas pelos pesquisadores (Heloani e Lancman, 2004).

O referencial utilizado ainda se mostrou adequado na pesquisa junto ao JEF por compreender que as atuais estratégias de gestão e organização do trabalho podem ser consideradas diretamente responsáveis por alguns transtornos mentais e sómicos contemporâneos. Dentre esses, destacam-se as patologias de sobrecarga e/ou hipersolicitação, em particular, distúrbios osteomusculares e a síndrome de burnout; bem como as patologias ligadas à intolerância e à pressão no trabalho, que podem ocasionar até suicídios no próprio ambiente do trabalho (Dejours, 2009).

Ao encontro do objeto de investigação aqui pautado, a Psicodinâmica do Trabalho se preocupa “com o conteúdo simbólico do trabalho, com seus aspectos invisíveis, com as relações subjetivas do trabalhador com sua atividade, com o sofrimento e o desgaste gerado pelo trabalho e com seus efeitos sobre a saúde física e mental dos sujeitos” (Lancman e Sznelwar, 2008, p. 31).

Metodologia

A presente investigação utilizou a abordagem qualitativa, caracterizando-se como descritiva. O cenário do estudo contemplou o Juizado Especial Federal (JEF) de Porto Alegre, composto por quatro varas no JEF Previdenciário (1^a, 2^a, 3^a, 4^a), duas varas do JEF Cível (1^a, 2^a) e uma do JEF Criminal (3^a). No período da coleta das informações deste estudo (julho a novembro de 2010), as quatro varas contavam com 26 trabalhadores, sendo 10 analistas judiciais e 16 técnicos do judiciário, com carga horária semanal de 40 horas. Além desses, 13 estagiários também auxiliam nas atividades executadas no JEF.

Essas atividades se destinam ao recebimento dos processos (previdenciários, cíveis ou criminais) digitalizados, conferência de toda a documentação anexada e análise prévia do material para o despacho, o qual poderá retornar ao requerente para completar a documentação do solicitado ou ser encaminhado ao perito para avaliar os elementos referentes à solicitação. Após a conclusão desses

procedimentos, estando o processo devidamente instruído, ele é encaminhado ao juiz para julgá-lo. Após o julgamento, o processo retorna aos servidores para os devidos trâmites.

Todos os trabalhadores do JEF foram convidados a participar do estudo, exceto os estagiários. A amostra final foi composta por 17 servidores analistas e técnicos, os quais se mostraram interessados em responder a entrevistas gravadas em áudio. O critério de saturação dos dados foi utilizado para compor a amostra, considerando a repetição e homogeneidade das respostas, não havendo, portanto, outro critério de exclusão.

As entrevistas ocorreram no próprio local de trabalho, com duração média de 20 minutos, e foram conduzidas por um roteiro semiestruturado, com os seguintes questionamentos: Fale sobre o seu trabalho; Como você avalia a implantação do E-Proc?; O que mudou no seu cotidiano laboral a partir da implantação do E-Proc?; Você percebe alguma repercussão na sua saúde?

Todos os participantes foram informados sobre as prerrogativas éticas do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (número 17.562/2010). O Sindicato do Juizado Especial Federal e o Grupo Interdisciplinar de Saúde Ocupacional estiveram envolvidos em todo o processo de investigação, sendo as entrevistas conduzidas, principalmente, por agentes do Sindicato e a análise dos dados por integrantes do grupo de pesquisa.

As entrevistas foram transcritas e posteriormente seu conteúdo analisado por meio da técnica de análise de conteúdo. Essa técnica de análise iniciou-se pela leitura flutuante do material e identificação dos principais temas; após, fez-se uma leitura exaustiva para a identificação das unidades de sentido que foram agrupadas (Bardin, 2009), dando origem a duas categorias: Mudanças na organização do trabalho - de processos judiciais físicos à aceleração virtual; e Adaptação dos profissionais às mudanças e às repercussões sobre a sua saúde.

A fim de garantir o anonimato dos servidores na apresentação dos dados, utilizou-se a letra “E” seguido do número da ordem em que as entrevistas foram realizadas (E1, E2, E3...).

Resultados e discussão

Os JEFs foram criados para proporcionar julgamentos mais rápidos e simplificados às causas de competência da Justiça Federal, em matéria cível, que não ultrapassem sessenta salários mínimos, ou em matéria criminal, nos crimes de menor potencial ofensivo, cuja pena não ultrapasse dois anos de reclusão. Foram instituídos mediante a Emenda Constitucional nº 22, de 18 de março de 1998 e, em 2001, por meio da Resolução 54/2001, foram aprovadas as Normas para os JEFs (Brasil, 2012). Os analistas e técnicos do judiciário do JEF executam funções vinculadas ao recebimento, conferência e encaminhamento de processos de competência da Justiça Federal.

Os servidores do JEF de Porto Alegre se caracterizam por um predomínio de trabalhadores jovens, com média de idade de 39,8 anos (desvio padrão 14,5), sexo feminino (76,9%), com ensino superior (61,5%) e estado civil solteiro/divorciado/separado (59%). O tempo de atuação no JEF mostrou-se inferior a 5 anos para a maioria (66,6%) e 30,8% manifestaram a ausência de capacitações para realizar as tarefas que executa.

A análise das informações das entrevistas permitiu discorrer sobre as mudanças percebidas pelos trabalhadores no que tange à organização do trabalho e à necessidade de adaptação dos profissionais às mudanças, bem como as repercussões na sua saúde.

Mudanças na organização do trabalho: de processos judiciais físicos à aceleração virtual

Os avanços tecnológicos têm possibilitado o desenvolvimento de instrumentos e ferramentas de trabalho que aprimoram os processos de produção, mas estes nem sempre apresentam benefícios, na mesma proporção, à saúde dos trabalhadores envolvidos. Com base na compreensão do trabalho como constituinte do sujeito e, portanto, central nos processos de subjetivação, a organização dos modos laborais são determinantes para as vivências de prazer e sofrimento (Bendassolli e Soboll, 2011).

Nos bastidores do mundo do trabalho, a infor-

mática apresenta-se como fenômeno em constante evolução e a vivência dos trabalhadores em face dessas demandas práticas pode ser permeada pelo sofrimento (Fonseca e Santos, 2007). Com vistas às mudanças provocadas pela informatização dos processos judiciais, a primeira categoria identificada a partir da análise das entrevistas refere-se às modificações na organização do trabalho relacionada, principalmente, à implantação e uso de novas ferramentas de trabalho - a rede virtual de dados.

A nova tecnologia incluiu, ao processo de trabalho, exigências vinculadas à tramitação *on-line* de processos, envolvendo o uso constante do computador e de um *software* utilizado para a análise desses processos. Dessa forma, o E-proc introduziu desafios atrelados ao gerenciamento de arquivos (exibição e visualização de documentos anexados aos processos, conferência da sua autenticidade, alternância e cópia de dados de diferentes janelas, domínio de programas diferenciados para salvamento de arquivos, dentre outros), além da velocidade e estabilidade de conexões de internet.

Apesar de as modificações serem percebidas pela maioria dos entrevistados como avanços necessários para proporcionar agilidade aos serviços prestados à população, elas também foram experimentadas com desprazer, à medida que trouxeram aceleração do ritmo e intensidade de trabalho e, em consequência, cansaço e estresse.

Eu gostei do E-Proc, assim... Eu achei que o programa tem tudo para dar certo, mas o que frustra muito é essa continuidade, não é continuidade, aquela repetição, sabe? De passos... diária... Isso cansa muito. É um sistema que teria tudo para dar certo, só que eles não pensaram muito no outro lado... na pessoa que está trabalhando ali (E 6).

[...] a gente tá ali agora na frente do computador oito horas seguidas, com uma carga, um volume de trabalho invencível [...] ficou frustrante, porque o processo ficou mais rápido, mas somos ainda o mesmo número de funcionários (E 9).

Anterior à implementação do sistema eletrônico, os processos em papel dependiam de maior burocratização para chegar às prateleiras do juizado, de onde os servidores partiam para dar andamento às conferências e encaminhamentos das demandas.

Contudo, a informatização trouxe um acúmulo maior de tarefas aos trabalhadores do JEF, principalmente em detrimento da visibilidade constante de trabalho que se acumula diante da tela do computador, a qual acaba gerando certa pressão para que haja mais agilidade, produzindo no trabalhador uma sensação de fracasso perante a “invencibilidade” das suas atividades.

Diante disso, é possível constatar que as expectativas dos servidores com relação aos benefícios da população brasileira com o sistema informatizado são positivas, mas ao mesmo tempo, os seus principais protagonistas se sentem desassistidos com relação às consequências das novas exigências para o seu cotidiano de trabalho. Essa questão também pode ser exemplificada pelos seguintes trechos:

O E-Proc está sempre em movimento, é muito rápido o processo [...] ele acaba aumentando a demanda [...], mas nós estamos trabalhando com o mesmo número de funcionários como que se trabalhava no processo de papel (E 2).

[...] acaba que a gente não consegue fazer a contento, a gente demora para fazer porque o volume é muito grande. A gente trabalha hoje em dia, eu acredito que, muito mais do que se trabalhava antes; muito mais agilidade, rapidez e sujeito a cometer mais erros também (E 3).

Com o advento dessas tecnologias da informação, o trabalho manual e esforço físico, tais como folhar e transportar os vultosos processos judiciais, puderam ser diminuídos, no entanto, a demanda de trabalho mental e o esforço necessário diante das informações recebidas e transmitidas tornaram-se maiores. Ao trabalhar com documentos existentes apenas no computador, tanto os que compõem os processos como os demais que necessita consultar para responder ao requerente, o servidor precisa memorizar muitos dados, ou seja, as informações em si, a página onde estão disponíveis, as senhas para acesso a alguns *sites*, etc.

Tal mudança na organização do trabalho pode ter aumentado o estresse dos servidores por se tratar de uma nova sistemática, o produto final será o mesmo, porém a forma de operar é diferente e certos hábitos requerem adaptação. Para a psicodinâmica do trabalho, a organização da atividade laboral é

constituída pela divisão das tarefas e das pessoas, seus ritmos, pausas, cadências, relações de poder e responsabilidades objetivas e intersubjetivas (Silva e Freitas, 2010), as quais determinam a experiência do sofrimento no trabalho, que se materializa pelos sentimentos de inutilidade, desqualificação e vivência depressiva. Esses sentimentos, por sua vez, resultam da robotização, despersonalização e privação do uso da inteligência, ocasionando o sofrimento que muitas vezes se confunde com desmotivação ou despreparo (Dejours, 2000; Rocha e col., 2012).

A mudança na sistemática de recebimento dos processos judiciais trouxe o aumento de trabalho e a necessidade de acelerar os ritmos das atividades. Sobre essa aceleração que tem gerado descontentamento, vale mencionar que, para a psicodinâmica laboral, os conflitos, o sofrimento e prazer que emergem em situações de trabalho devem sua dinâmica à organização da atividade e às dificuldades que ela provoca entre os indivíduos e dentro das equipes. Isso decorre das tensões que aparecem no confronto entre as obrigações laborais e as condições para executá-las (Lancman e Sznelwar, 2008).

[...] até pouco tempo eu não tinha assim movimentos repetitivos [...] mas agora eu estou MUITO obcecada em tchi tchi tchi (som de digitação) eu vou, vou e vou sem parar [...] eu vou muito a mil, eu tenho bastante coisa em dia atualmente, não preciso trocar de matéria, eu tenho que me controlar pra não... (E 16).

A aceleração do ritmo de trabalho se origina a partir das metas de produção, ora estabelecidas pelo setor, ora autoimpostas pelo próprio servidor que se vê diante de uma pressão constante que se materializa pelo aumento gradativo de trabalho assinalado no rodapé do monitor a cada novo processo judicial que chega. Tal situação faz com que o seguimento das atividades esteja em constante apelo e, consequentemente, o trabalhador tenha menos espaço para a criação de caminhos que deem conta das suas necessidades.

Rocha e colaboradores (2012) ressaltam, com base na psicodinâmica do trabalho, que a autoaceleração pode ser compreendida como um mecanismo de defesa utilizado pelo trabalhador para tentar abreviar o tempo de contato com uma atividade repetitiva e monótona. Para as autoras, quando autoaceleração é manifestada em um contexto de sobrecarga de tra-

lho, deixa de ser uma escolha transitória, passando a se configurar em um modo operatório permanente, reforçado pela cultura da produtividade.

[...] às vezes a gente acaba se focando tanto ali que tu tens que ter uma análise bem concreta e uma coisa que tu não podes errar, [...], nós trabalhamos com um processo numa fase que se a gente erra agora provavelmente isso se transforma numa bola de neve e até o final ele vai errado, então bah... às vezes eu estou ali muito concentrado (E 2).

As tentativas de controlar o tempo, acelerar os ritmos de trabalho e intensificar a produção podem ser compreendidas como formas de organização do trabalho que deixam pouco espaço para a criação e, consequentemente, para as necessidades do servidor. Segundo a Psicodinâmica do Trabalho, haveria mais benefícios à saúde quando houvesse maior liberdade para as negociações, criações e ações de modulação operacional (Mendes e col., 2010).

[...] a gente trabalha, trabalha, trabalha e não vê o resultado desse trabalho. Talvez seja aquele vício de a gente ver que terminou uma pilha, que terminou, passou para o juiz e, enfim, limpou. [...] mas no E-Proc o lema que eles têm é “sete dias por semana, vinte e quatro horas por dia”. Então, me parece que aumentou consideravelmente o número de processos no juizado [...] (E 6).

Na fala de E6, observa-se uma modificação no que tange à representação simbólica de “encerrar” cada processo judicial e, consequentemente, acompanhar o processo de trabalho até a sua produção final e “limpar a mesa”. Essa característica também já foi relatada em estudo com programadores de sistemas de informática, determinando a percepção de incompletude das atividades laborais (Silva e Freitas, 2010).

No contexto do presente estudo, a finalização das tarefas deixou de ser percebida a partir do momento em que a entrada de novos processos passou a ser ininterrupta. Dessa forma, antes de ser encerrada uma análise, outros documentos são captados pelo sistema *on-line*, chamado de localizador, que recebe novos processos submetidos ao JEF.

[...] um dia o teu localizador tem um número “x” de processos, no outro dia, ele pode ter assim um terço a mais, sabe? E é essa sensação frustrante

que dá, porque parece que nunca vai terminar, não tem fim (E 6).

Além do atendimento ao público deixar de ser uma característica do trabalho no juizado, as folhas de papel que compunham os processos físicos foram substituídas pelos arquivos eletrônicos. Por vezes, parece ficar em jogo o sentido do trabalho, uma vez que o simbolismo imbricado no término de um processo agora culmina com um novo clicar na tela para iniciar o próximo, o que pode ser percebido no fragmento que segue.

[...] quando um processo estava no armário tu conseguia limpar uma prateleira, tu tinhas cumprido um objetivo, assim... agora não, tu não consegue cumprir mais objetivos, tu pode fazer cinco ou seis processos por dia, mas chegaram sete ou oito, ...é uma coisa meio invencível (E 9).

A ansiedade e o desejo de atingir o inatingível do trabalho material e imaterial da tarefa sem fim acarretam a incerteza quanto aos resultados, o que pode repercutir numa intensa sobrecarga física e emocional (Traesel, 2007). Quando a sobrecarga e as exigências psíquicas superam as possibilidades de adaptação, instaura-se o sofrimento (Dejours, 2000). A percepção de que algo está errado para os servidores entrevistados passa pela noção do descompasso entre a produção exigida pelo trabalho e a produzida pelo corpo do trabalhador, evidenciadas pela diminuição da produção.

Um aspecto fundamental à saúde é a possibilidade de o trabalhador ter controle sobre os processos de trabalho. Este controle se refere à intimidade do sujeito com a atividade, o poder exercido mediante a organização do trabalho, bem como o limite subjetivo de cada um para suportar e mediar as demandas laborais (Mendes e col., 2010). Sobre esse aspecto, cabe destacar que se trata da implantação de uma ferramenta nova de trabalho, o E-Proc, que trouxe consigo a exigência de outra dinâmica de trabalho.

[...] a gente também se quebrou bastante para aprender direitinho os procedimentos e tudo (E 7).

Para mim acho desgastante, eu vejo todo mundo reclamando sempre [...] teve alguém dando orientação aqui e tal, mas eu acho que poderia ser mais organizado nesse sentido sabe, as coisas são meio

que jogadas, aí a gente tem que transformar o limão em limonada (E 1).

Diante dos relatos, cabe ressaltar que “a rapidez dos avanços tecnológicos e organizacionais impossibilita, por vezes, o acompanhamento cognitivo dessas mudanças, criando um processo de desqualificação permanente do trabalhador, do seu saber-fazer e da sua experiência acumulada” (Heloani e Lancman, 2004, p. 78).

Quanto ao sistema eletrônico mencionado, foram apontadas algumas falhas operacionais que repercutem em dificuldades para o servidor, como a baixa resolução dos documentos digitalizados e a complexidade de alguns programas de computação utilizados.

[...] tu não consegue enxergar direito porque a digitalização, sei lá, não foi bem feita ou o documento é ilegível mesmo e aí... e até assim, enquanto era no papel tu podia avançar ou voltar ali no documento que tu queria ver, mas na tela fica mais complicado. Às vezes o número do documento na tela não corresponde ao documento digitalizado, então tu procura, vem, volta, vai, tu usa duas telas [...] (E 9).

Dessa maneira os trabalhadores revelam os limites impostos pelas incompletudes dos avanços propostos pela nova tecnologia, os quais agregam novas dificuldades ao processo. No trecho seguinte também se pode observar que o uso de dois monitores para cada computador permitiu maior agilidade à tarefa e aceleração da produção, o que em primeira mão é vivenciado como benefício.

[...] Antes de ter as duas telas dava para fazer uma média de 12,13, processos por dia [...] agora, com as duas telas, eu já notei a diferença, já dá para fazer uns 20 e poucos processos por dia (E 10).

Estes arranjos se traduzem no agir, que opera por meio da participação e do engajamento na vida social. As principais mudanças na organização do trabalho dos profissionais do JEF com a introdução da digitalização dos processos judiciais envolvem dois aspectos fundamentais: o uso de um programa de informática, até então desconhecido, que exigiu adaptação dos servidores à nova ferramenta e o estresse decorrente dos problemas que surgiram à medida que a ferramenta era utilizada. No entanto,

o fator que talvez tenha causado maior estranheza foi a intensificação do volume e ritmo de trabalho devido à nova forma de submeter, acompanhar e analisar os processos judiciais e a sensação de um trabalho infundável.

Além das mudanças necessárias à adaptação da máquina às necessidades destes servidores, estes também necessitam de espaços para falar sobre suas necessidades/ dificuldades/dúvidas, ou até para percebê-las, para prevenir que o sofrimento se instale pela passividade do trabalhador diante da organização do trabalho (Mendes e col., 2010; Bendassolin e Soboll, 2011).

Adaptação dos profissionais às mudanças tecnológicas: repercussões na saúde dos trabalhadores

Em um mundo em que predomina a lógica do capital, que exige um crescimento constante, impondo metas cada vez mais ousadas a partir da suposição de que os homens são seres com capacidade de superação infinita, observam-se manifestações crescentes de várias formas de adoecimento no trabalho (Sznelwar e col., 2011).

As necessidades de adaptação, cognitiva e ergonômica, foram vislumbradas na segunda categoria de análise do presente estudo. Os servidores compreenderam que, a partir da implantação do E-Proc, estabeleceu-se um trabalho mais individualista, prevalecendo a relação trabalhador - máquina, e também referiram alguns sintomas tais como: ardência e ressecamento ocular, dores na coluna, cefaleias e sensação de cansaço e desgaste. Esses sintomas, segundo eles, estão associados à utilização da nova tecnologia, a qual prolongou o tempo de trabalho em frente ao computador.

[...] os olhos, seca bastante. Como nós temos a tendência de ficar fixo na tela, assim [demonstra]... e eu também não tenho uma postura muito boa. Eu fico cada vez... quando eu vejo estou cada vez mais perto da tela [...] o meu grau de miopia aumentou, em um ano, aumentou um grau (E 12).

Dessa maneira os entrevistados exemplificaram os efeitos do trabalho sobre a sua saúde. Além dos dados oftalmológicos, a preocupação com as lesões

osteomusculares também foi expressa.

[...] tenho medo de ter aquilo que a [nome da colega] teve. É meio assustador aquilo, a questão da LER (E 16).

Essa realidade laboral não é específica da região Sul, uma vez que estudos desenvolvidos em outras áreas geográficas também apontaram para os prejuízos do trabalho à saúde dos servidores do judiciário. A exemplo, em estudo (Nunes e Lins, 2009) realizado com funcionários de um órgão público federal do Judiciário também foram relatados casos de doenças e transtornos gerados pelo trabalho, tais como as Lesões por Esforço Repetitivo (LER), rinites alérgicas e o estresse.

A pesquisa sobre a vida antes e após as LERs e Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (DORT) de servidores do Tribunal Regional do Trabalho, em Maceió, apontou o trabalho repetitivo, a pressão e o uso de computador como elementos associados a esse dano (Barbosa e col., 2007). Outros setores de prestação de serviços também têm identificado a repercussão danosa da informatização sobre a vivência e a saúde do trabalhador, como pesquisa sobre o uso da informática em ambiente hospitalar (Fonseca e Santos, 2007). Neste estudo, foram identificadas complicações visuais e movimentos repetitivos como fatores predisponentes ao aparecimento das LER/DORT nos casos de exposição prolongada.

As LER/DORT se apresentam como síndromes de grande magnitude, complexas e multifatoriais relacionadas com as condições de trabalho. E por ser assim, verifica-se que alguns trabalhadores desenvolvem essas afecções enquanto outros, que realizam as mesmas atividades sob as mesmas condições organizacionais, não as desenvolvem (Ghisleni e Merlo, 2005).

A inquietação por não conseguir atender aos anseios da produção no trabalho também contribui para os primeiros indícios de uma identidade de incapacidade, marcada, inicialmente, pelas incertezas quanto ao desempenho no trabalho e pelo sofrimento psicológico gerado (Neves e Nunes, 2009).

Reconhecendo os malefícios que a organização do trabalho pode causar sobre a saúde, alguns servidores tendem a considerar os danos como inerentes ao trabalho, o que é observado na fala que segue.

[...] eu acho que cada trabalho tem seu... é do ofício, eu acho que o jogador de futebol sabe que com 40 anos vai estar com o joelho acabado; o cara que é pedreiro sabe que vai... acho que nós até aqui é óbvio que o trabalho te exige em alguma coisa, não é uma coisa que tu vai fazer e não vai te desgastar em nada, é claro que eu chego em casa muitas vezes estressado, com dor de cabeça por ficar muito tempo na frente do computador, mas isso eu acho que é uma coisa... eu na minha opinião pessoal eu acho que é uma coisa natural do trabalho (E 2).

A fala do servidor remete a certa banalização do sofrimento, tema discutido por Dejours (2000). Assim, os sintomas - dores, desgaste, estresse - as dores são significados como inerentes ao ofício e o trabalhador não se mobiliza por melhores condições de trabalho, aceitando os prejuízos como intrínsecos ao trabalho. No intuito de atender às exigências, de atingir metas cada vez mais agressivas e rigorosas, estes sujeitos se tornam visíveis não pelo sucesso, mas pela expressão dos seus sofrimentos (Sznelwar e col., 2011).

Assim, entende-se que a naturalização dos prejuízos laborais à saúde do trabalhador é um mecanismo de defesa semelhante à negação. Rocha e colaboradores (2012) ressaltam que esses mecanismos de defesa exercem importante papel no acometimento das LER/DORT porque viabilizam a *autoaceleração* e o não reconhecimento do sofrimento.

A maioria dos servidores demonstrou conhecer algumas medidas que podem minimizar os danos provocados pelo uso do computador, como as pausas ordenadas, o relaxamento visual e o alongamento corporal. No entanto, os trabalhadores revelam que não as adotam sistematicamente em detrimento da prioridade conferida às atividades e metas de produtividade.

[...] procuro piscar e procuro levantar quando eu vou fazer um lanche, procuro olhar bem pra longe [...] temos a mania, digamos, de nos prender demais ao computador ali, e não fazemos as paradas que deveríamos fazer, e isso acaba nos atrapalhando um pouco, causa dores, eu tenho, o que eu sinto mais são os olhos (E 11).

Tu não consegues te policiar o tempo todo, é postura, forma de sentar e às vezes até para relaxar o

corpo tu senta meio que de lado e tal, então a gente nota assim, às vezes, dor no pescoço, estou fazendo fisioterapia nos dois ombros (E 1).

[O ideal é] que a gente pensasse em parar, mas ninguém pára, é uma coisa assim que a gente tem que se conscientizar, que é pra ti, né? Parar, fazer um alongamento, olhar pra fora, dar uma descansada, né? [...] a gente tá se desgastando muito, não é só a parte física, é a parte aqui (aponta para a cabeça), é aquela frustração de não conseguir dar conta da demanda, é aquele medo de “ah, eu vou tirar férias!”, mas eu vou voltar e vai explodir meu localizador, eu vou começar por onde?” (E 6).

Tornou-se comum no mundo organizacional, inclusive em meios antes considerados mais distantes deste tipo de organização do trabalho, como o setor de prestação de serviço, avaliar os resultados apenas na perspectiva quantitativa, sem ponderar os desafios reais do trabalho e o eventual insucesso inerente a ele. Isso tem colaborado para a vivência do sofrimento psíquico, que, em segunda instância, é capaz de sinalizar a presença de eliciadores ao acometimento de agravos físicos, como as LER/DORT (Rocha e col., 2012).

Diante do exposto, salienta-se que “promover um ambiente laboral saudável significa considerar o trabalho em sua relação com as necessidades e as expectativas dos trabalhadores. Significa planejar ou replanejar o trabalho levando em conta, dialogicamente, estas necessidades e expectativas” (Tavares, 2003, p. 136). Requerem-se, portanto, intervenções que viabilizem espaços de nova significação do sofrimento, que levem à adoção de estratégias de enfrentamento mais eficazes, principalmente por se tratar de um contexto laboral propiciador de danos decorrentes da automação (Rocha e col., 2012).

Considerações Finais

Os resultados da pesquisa revelam as dificuldades vivenciadas pelos servidores de um juizado especial federal diante dos desafios colocados pela organização do trabalho. Assim como em outros setores, a informatização traz benefícios à produção, mas pode também carregar consigo os malefícios da aceleração do ritmo de trabalho e, em consequência, metas

mais arrojadas a serem cumpridas. Deste modo, o trabalhador passa a ser condicionado à aprendizagem de novas habilidades físicas e intelectuais, além de qualificações para lidar com as tecnologias e diferentes modelos de organização do trabalho.

Diante disso, destacam-se os sentimentos de desamparo perante os desafios trazidos pela nova ferramenta de trabalho e a necessidade de adequá-la às pessoas que com ela convivem cotidianamente. A exposição prolongada a essas condições pode acarretar prejuízos à saúde destes servidores, bem como para as instituições no que se refere à eficácia do trabalho. Portanto, é necessário que dirigentes de diferentes instituições analisem o impacto e as demandas que a reorganização do processo de trabalho exigirá e o real significado dos trabalhadores para suas empresas.

Espera-se, portanto, que este estudo possa contribuir para a elaboração de espaços e estratégias de promoção da saúde que objetivem a minimização de danos e potencializem o trabalho como fonte de prazer para estes e outros trabalhadores.

Colaboração dos autores

Dal Pai, Lautert e Merlo foram responsáveis pela construção do projeto de pesquisa, análise dos dados e construção do relatório de pesquisa. Tavares foi responsável pela análise dos dados e construção do relatório de pesquisa. Dornelles e Souza Filho foram responsáveis pela concepção do estudo, coleta e organização dos dados.

Referências

- BARBOSA, M. S. A.; SANTOS, R. M.; TREZZA, M. C. S. F. A vida do trabalhador antes e após a Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e Doença Osteomuscular Relacionada ao Trabalho (DORT). *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, DF, v. 60, n. 4, p. 491-496. 2007.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. *Clínicas do trabalho: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade*. São Paulo: Atlas, 2011.
- BRASIL. Justiça Federal de Santa Catarina. *Curso rápido de Introdução ao Sistema de Processo Eletrônico da Justiça Federal*. Florianópolis, 2009. Disponível em: <http://www.jfsc.gov.br/ead/curso_eproc.htm>. Acesso em: 6 jun. 2013.
- BRASIL. Justiça Federal. *Movimentação Processual dos Juizados Especiais Federais*. 2012. Disponível em: <<http://www.jf.jus.br/servicos/cidadao/estatisticas-da-justica-federal/MovimProcessualEFS1.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2013.
- DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000.
- DEJOURS, C. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho. *Revista CULT*, São Paulo, v. 139, n. 12, p. 49-53, 2009. Disponível em: <<http://revistacult.uol.com.br/home/2010/03/reencantar-o-trabalho/>>. Acesso em: 22 maio 2013.
- FONSECA, C. M. B. M.; SANTOS, M. L. Tecnologias da informação e cuidado hospitalar: reflexões sobre o sentido do trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 699-708, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v12n3/20.pdf>>. Acesso em: 6 ago. 2012.
- GHISLENI, A. P.; MERLO, A. R. C. Trabalhador contemporâneo e patologias por hipersolicitação. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 18, n. 2, p. 171-176, 2005.
- HELOANI, R.; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. *Produção*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 77-86, 2004.
- LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.
- MENDES, A. M. et al. *Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros*. Curitiba: Juruá, 2010.
- NEVES, R. F.; NUNES, M. O. Disability, everyday life and subjectivity: the narrative of workers with RSI/WMSD. *Interface: Comunicação, Saúde, Educação*, Botucatu, v. 13, n. 30, p. 55-66, 2009.

NUNES, A. V. L.; LINS, S. L. B. Servidores públicos federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. *Revista Psicologia: Organização e Trabalho*, Brasília, DF, v. 9, n. 1, p. 51-67, 2009.

ROCHA, S. R. A.; MENDES, A. M.; MORRONE, C. F. Sofrimento, distúrbios osteomusculares e depressão no contexto de trabalho. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 379-394, 2012.

SILVA, F. H. E.; FREITAS, L. G. Organização do trabalho, prazer-sofrimento e estratégias de mediação no trabalho de programadores de faculdade via internet. In: MENDES, A. M. et al. *Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros*. Curitiba: Juruá, 2010. p. 433-450.

SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão. *Tempo Social: Revista de Sociologia da USP*, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 11-30, 2011.

TAVARES, D. S. *Sofrimento no trabalho entre servidores públicos*: uma análise psicossocial do contexto de trabalho em um tribunal judiciário federal. 2003. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

TRAESSEL, E. S. *A psicodinâmica do reconhecimento: sofrimento e realização no contexto dos trabalhadores da enfermagem de um hospital do interior do Rio Grande do Sul*. 2007. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

Recebido em: 25/11/2012

Reapresentado em: 24/06/2013

Aprovado em: 19/07/2013