



Projeto
“Como vai você?”

**Condições de Trabalho e de Saúde
dos
Servidores do Poder Judiciário Federal
em
Santa Catarina**



Relatório Final

Equipe de pesquisadores:

Vera Regina Roesler (Universidade Federal de Santa Catarina) – Responsável Técnica
Josep M. Blanch (Universidade Autônoma de Barcelona) – Coordenador Geral Projeto Kofarips
Miguel Angel Sahagún (Universidade Autônoma de Barcelona)
Cláudia Basso (Universidade Federal de Santa Catarina)
Valéria Quiroga Vinhas (Universidade Federal do Rio de Janeiro)

Florianópolis e Barcelona, janeiro de 2012

ÍNDICE GERAL	
Introdução	4
1. METODOLOGIA	
1.1 Desenho	8
1.2. População e participantes	8
1.3. Procedimentos	9
1.4. Instrumentos de pesquisa	11
1.4.1. Entrevista	11
1.4.2. Enquete mediante escalas de avaliação	12
1.4.2.1. Questionário de Condições de Trabalho (qCT)	12
1.4.2.2. Escala Carga de Trabalho (ECT)	15
1.4.2.3. Escala de Conteúdo do Trabalho (JCQ)	16
1.4.2.4. Questionário de Bem-Estar Laboral Geral (qBLG)	17
1.4.2.5. Questionário <i>Maslach Burnout Inventory</i> (MBI)	20
1.4.2.6. Questionário <i>General Health Questionnaire</i> (GHQ)	22
1.4.2.7. Questionário <i>Self- Reporting Questionnaire</i> (SRQ)	23
2. RESULTADOS	
2.1. Justiça Federal (JF)	24
2.1.1. Dados demográficos	24
2.1.2. Pontuações em escalas	28
2.1.3. Diferenças entre grupos em pontuações de escalas	40
2.1.4. Descritores da experiência de trabalhar	46
2.2. Justiça Eleitoral (TRE)	47
2.2.1. Dados demográficos	47
2.2.2. Pontuações em escalas	50
2.2.3. Diferenças entre grupos em pontuações de escalas	63
2.2.4. Descritores da experiência de trabalhar	68
2.3. Justiça do Trabalho (TRT)	69
2.3.1. Dados demográficos	69
2.3.2. Pontuações em escalas	73
2.3.3. Diferenças entre grupos em pontuações de escalas	86
2.3.4. Descritores da experiência de trabalhar	91
2.4. Síntese dos resultados globais das três instituições judiciárias analisadas	92
Resumo e Considerações finais	95
Referências	98

Introdução

Relatamos no presente informativo os resultados da pesquisa realizada em atendimento à demanda da diretoria do Sindicato dos Trabalhadores no Poder Judiciário Federal no Estado de Santa Catarina – SINTRAJUSC, e de sua comissão responsável pela saúde dos servidores no Estado.

A temática que originou este estudo se inscreve no marco de referência da literatura atual que vem demonstrando, desde meados dos anos de 1990, os reflexos psicossociais das relações de trabalho pautadas no modelo organizacional de gestão flexível, a qual inclui um conjunto de dispositivos de regulação objetiva e subjetiva dos sujeitos nele envolvidos (Arellano, 2004; Baraldi y Car, 2008; Barzelay, 2005; Christensen & Lægreid, 2001; 2007; Homedes y Ugalde, 2005; Pillay, 2008; Pollitt, 2003; 2007).

Nas últimas décadas, o desenvolvimento da consciência política e da legislação internacional no campo dos direitos humanos, sociais e trabalhistas, e particularmente no que diz respeito à segurança e saúde no trabalho, revelou outra faceta importante das **condições de trabalho**: os **fatores de risco laboral**, isto é, de ameaça para a saúde, a segurança e o bem-estar do trabalhador.

Por **condições de trabalho** se entende o conjunto das circunstâncias e características ecológicas, materiais, técnicas, econômicas, sociais, políticas, jurídicas e organizacionais no marco das quais se desenvolvem a atividade e as relações laborais (Blanch, Sahagún & Cervantes, 2010). Este cenário repercute especificamente sobre a qualidade do trabalho realizado e, em geral, sobre o bem-estar, a saúde e a segurança, a motivação, o compromisso, a satisfação e o rendimento laboral, as patologias profissionais, a eficácia e a eficiência das organizações. Repercute também sobre muitas das disfunções encontradas nos ambientes organizacionais, tais como os conflitos, o absenteísmo e o presentismo, a rotatividade, o abandono, os acidentes e as enfermidades ligadas ao trabalho.

No estudo destes aspectos destacam-se mundialmente os aportes do Eurofound, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (www.eurofound.europa.eu), que é um organismo criado pela União Europeia para avaliar o estado e as tendências das condições de vida e de trabalho dos países que a integram. Seus informes quinquenais sobre as **condições de trabalho** abarcam numerosos aspectos relativos aos fatores materiais, organizativos, sociais e temporais, assim como à saúde física e ao bem-estar psicológico. Estes estudos proporcionam um marco de referência para as propostas em matéria de políticas sociais e laborais elaboradas pela Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho.

Dentre as numerosas fontes de **riscos psicossociais no trabalho**, a literatura científica atual destaca especialmente a *insegurança no emprego*, a *gestão por estresse* que conduz à intensificação objetiva do trabalho (atividade laboral desenvolvida sob os signos da pressão, da rapidez, da pressa, da urgência e a impressão de “situação limite” e “risco de colapso”), a *sobrecarga de trabalho* (*work overload*, experiência de saturação e excesso de tarefas, acompanhada da percepção de falta de tempo para concluí-las ou para executá-las adequadamente e a consciência de “má práxis profissional”), o desequilíbrio entre o volume e a complexidade da demanda de um lado e os recursos disponíveis para satisfazê-la com eficácia de outro, as altas exigências emocionais e cognitivas, o sentimento de injustiça na avaliação, na retribuição, na promoção e na gestão em geral, as limitações a participar nas decisões organizacionais, os conflitos de papéis (função), o déficit de apoio social horizontal ou vertical, as dificuldades de conciliação trabalho-vida-família, a discriminação no ambiente laboral e as

múltiplas formas de violência¹ no trabalho, em forma de assédio sexual ou moral (*mobbing*) e de *violência ocupacional* (*workplace violence*).

A maioria dos estudos contemporâneos mostra que a metamorfose do atual mundo do trabalho é complexa, profunda e acelerada, dificultando em termos temporais a avaliação de seus impactos manifestos e latentes, assim como de seus múltiplos efeitos diretos e indiretos, desejados e colaterais. Relativamente às suas repercussões manifestas, diretas e desejadas, frequentemente se observa - a partir das políticas públicas e do senso comum -, as vantagens do novo cenário laboral em termos de infraestrutura, de equipamentos e de recursos tecnológicos que tendem a facilitar o desempenho das tarefas em condições materiais geralmente vividas pelos trabalhadores como satisfatórias e agradáveis, motivadoras e desafiadoras.

Em contrapartida, se detecta também a degradação de alguns aspectos no ambiente laboral, especialmente a intensificação das tarefas, isto é, o aumento das exigências quantitativas e qualitativas, cognitivas e emocionais impostas pela reorganização flexível e pelo novo modelo de gestão. Estes fatores levam a uma extensão dos tempos e dos espaços laborais, bem como a um incremento na densidade do trabalho. É o panorama descrito na abundante e crescente literatura relativa ao *sobretabalho* (*overwork*) e à sobrecarga de trabalho (*work overload* e seus sinônimos, como *role overload*, *information overload*, *e-mail overload*, *work density*, *work intensity*, *work pressure*, *overwork culture*, *business culture*, *overtime*, *time pressure*, *attendance pressure*, etc.) como *fatores de risco psicossocial de distress*² e de *Burnout* (Bawden y Robinson, 2008; Blanch y Stecher, 2009; 2010; Fairris, 2004; Galinsky et al, 2005; Gallie, 2005; Thomas y Smith, 2006).

Diante das novas ameaças à saúde, ao bem-estar e à qualidade de vida no trabalho, as ciências da saúde e do trabalho estão mudando o foco de sua atenção a partir de fatores meramente ecofísicos, mecânicos, ergonômicos, técnicos e de higiene para os aspectos subjetivos das novas condições de trabalho organizacional e dos novos *riscos psicossociais* associados a eles (*Agencia Europea de la Salud y de la Seguridad en el Trabajo*, 2003; 2007; *Eurofound*, 2010; Gabriel y Liimatainen, 2000; Weiler, 2006).

Este conjunto de tendências de mudanças assinala que os processos de reforma do sistema judiciário, assim como da área da saúde e da educação superior, no Brasil e em outros países, têm implicado não somente em transformações normativas e institucionais em nível macro, mas também em um profundo redesenho e ajuste das formas de organização do trabalho, da gestão de pessoas e da cultura organizacional desses sistemas.

Ao dirigimos nossa pesquisa especificamente aos servidores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina, consideramos importante citar o papel do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, criado em dezembro de 2004, instalado em junho de 2005 e conhecido como organismo de controle externo desta instância.

De acordo com informações disponíveis em seu sítio oficial (<http://www.cnj.jus.br>), o CNJ é “um órgão voltado à reformulação de quadros e meios no Judiciário, sobretudo no que diz

¹ A Organização Mundial de Saúde (OMS) em 2002 no “Relatório Mundial sobre a Violência e Saúde” definiu a violência como: “*Uso da força física ou do poder real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha qualquer possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação*” (KRUG et al, 2002, p.5 apud Caderno do Curso Impacto da Violência na Saúde (KRUG et al., 2002, p. 5). (grifos nossos).

² Comumente se adota o termo “estresse” para nomear o fenômeno em seus aspectos negativos. No entanto, para efeitos deste estudo e baseados na literatura internacional, utilizamos o termo “eustresse” para designar os efeitos positivos que fazem com que o sujeito reaja às situações de seu ambiente, e “distresse” para nomear os efeitos negativos que, em suas condições cronificadas pode levar ao *Burnout*.

respeito ao controle e à transparência administrativa e processual”. Sua atuação se estende a todo o território nacional e seu papel diz respeito “às ações de planejamento, à coordenação, ao controle administrativo e ao aperfeiçoamento do serviço público na prestação da Justiça”. Nestes termos, esta instituição possui a missão de contribuir para a eficácia do trabalho jurisdicional, garantindo os princípios do artigo 37 da Constituição Federal, a saber: legalidade, impessoalidade, moralidade, transparência e eficácia. Suas atividades compreendem: “planejamento estratégico e proposição de políticas judiciais; modernização tecnológica do Judiciário; ampliação do acesso à justiça, pacificação e responsabilidade social; garantia de efetivo respeito às liberdades públicas e execuções penais.”.

Nestes termos, o CNJ vem, desde a sua criação, estabelecendo metas nacionais que incluem a implementação de sistemas de gestão de projetos nos tribunais, a modernização de sistemas de informatização e a aceleração de processos de julgamento (dos já recebidos e dos novos). No que se refere à implementação do sistema eletrônico judicial e administrativo, este pode ser considerado um processo de “reengenharia dos tribunais”, nos moldes em que assistimos estas “operações” nas empresas privadas nos anos 1990.

Considerando este contexto em sua complexidade, nosso objetivo com esta pesquisa foi verificar as condições de trabalho e suas repercussões na saúde do conjunto de trabalhadores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina. Nosso foco de análise centrou-se na maneira como a categoria experimenta e vive as mudanças ocorridas na organização e nas condições de trabalho, ancoradas no pressuposto de qualidade e produtividade. Visamos, a partir dos aspectos psicossociais da relação desses sujeitos com o seu trabalho, traçar um diagnóstico das principais problemáticas apontadas pelos servidores no que tange à saúde psicofísica e suas possíveis correlações com as transformações ocorridas em seu ambiente laboral.

Apesar do reconhecimento da relevância da temática “gestão organizacional” e “administração de pessoas” no Sistema Judiciário, bem como das importantes mudanças introduzidas nos últimos anos, se conhece pouco acerca do modo como os servidores percebem, experimentam e são afetados por este conjunto de mudanças em seus locais de trabalho. É possível obter informações empíricas acerca da reforma implementada, principalmente em suas dimensões econômica, organizacional, normativa e de satisfação dos usuários. No entanto, são poucos os estudos a respeito dos impactos que o novo modelo de organização e de gestão acarreta ao conjunto de servidores no que diz respeito às experiências subjetivas em seu trabalho, especialmente os relacionados à saúde mental, à qualidade de vida e aos riscos psicossociais no trabalho em geral.

Com esta pesquisa pretendemos contribuir para a compreensão dos aspectos acima referidos no âmbito dos processos de reforma e de modernização do sistema judiciário brasileiro, e também comparar os resultados obtidos em estudos paralelos sobre o impacto psicossocial das reformas nos setores da saúde e educação superior, investigados em um projeto de caráter ibero-americano³.

Assim, reunimos no presente relatório o resumo das respostas dadas às diferentes escalas, fatores e perguntas do questionário aplicado aos servidores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina. Este mapa descritivo das percepções e experiências desse coletivo de profissionais permite avaliar aspectos relevantes do estado atual e dos desafios futuros relacionados às

³ Projeto internacional de pesquisa financiado pelo *Ministerio de Educación y Ciencia* Espanhol, *Plan Nacional I+D+I*. Ref: PSI2011-23705, coordenado pelo Dr. Josep M Blanch, professor catedrático da *Universidade Autónoma de Barcelona*. Trata-se de uma investigação ibero-americana sobre aspetos psicossociais da qualidade de vida no trabalho de profissionais que prestam serviços à comunidade (sanitários, educativos, sociais, culturais, etc.).



condições de trabalho, não somente para a saúde e para o bem-estar desses servidores em suas atividades laborais, mas também para a qualidade do serviço que realizam junto à população.

Os conhecimentos produzidos a partir desta pesquisa poderão facilitar e orientar a reflexão e a tomada de decisões quanto a ações preventivas de riscos psicossociais, assim como os ajustes possíveis e desejáveis na organização e na gestão dos trabalhadores das três instâncias judiciárias federais no Estado de Santa Catarina.

1. METODOLOGIA

1.1. Desenho

Combinamos os enfoques quantitativo e qualitativo, objetivando obter informações numéricas e textuais em função da análise da medida e do sentido em que as mudanças organizacionais objetivas se traduzem em uma metamorfose psicológica, social e cultural dos profissionais envolvidos.

1.2. População e participantes

Na fase exploratória, do número considerável de servidores que se dispuseram a participar da etapa qualitativa, realizamos vinte e cinco entrevistas com profissionais selecionados, seguindo critérios de sexo, idade, antiguidade no serviço e titularidade atual ou no passado em cargos de chefia.

Na fase definitiva da aplicação da Enquete, do conjunto dos servidores em atividade laboral na Justiça Federal, Justiça Eleitoral e Justiça do Trabalho em Santa Catarina, participou uma mostra estratificada por critérios de gênero, idade, local de trabalho, antiguidade na profissão, responsabilidades (atuais ou passadas) na gestão, etc. O volume da amostra e o modo de acesso aos participantes foi definido e consensuado em reunião com representantes da categoria. Participaram efetivamente nesta fase da pesquisa 1537 profissionais. Neste capítulo apresentamos a sua distribuição geral e no capítulo dos “resultados” apresentaremos as suas características demográficas específicas por *tipo de Justiça*.

Tabela 1. *Distribuição de casos por regiões*

Região	Freq.	%	% Acum.
R. Leste	805	52,40	52,40
R. Vale do Itajaí	187	12,20	64,50
R. Norte	177	11,50	76,10
R. Sul	142	9,20	85,30
R. Oeste	138	9,00	94,30
R. Planalto	88	5,70	100,00
Total	1537	100,00	

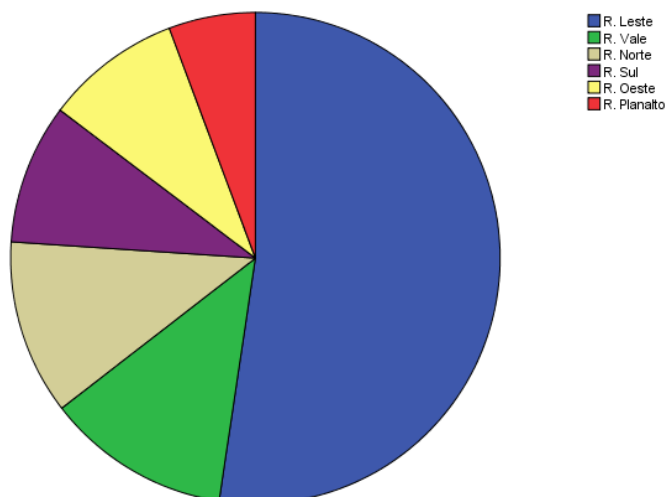


Gráfico 1. Distribuição de casos por regiões

Tabela 2. Distribuição de casos por tipo de Justiça

Tipo de Justiça	Freq.	%	% Acum.
TRT	770	50,56	50,56
Justiça Federal	556	36,51	87,07
TRE	197	12,93	100,00
Questionários Perdidos ⁴	14		
Total	1537		

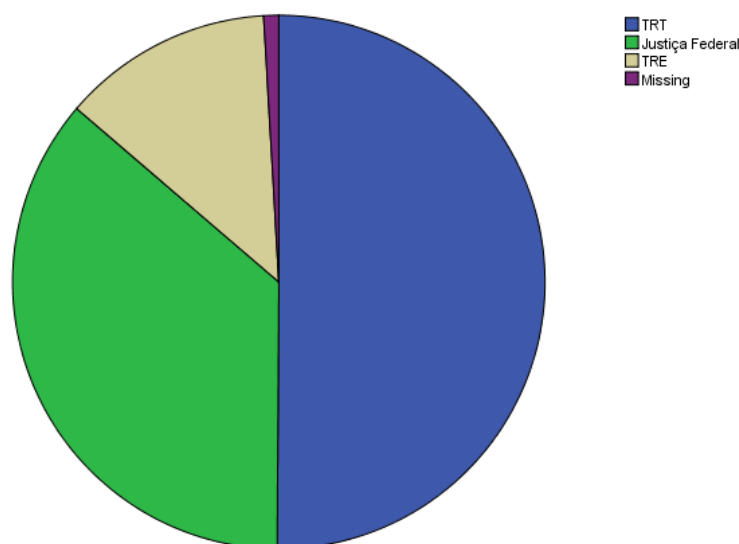


Gráfico 2. Distribuição de casos por tipo de Justiça

1.3. Procedimentos

O trabalho de campo consistiu na aplicação, na fase exploratória, de uma Entrevista semiestruturada e posteriormente de uma Enquete mediante uma bateria de questionários aos servidores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina. Foi realizado em duas etapas: em 2010 o estudo piloto, iniciado com servidores da Justiça Federal de Florianópolis e de Joinville, e em 2011 o definitivo. O instrumento foi preenchido de forma anônima e confidencial, com o consentimento informado dos participantes. Previamente à sua implementação, o projeto de investigação passou pela análise do *Comité de Ética de la Agencia Nacional de Evaluación*, que depende do *Ministerio de Ciencia y Tecnología del Gobierno de España*, a instância que selecionou e aprovou o estudo. Anteriormente e como parte do processo de apresentação o projeto, foi submetido também ao *Comité de Ética de la Universidad Autónoma de Barcelona* (Espanha). No Brasil o projeto de pesquisa obteve as autorizações das autoridades competentes das três instâncias do Poder Judiciário Federal em SC. Em seguida foi submetido ao Comitê de

⁴ Questionários com informações incompletas nos quesitos analisados, não considerados nos resultados.

Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina e obteve aprovação, conforme Parecer Consubstanciado número 936/11.

Dentre as três instituições abrangidas pelo Projeto *“Como vai você? Análise das condições de trabalho e de saúde dos servidores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina”*, a Justiça do Trabalho – TRT foi a última a autorizar a participação de seus servidores neste estudo. Um dos motivos foi a realização de uma pesquisa interna pela área de Recursos Humanos com todos os servidores há menos de um ano.

As entrevistas foram realizadas com alguns dos participantes que manifestaram oralmente ou por escrito seu desejo de obter um espaço para falar sobre a temática objeto da pesquisa. Priorizamos a realização das entrevistas fora do ambiente de trabalho.

A aplicação dos questionários foi precedida de reuniões nas unidades de trabalho, nas quais explicitamos os objetivos, a metodologia, as dimensões ética e de sigilo, assim como o caráter científico do Projeto *“Como vai você? Análise das condições de trabalho e de saúde dos servidores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina”*. Os participantes tiveram a oportunidade de obter esclarecimentos às suas dúvidas antes de responderem aos instrumentos de pesquisa. A recepção das pesquisadoras pelas diversas equipes, tanto na Capital quanto no interior, foi boa.

Recolhemos os questionários respondidos de duas a três horas após sua distribuição. Em alguns setores, em função do volume de trabalho dos participantes da pesquisa, recolhemos no final do expediente e no dia seguinte. Verificamos que alguns servidores temiam ser “marcados” ou estigmatizados por participarem deste estudo⁵. Este fato ficou evidenciado em comentários no momento da devolução dos formulários respondidos e da realização das entrevistas.

Observamos que mesmo com a garantia de anonimato e sigilo das informações, determinados servidores evitaram a recepção do instrumento de pesquisa. O número de formulários devolvidos totalmente em branco, ou sem preenchimento da página de dados demográficos (que de igual forma não permitia a identificação do respondente) foi significativa. Dentre os respondentes, alguns tiveram a preocupação de, no momento da devolução do formulário preenchido, embaralhá-lo no interior do envelope de recepção, de forma a dificultar sua identificação. Um entrevistado declarou que alguns servidores tiveram receio de represálias por participar da pesquisa, evitando preencher os questionários diante de seus superiores hierárquicos. Um deles disse: *«eu acho que eles [os chefes] notaram quem pegou e quem respondeu os questionários»*.

Nos gabinetes dos juízes do TRT 12ª Região em Florianópolis, tivemos que adotar uma estratégia diferenciada no que tange ao recolhimento dos questionários respondidos. Por realizarmos a pesquisa no final do mês, período considerado crítico pela assessoria dos juízes em função do aumento considerável da carga de trabalho, nos foi solicitado deixar os questionários com os servidores e recolhê-los dias depois. Na ocasião da coleta verificamos que alguns formulários já preenchidos haviam sido descartados pelos participantes da pesquisa, devido ao temor de que as informações neles constantes fossem acessadas por outras pessoas de seu ambiente de trabalho.

As etapas de aplicação de questionário e de tratamento das informações foram realizadas pelas profissionais responsáveis pelo estudo no Brasil: Vera Regina Roesler, Valéria Quiroga Vinhas e Cláudia Basso.

⁵ Este fato foi observado nas três instâncias do Poder Judiciário Federal em SC.

Os municípios abrangidos pela pesquisa foram os seguintes:

- Região Leste – Florianópolis, São José, Palhoça, Balneário Camboriú;
- Região Sul – Criciúma, Tubarão, Araranguá, Imbituba, Laguna;
- Região Oeste – Chapecó, Concórdia, Joaçaba, São Miguel d Oeste, Xanxerê;
- Planalto – Lages, Caçador, Videira, Fraiburgo, Curitibanos;
- Vale do Itajaí – Rio do Sul, Brusque, Blumenau, Indaial, Timbó, Itajaí;
- Região Norte – Jaraguá do Sul, Joinville, Mafra, São Bento do Sul, Canoinhas, Porto União.

Do total dos questionários distribuídos aos servidores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina, tivemos 1.537 validados⁶. Os formulários devolvidos em branco e com informações incompletas foram excluídos da pesquisa.

Não nos foi informado o número de servidores afastados (férias, licenças e outros) na data da aplicação do instrumento de pesquisa, não nos permitindo, desta maneira, tecer comentários quanto aos índices de afastamento por problemas de saúde nos diversos locais de trabalho em SC.

1.4. Instrumentos de pesquisa

Considerando tratar-se de pesquisa de caráter qualitativo e quantitativo, usamos dois tipos de instrumentos: Entrevista com roteiro semiestruturado e Enquete mediante o conjunto de questionários, abaixo descritos.

1.4.1. Entrevista

O roteiro semiestruturado de entrevista, em sua versão brasileira, foi uma adaptação do modelo utilizado numa investigação ibero-americana sobre aspectos psicossociais da qualidade de vida no trabalho de profissionais dos serviços humanos (sanitários, educativos, sociais, culturais, etc.) coordenada por Blanch⁷. O roteiro serviu como ponto de partida para iniciarmos a entrevista, sendo adotado de forma flexível, permitindo aos participantes falar de situações em seu trabalho não contempladas nas questões definidas previamente.

Inicialmente preparamos um ambiente reservado, com um clima de confiança e de credibilidade com relação à pesquisa, expondo brevemente seus propósitos gerais, sem comentar “hipóteses” ou expectativas de respostas cientificamente corretas ou desejáveis. Esclarecemos que se trata de uma *investigação internacional sobre Qualidade de Vida Laboral em instituições públicas – universidades, hospitais e poder judiciário-*, considerando as mudanças nas formas de organização no trabalho, o modo pessoal como vivem os profissionais (servidores) implicados. Falamos sobre as questões de confidencialidade e anonimato, solicitando autorização para gravar a entrevista e a assinatura na folha de consentimento livre e esclarecido.

O tempo de duração de cada entrevista foi estipulado entre trinta minutos e uma hora, prolongado caso necessário. O roteiro semiestruturado apresentou as questões abaixo, deixando tempo livre para comentários e outras situações vividas no ambiente de trabalho do servidor:

⁶ Foram considerados válidos os questionários com informações completas.

⁷ Projetos de Pesquisa I+D+I Referencias: “SEJ2007-63686/PSIC” e “PSI2011-23705”.



**Atualmente se diz que muitas coisas estão mudando no mundo do trabalho.
Fale-nos de sua experiência em seu trabalho concreto**

1) Sobre seu entorno de trabalho...

- a. Suas condições de trabalho (materiais, técnicas, financeiras, contratuais, salariais, temporais, etc.)
- b. Seu ambiente social de trabalho (relação com colegas, com chefias e direção e com as pessoas usuárias do serviço, etc.).
- c. Sua carga de trabalho e seu tempo para realizá-la
- d. Sua organização do próprio tempo laboral, privado e social

2) Sobre como pensa e como você avalia seu trabalho...

- a. O que significa trabalhar para você?
- b. O que você acha que é o melhor e o que você acha que é o pior em seu trabalho?
- c. O que está melhorando e o que está piorando em seu trabalho?
- d. O que poderia ser feito para melhorar sua qualidade de vida laboral?

As entrevistas foram realizadas, entre 2010 e 2011, em Florianópolis, em locais isolados do ambiente laboral, preservando o anonimato e o sigilo das informações⁸.

1.4.2. Enquete mediante escalas de avaliação

Para a coleta das informações quantitativas utilizamos uma ferramenta de pesquisa autoaplicável especialmente projetada para este estudo, em sua versão brasileira, validada e fiabilizada (confiável), que incluiu, além da seção correspondente às informações sociodemográficas, diversas escalas escolhidas e organizadas para cumprir dois tipos de funções:

(a) Para o estudo das variáveis independentes, as escalas do *Questionário de Condições de Trabalho* (qCT) e de *Carga de Trabalho* (ECT), de Blanch, Sahagún y Cervantes (2010) e de *Conteúdo do Trabalho* (*Job Content Questionnaire*, JCQ. Karasek et al., 1998).

(b) Para o estudo das variáveis dependentes, as escalas do questionário de *Bem-Estar Laboral Geral* (qBLG, Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, 2010), *Maslach Burnout Inventory* (MBI 3ª ed. Maslach, Jackson & Leiter, 1996), *General Health Questionnaire* (GHQ. Goldberg & Williams, 1996) e *Self-Reporting Questionnaire* (SRQ. WHO, 1994).

O conjunto do instrumento foi desenhado para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho em organizações de serviço a pessoas, atendendo às dimensões psicossocial, subjetiva e perceptiva das condições de trabalho e integrando em um mesmo processo o estresse laboral vivido por trabalhadores individuais, sua percepção dos fatores ambientais, o clima sociolaboral e o grau de bem e mal-estar experimentados em tais circunstâncias. Descrevemos a seguir a estrutura do instrumento:

1.4.2.1. Questionário de Condições de Trabalho (qCT).

Este instrumento de pesquisa foi especificamente desenhado e validado para avaliar a dimensão psicossocial das condições do trabalho em organizações e instituições que prestam

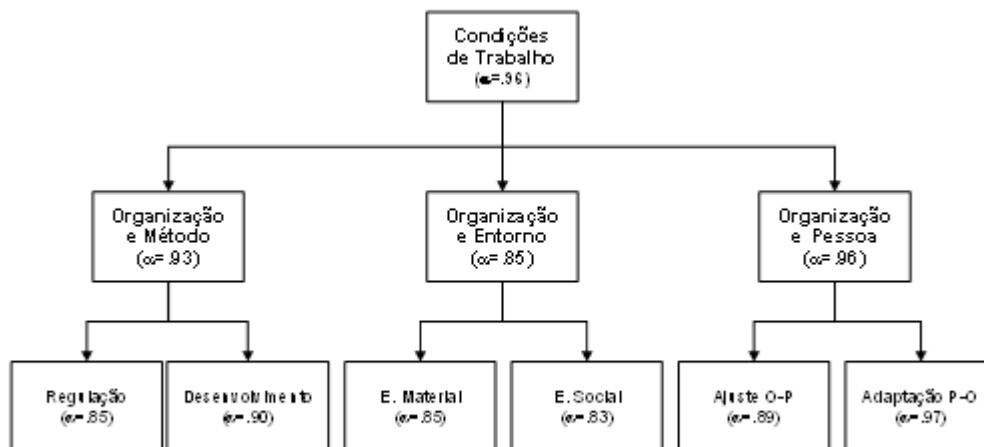
⁸ Todas as entrevistas foram conduzidas, registradas e transcritas por Vera Regina Roesler e Valéria Quiroga Vinhas, responsáveis pela pesquisa.

serviços à população (sanitários, educativos, sociais, judiciários, etc.). O questionário é composto por 44 itens ($\text{Alpha} = .96$) distribuídos em seis escalas. Sua estrutura e as propriedades psicométricas de seus componentes foram apresentadas em Blanch, Sahagún & Cervantes (2010)

O questionário inclui três pares de escalas agrupadas de acordo com um modelo teórico segundo o qual as *condições de trabalho* se configuram em torno de uma tripla relação da organização com o método (escalas de *Regulação* e de *Desenvolvimento*), com o entorno (escalas de *Ambiente Material* e *Social*), e com a pessoa (escalas de *Ajuste Organização-Pessoa* e de *Adaptação Pessoa-Organização*). As escalas que compõem este instrumento estão agrupadas em três díades (fatores): (a) organização e método, (b) organização e entorno e (c) organização e pessoa. Descrevemos nas páginas seguintes os enunciados dos itens componentes dos campos abrangidos por estes fatores.

A estrutura do qCT passou por um processo de validação que incluiu, entre outras fases, uma análise de seus componentes principais. As seis escalas que o compõem têm um formato de respostas de eleição múltipla, com opções que vão de zero a dez no caso de avaliação de aspectos relacionas com *Organização e método* e *Organização e entorno*; e com formato Likert, nas duas escalas com as quais se mede (de um a sete) aspectos da relação percebida *Organização-Pessoa*. Todas as escalas mostraram uma alta consistência interna com valores Alfa de Cronbach compreendidos entre .83 e .97; tal como representado na Figura 1, que mostra a estrutura do questionário com as propriedades psicométricas de seus três fatores e de suas seis escalas.

Figura 1. Estrutura e propriedades psicométricas do Questionário de Condições de Trabalho - qCT



Itens do Questionário de Condições de Trabalho (qCT) por fatores e escalas:

Instruções : Circule o número escolhido

1. Fator Organização e Método:

	Péssimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ótimo
a. Escala Regulação. <i>Valore os seguintes aspectos das condições de trabalho em seu setor</i>													
Tempo de trabalho (horários, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Organização geral do trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Retribuição econômica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Carga de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Qualidade do contrato de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Compatibilidade trabalho- vida privada e familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
b. Escala Desenvolvimento. <i>Valore os seguintes aspectos das condições de trabalho em seu setor</i>													
Autonomia na tomada de decisões profissionais	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Justiça na remuneração e na promoção	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Oportunidades para a formação continuada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vias de promoção laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Participação nas decisões organizacionais	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Relações com a direção	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Avaliação do rendimento profissional pela inst.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Apoio recebido da direção	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

2. Fator Organização e Entorno

	Péssimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ótimo
a. Escala Entorno Material. <i>Valore os seguintes aspectos de seu ambiente de trabalho</i>													
Ambiente físico, instalações e equipamentos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Recursos materiais e técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Prevenção de riscos laborais	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Serviços auxiliares (limpeza, segurança, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
b. Escala Entorno Social. <i>Valore os seguintes aspectos de seu ambiente de trabalho</i>													
Companheirismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Respeito no grupo de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Reconhecimento do seu trabalho pelos colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Reconhecimento do seu trabalho pelos usuários	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

3. Fator Organização e Pessoa

	Total desacordo	1	2	3	4	5	6	7	Total acordo
a. Escala Ajuste Organização-Pessoa. <i>A atual organização do trabalho em meu setor...</i>									
Satisfaz meus interesses	1	2	3	4	5	6	7		
Exige-me segundo minhas capacidades	1	2	3	4	5	6	7		
Responde as minhas necessidades	1	2	3	4	5	6	7		
Encaixa-se com minhas expectativas	1	2	3	4	5	6	7		
Ajusta-se às minhas aspirações	1	2	3	4	5	6	7		
Está de acordo com meus valores	1	2	3	4	5	6	7		
Facilita que meus méritos sejam reconhecidos	1	2	3	4	5	6	7		
Motivam-me a trabalhar	1	2	3	4	5	6	7		
Permite-me trabalhar a vontade	1	2	3	4	5	6	7		
Dá-me sensação de liberdade	1	2	3	4	5	6	7		
Faz-me crescer pessoalmente	1	2	3	4	5	6	7		
Permite-me desenvolver minhas aspirações profissionais	1	2	3	4	5	6	7		
Proporciona-me identidade	1	2	3	4	5	6	7		
Faz-me sentir útil	1	2	3	4	5	6	7		

b. **Escala Adaptação Pessoa-Organização.** Diante das demandas de minha organização...

Adapto-me à política do setor	1	2	3	4	5	6	7
Assumo os valores da direção	1	2	3	4	5	6	7
Aceito que me digam como devo fazer meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Interiorizo facilmente as normas estabelecidas em meu serviço	1	2	3	4	5	6	7
Identifico-me com o espírito das mudanças propostas	1	2	3	4	5	6	7
Aplico protocolo diante de qualquer dilema de consciência	1	2	3	4	5	6	7
Ajusto-me aos tempos e ritmos de trabalho fixados	1	2	3	4	5	6	7

1.4.2.2. Escala Carga de Trabalho (ECT)

Instruções : Circule o número escolhido

	<i>Nunca</i>	1	2	3	4	5	6	7	<i>Sempre</i>
No final da jornada, terminei tudo o que deveria fazer	1	2	3	4	5	6	7		
Tenho tempo suficiente para fazer tudo o que preciso	1	2	3	4	5	6	7		
Planejo minhas tarefas profissionais	1	2	3	4	5	6	7		
Controlo a quantidade de trabalho que realizarei	1	2	3	4	5	6	7		
Decido o ritmo das minhas atividades e o descanso	1	2	3	4	5	6	7		
Posso organizar com flexibilidade meu tempo de trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
Desenvolvo minhas atividades de forma relaxada e tranquila	1	2	3	4	5	6	7		
Concilio facilmente minha vida laboral, familiar e pessoal	1	2	3	4	5	6	7		
Minha carga de trabalho é um desafio que me motiva	1	2	3	4	5	6	7		
Dedico tempo nas relações sociais em meu grupo de trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
O excesso de coisas por fazer me bloqueia	1	2	3	4	5	6	7		
Tenho bastante disponibilidade de tempo para as pessoas usuárias	1	2	3	4	5	6	7		
Devo dedicar bastante tempo às tarefas burocráticas	1	2	3	4	5	6	7		
Minha saúde (física e mental) está em risco por minha sobrecarga de trabalho	1	2	3	4	5	6	7		
Custa-me enfrentar uma agenda de trabalho super saturada	1	2	3	4	5	6	7		
Uso medicamentos para poder trabalhar normalmente	1	2	3	4	5	6	7		
Vou trabalhar sem me sentir bem de saúde	1	2	3	4	5	6	7		
Ao longo da semana acumulam-se tarefas pendentes	1	2	3	4	5	6	7		
Levo tarefas do trabalho para casa	1	2	3	4	5	6	7		
Em finais de semana e feriados, termino o trabalho atrasado	1	2	3	4	5	6	7		
Pensando em tudo que está por fazer, não consigo dormir bem	1	2	3	4	5	6	7		
O cansaço laboral acumulado me obriga a faltar o trabalho	1	2	3	4	5	6	7		

Esta escala de “Carga de Trabalho” (foi aplicada em 2010 pela equipe PETRO da *Universidad Autónoma de Barcelona* a um coletivo de 612 profissionais ibero-americanos das áreas da educação e da saúde, como complemento específico do “Questionário de Condições de Trabalho”). Foi validada por Blanch y Sahagún ($\alpha=.81$)⁹

⁹ De acordo com informe técnico do grupo de trabalho da Universidade Autônoma de Barcelona, Espanha.

1.4.2.3. Escala de *Conteúdo do Trabalho* (JCQ - *Job Content Questionnaire*)

Instruções : 1. Por favor, assinale a opção mais adequada

- a) Com que frequência você precisa fazer rapidamente suas tarefas em seu trabalho?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- b) Com que frequência você tem que trabalhar intensamente, isto é, produzir muito em pouco tempo?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- c) Seu trabalho exige demais de você?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- d) Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho diário?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- e) O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- f) Você tem possibilidades de aprender coisas novas em seu trabalho?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- g) Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- h) Seu trabalho exige que você tome iniciativas?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- i) Em seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes a mesma tarefa?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- j) Você pode escolher COMO fazer seu trabalho?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- k) Você pode escolher o que fazer em seu trabalho?
() *frequentemente* () *às vezes* () *raramente* () *nunca*
- l) Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalhar.
() *concordo totalmente* () *concordo mais do que discordo*
() *discordo mais que concordo* () *discordo totalmente*
- m) No trabalho nos relacionamos bem uns com os outros.
() *concordo totalmente* () *concordo mais do que discordo*
() *discordo mais que concordo* () *discordo totalmente*
- n) Eu posso contar com o apoio de meus colegas de trabalho.
() *concordo totalmente* () *concordo mais do que discordo*
() *discordo mais que concordo* () *discordo totalmente*
- o) Se eu não estiver bem (em um bom dia), meus colegas compreendem.
() *concordo totalmente* () *concordo mais do que discordo*
() *discordo mais que concordo* () *discordo totalmente*
Eu me relaciono bem com meus chefes.
() *concordo totalmente* () *concordo mais do que discordo*
() *discordo mais que concordo* () *discordo totalmente*
- p) Gosto de trabalhar com meus colegas.
() *concordo totalmente* () *concordo mais do que discordo*
() *discordo mais que concordo* () *discordo totalmente*

As questões que compõem o *Job Content Questionnaire* – JCQ (Karasek et al, 1998) avaliam demandas físicas e psíquicas, assim como autonomia e suporte social. As respostas “frequentemente”, “às vezes”, “raramente” e “nunca” foram representadas em termos gráficos entre “1” e “4”, respectivamente. Assim, as avaliações ideais indicativas da ausência de dificuldades ou de problemas graves relacionados ao trabalho, situam-se em torno de “4”. Em contrapartida, respostas localizadas da extremidade inferior, em torno de “1” e “2”, indicam situações problemáticas vividas pelos participantes da pesquisa.

1.4.2.4. Questionário de Bem-Estar Laboral Geral (qBLG)

Este questionário, também concebido para ser aplicado em organizações e instituições que prestam serviços a pessoas, é uma ferramenta de avaliação da dimensão psicossocial do contínuo bem-estar – mal-estar. Sua estrutura e suas propriedades psicométricas foram apresentadas em Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010). O conteúdo do questionário se fundamenta em um modelo teórico segundo o qual o *Bem-estar Laboral Geral* inclui dois grandes fatores: (a) *bem-estar psicossocial*, integrado pelas escalas *afetos*, *competências* e *expectativas* e (b) *efeitos colaterais*, que abarca as escalas *somatização*, *desgaste* e *alienação*.

O qBLG, composto por 41 itens (Alpha = .97), foi validado de forma similar ao qCT. A consistência interna das escalas do qBLG oscila entre .82 e .96. Os itens das primeiras duas escalas de fator de bem-estar psicossocial (*afetos* e *competências*) tem formato de diferencial semântico. As demais escalas do qBLG são de formato Likert. Em todos os casos, as opções de resposta vão de “1” a “7”.

Itens do questionário Bem-Estar Laboral Geral (qBLG) por fatores e escalas:

1. Fator de Bem-Estar Psicossocial

Instruções : Circule o número escolhido
Atualmente, em meu trabalho sinto:

a. Escala de Afetos

Insatisfação	1	2	3	4	5	6	7	Satisfação
Insegurança	1	2	3	4	5	6	7	Segurança
Intranquilidade	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidade
Impotência	1	2	3	4	5	6	7	Potência
Mal- Estar	1	2	3	4	5	6	7	Bem- Estar
Desconfiança	1	2	3	4	5	6	7	Confiança
Incerteza	1	2	3	4	5	6	7	Certeza
Confusão	1	2	3	4	5	6	7	Clareza
Desesperança	1	2	3	4	5	6	7	Esperança
Dificuldade	1	2	3	4	5	6	7	Facilidade

b. Escala de Competências

Insensibilidade	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidade
Irracionalidade	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidade
Incompetência	1	2	3	4	5	6	7	Competência
Imoralidade	1	2	3	4	5	6	7	Moralidade
Maldade	1	2	3	4	5	6	7	Bondade
Fracasso	1	2	3	4	5	6	7	Êxito
Incapacidade	1	2	3	4	5	6	7	Capacidade
Pessimismo	1	2	3	4	5	6	7	Otimismo
Ineficácia	1	2	3	4	5	6	7	Eficácia
Inutilidade	1	2	3	4	5	6	7	Utilidade

c. Escala de Expectativas

Instruções : Circule o número escolhido

Nos últimos anos...
Está diminuindo 1 2 3 4 5 6 7 Está aumentando

Minha motivação pelo trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha identificação com os valores da organização	1	2	3	4	5	6	7
Meu rendimento profissional	1	2	3	4	5	6	7
Minha capacidade de gestão da carga de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
A qualidade das minhas condições de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha autoestima profissional	1	2	3	4	5	6	7
A cordialidade em meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
A conciliação do meu trabalho com minha vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Minha confiança em meu futuro profissional	1	2	3	4	5	6	7
Minha qualidade de vida no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
O sentido do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Meu acatamento das normas da direção	1	2	3	4	5	6	7
Meu estado de ânimo no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minhas oportunidades de promoção no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha sensação de segurança no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha participação nas decisões da organização	1	2	3	4	5	6	7
Minha satisfação com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha realização profissional	1	2	3	4	5	6	7
O nível de excelência de minha organização	1	2	3	4	5	6	7
Minha eficácia profissional	1	2	3	4	5	6	7
Meu compromisso com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minhas competências profissionais	1	2	3	4	5	6	7

2. Fator de Efeitos Colaterais

Instruções : Circule o número escolhido
 Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Sempre

Atualmente em meu trabalho sinto...

a. Escala de Somatização

Transtornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
Dores de cabeça	1	2	3	4	5	6	7
Insônia	1	2	3	4	5	6	7
Dores nas costas	1	2	3	4	5	6	7
Tensões musculares	1	2	3	4	5	6	7

b. Escala de Desgaste

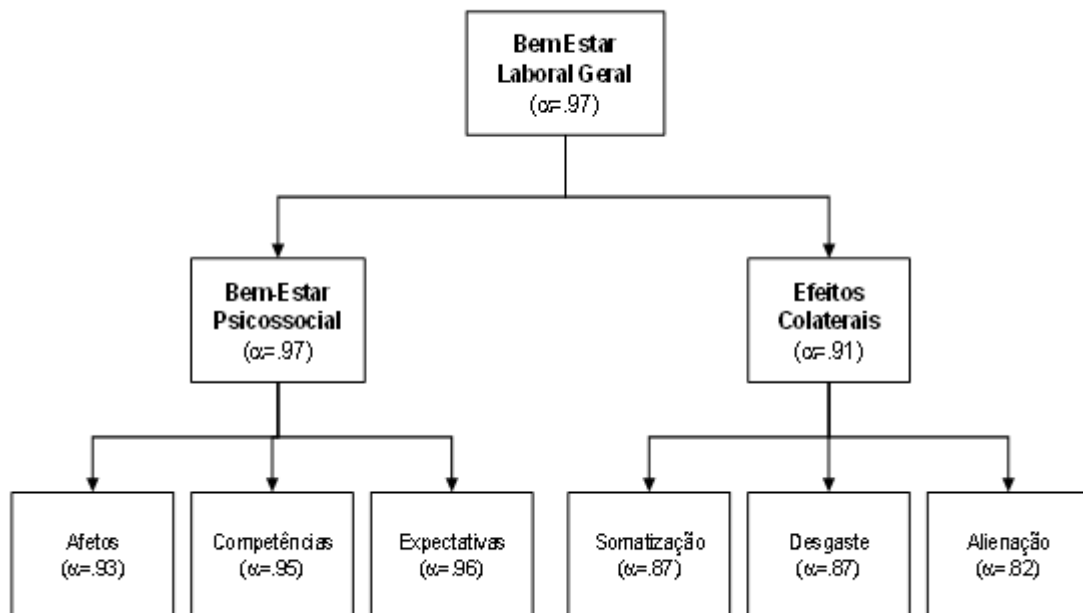
Sobrecarga de atividade laboral	1	2	3	4	5	6	7
Desgaste emocional	1	2	3	4	5	6	7
Esgotamento físico	1	2	3	4	5	6	7
Esgotamento mental	1	2	3	4	5	6	7

c. Escala de Alienação (ineficácia)

Mau humor	1	2	3	4	5	6	7
Sentimento de baixa realização profissional	1	2	3	4	5	6	7
Trato despersonalizado	1	2	3	4	5	6	7
Frustração	1	2	3	4	5	6	7

A Figura 2 representa a estrutura deste questionário, com as propriedades psicométricas respectivas de seus correspondentes fatores e escalas.

Figura 2. Estrutura e propriedades psicométricas do Questionário de Bem-Estar Laboral Geral – qBLG.



1.4.2.5. Questionário MBI (*Maslach Burnout Inventory*)

Este inventário, em suas diversas versões e tamanhos, é o instrumento de medida padronizado por excelência para a avaliação de *Burnout*. Em sua primeira versão – MBI-HSS-, de Maslach & Jackson (1981), o instrumento foi desenhado para avaliar a síndrome tal como se manifesta em profissionais empregados em *human services* (enfermagem, trabalho social, etc.). Posteriormente, Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson (1996) desenvolveram o MBI-GS (*General Survey*) aplicável a todo tipo de ocupações. Em ambos os casos, o questionário reflete a estrutura do modelo tridimensional de *Burnout* que, na versão original de Maslach & Jackson (1981), inclui os componentes *esgotamento emocional*, *despersonalização* (trato despersonalizado às pessoas usuárias do serviço: clientes, pacientes, estudantes, etc.) e *reduzida realização pessoal* que, na versão de Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson (1996), são substituídos pelos componentes de *esgotamento*, *cinismo* (atitude de indiferença e distanciamento das finalidades da organização) e *ineficácia profissional*.

O MBI-GS se baseia em uma escala de frequência com um formato de resposta tipo Likert (em algumas versões de 5 e em outras de 7 intervalos) cujas pontuações se estendem ao longo do contínuo bi polo “Nunca”-“Sempre”. Utilizamos nesta pesquisa a versão breve de 15 itens do MBI-GS aplicada por Bressó et al (2007), usando uma escala de 1 a 7, para unificá-la com outras do questionário.

As pontuações de cada escala se computam separadamente e não se encontra uma pontuação global de *Burnout*. Cada uma delas (Esgotamento, Cinismo e Eficácia) se obtém pela soma dos escores de cada um dos itens que a compõem e dividindo o resultado pelo número de itens da escala.

O nível geral de *Burnout* correlaciona positivamente com as pontuações nas dimensões esgotamento e cinismo, e negativamente com as de eficácia: Resultados com maior esgotamento e cinismo e menor eficácia, mostram maiores índices para *Burnout*. Por esta razão, na seção de resultados deste relatório, apresentamos com fins meramente descritivos, um gráfico das pontuações médias integradas das três escalas (invertendo o valor das pontuações de eficácia) em um único fator de *Burnout*.

Ao contrário do que acontece com outros fenômenos, como por exemplo na depressão, não existem propriamente pontos de corte normativos padronizados e consensuais para diferenciar os distintos graus de gravidade da Síndrome *Burnout*. Pode-se somente estabelecer intervalos de gravidade em função do percentual que corresponde à pontuação de uma pessoa ao compará-la com a de uma população de referência (um país, uma cidade, um setor laboral-saúde, educação, bancos, etc.-, uma especialidade profissional – medicina, enfermagem, etc.). Trabalhando com este critério estatístico, Bressó et al (2007) propõem considerar como nível de *Burnout* “muito baixo” o que corresponde aos casos localizados abaixo do percentual “5”, “baixo” entre 5 e 25, “médio baixo” entre 25 e 50, “médio alto” entre 50 e 75, “alto” entre 75 e 95 e “muito alto” acima de 95.



Instruções : Circule o número escolhido

Atualmente...

Nunca 1 2 3 4 5 6 7 Sempre

ITENS FATOR DESGASTE (ESGOTAMENTO)

Sinto esgotamento emocional devido ao meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
No final da jornada, sinto-me “consumido (a)” pelo trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Sinto cansaço pela manhã para enfrentar mais um dia de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Trabalhar todo o dia é realmente estressante para mim	1	2	3	4	5	6	7
Sinto que meu trabalho me está “queimando”	1	2	3	4	5	6	7

ITENS FATOR CINISMO (FALTA DE COMPROMISSO)

Desde que iniciei neste serviço, tenho perdido interesse pelo meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Tenho perdido entusiasmo pelo meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Hoje me pergunto com mais ironia sobre a utilidade do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Questiono sobre o valor do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7

ITENS FATOR EFICÁCIA

Sou capaz de resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Contribuo eficazmente para a atividade da minha organização	1	2	3	4	5	6	7
Em minha opinião faço bem o meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Sinto-me estimulado a atingir objetivos em meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Tenho realizado muitas coisas valiosas em meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Tenho segurança de que em meu trabalho sou eficaz, finalizando as tarefas	1	2	3	4	5	6	7

1.4.2.6. Questionário GHQ (General Health Questionnaire)

O Questionário de Saúde Geral GHQ (General Health Questionnaire) aplicado nesta pesquisa provém da versão atualizada por Goldberg & Williams, (1996) do instrumento utilizado pela primeira vez pelo próprio Goldberg em 1972, em seu projeto de “*detection of psychiatric illness by questionnaire*” e que, em suas diversas versões, é uma das ferramentas mais usadas para a detecção dos transtornos psíquicos menores.

Instruções : Marque a opção escolhida

Durante os últimos 30 dias ...

	Mais que o habitual	Igual ao habitual	Menos que o habitual	Muito menos que o habitual
Foi possível concentrar-me bem no que eu fazia	1	2	3	4
Senti-me como se estivesse realizando um papel útil na vida	1	2	3	4
Tenho me sentido capaz de tomar decisões	1	2	3	4
Tenho sido capaz de desfrutar das minhas atividades cotidianas	1	2	3	4
Tenho sido capaz de enfrentar adequadamente os meus problemas	1	2	3	4
Sinto-me razoavelmente feliz considerando todas as circunstâncias	1	2	3	4
	Absolutamente não	Não mais que o habitual	Algo de costume	Muito mais que o habitual
Minhas preocupações têm me feito perder muito sono	1	2	3	4
Tenho me percebido constantemente em agonia e tensão	1	2	3	4
Tenho a sensação de que não posso superar minhas dificuldades	1	2	3	4
Tenho sentindo depressão	1	2	3	4
Tenho perdido a confiança em mim	1	2	3	4
Tenho pensado que sou uma pessoa que não serve para nada	1	2	3	4

1.4.2.7. Questionário SRQ (Self- Reporting Questionnaire)

O *Self-Reporting Questionnaire* (SRQ) é um instrumento patrocinado pela divisão de Saúde Mental da Organização Mundial da Saúde WHO (1994). Complementa o GHQ como ferramenta de detecção de sintomas de distúrbios psicológicos menores.

Instruções : Marque a opção escolhida.

Por favor, assinale “sim” ou “não” ao lado dos **sintomas que você sente ou sentiu nos últimos 30 dias** (não necessariamente relacionados às suas atividades profissionais).

- | | | |
|---|---------|---------|
| 1. Sente-se nervoso, tenso ou preocupado? | () sim | () não |
| 2. Assusta-se com facilidade? | () sim | () não |
| 3. Sente-se triste ultimamente? | () sim | () não |
| 4. Você chora mais do que de costume? | () sim | () não |
| 5. Tem dores de cabeça frequentemente? | () sim | () não |
| 6. Você dorme mal? | () sim | () não |
| 7. Você sente desconforto estomacal? | () sim | () não |
| 8. Você tem má digestão? | () sim | () não |
| 9. Você sente falta de apetite? | () sim | () não |
| 10. Apresenta tremores nas mãos? | () sim | () não |
| 11. Você se cansa com facilidade? | () sim | () não |
| 12. Tem dificuldades para tomar decisões? | () sim | () não |
| 13. Tem dificuldades em ter satisfação com suas tarefas? | () sim | () não |
| 14. O seu trabalho traz sofrimento? | () sim | () não |
| 15. Sente-se cansado todo o tempo? | () sim | () não |
| 16. Tem dificuldade para pensar claramente? | () sim | () não |
| 17. Sente-se incapaz de desempenhar papel útil em sua vida? | () sim | () não |
| 18. Tem perdido o interesse pelas coisas? | () sim | () não |
| 19. Tem pensado em dar fim à sua vida? | () sim | () não |
| 20. Sente-se inútil em sua vida? | () sim | () não |

2. RESULTADOS

2. 1. Justiça Federal (JF)

2.1.1. Dados demográficos

Tabela 3. *Distribuição de casos JF por regiões*

Região	Freq.	%	% Acum.
R. Leste	171	30,76	30,76
R. Vale do Itajaí	114	20,50	51,26
R. Norte	95	17,09	68,35
R. Sul	79	14,21	82,55
R. Oeste	72	12,95	95,50
R. Planalto	25	4,50	100,00
Total	556	100,00	

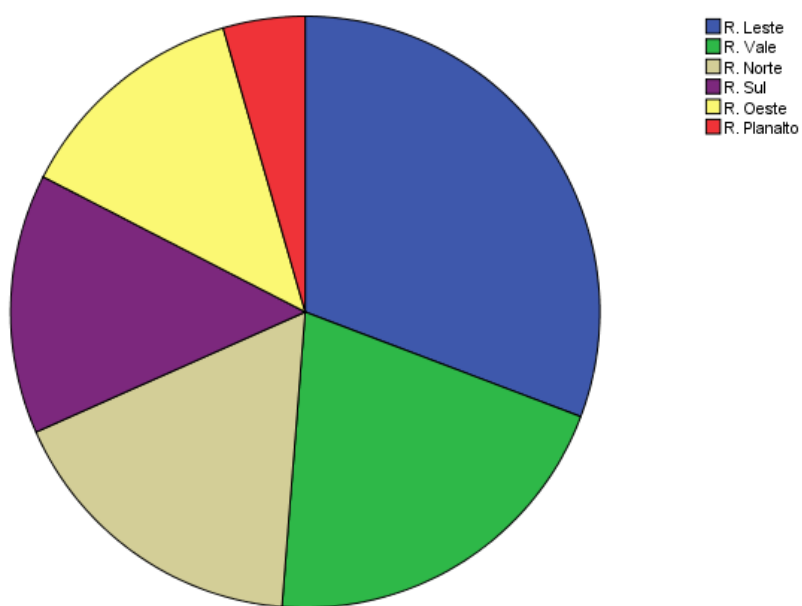


Gráfico 3. *Distribuição de casos JF por regiões*

Tabela 4. Distribuição de casos JF por **sexo**

Região	Freq.	%	% Acum
Mulher	282	50,81	50,81
Homem	273	49,19	100,00
Total	555	100,00	
Questionários Perdidos	1		
Total	556		

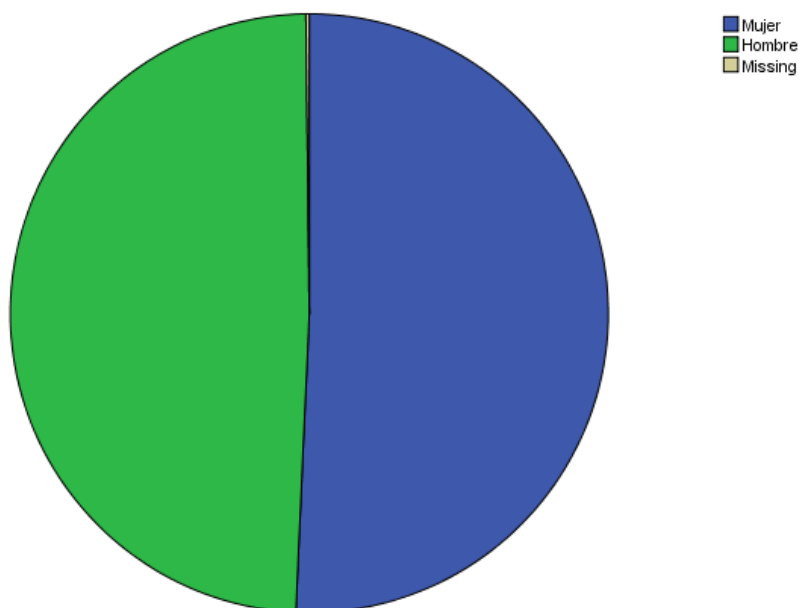


Gráfico 4. Distribuição de casos JF por **sexo**

Idade dos participantes, em anos ($M = 38,2$; $SD = 7,4$)

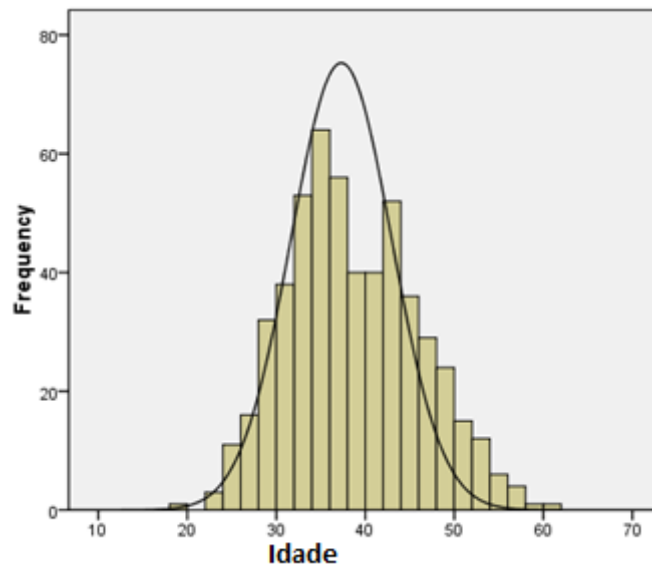


Gráfico 5. Histograma da distribuição de casos JF de acordo com a idade

Antiguidade dos participantes em seu trabalho na JF, em anos ($M = 9,5$; $SD = 5,8$)

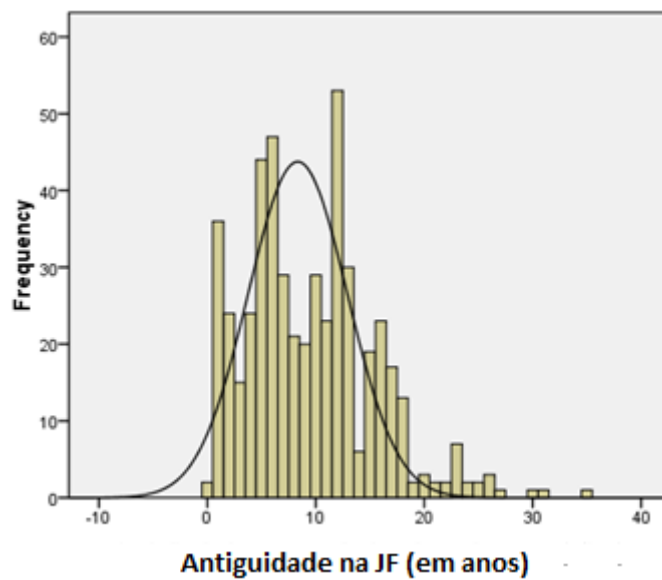


Gráfico 6. Histograma da distribuição de casos JF de acordo com a antiguidade em seu trabalho

Tabela 5. Distribuição de casos JF entre servidores que tiveram ou tem **cargo de chefia** (responsabilidades diretas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia

RD	Freq.	%	% Acum.
Não	277	52,86	52,86
Sim	247	47,14	100,00
Total	524	100,00	
Questionários Perdidos	32		
Total	556		

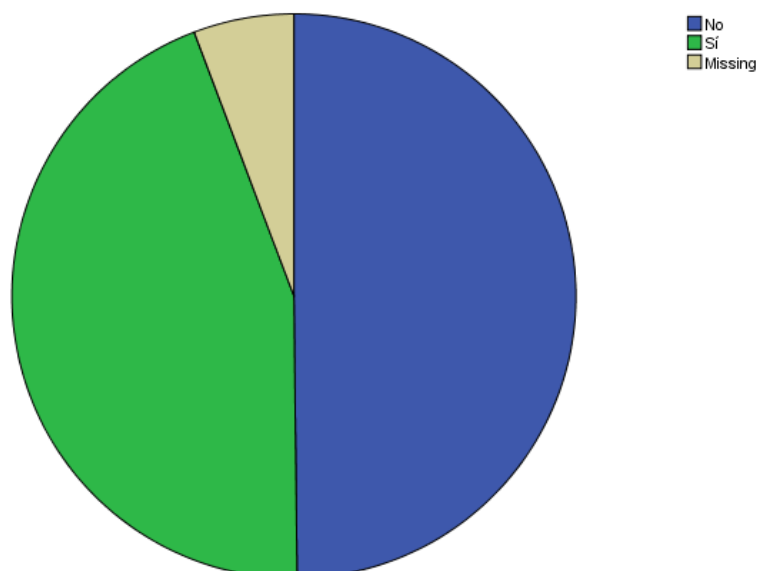


Gráfico 7. Distribuição de casos JF entre servidores que SIM (Si) tiveram ou tem cargo de chefia (responsabilidades diretas – RD) e os que NAO (No) tiveram ou não tem cargo de chefia

Comentários

Do total de 966 servidores em atividade na Justiça Federal em Santa Catarina, 556 participantes desta pesquisa tiveram seus questionários validados, constituindo um 57,55% dessa população total, cuja composição e heterogeneidade estão perfeitamente representadas por esta amostra. Entre estes servidores, 79 (27,62%) deixaram endereço eletrônico ou número de telefone para a realização de entrevistas individuais.

A maioria exerce suas atividades laborais na Capital e região metropolitana (39,76%), como mostra o gráfico 3. Do universo dos que responderam ao questionário, a participação de homens e mulheres foi similar, com uma leve vantagem para as respondentes do sexo feminino (Tabela 4). A idade dos participantes (gráfico 5) varia de 20 a 60 anos, sendo a média de 38 anos e dois meses, com um desvio padrão de 7,4. Podemos dizer que se trata de uma “Justiça relativamente jovem”, considerando que a maioria dos servidores tem menos de 40 anos de idade.

Em termos de tempo de serviço na instituição, a média é de 9 anos e meio, com um desvio padrão de 5,8, mostrando um número significativo de servidores com menos de 10 anos nessa profissão. Interessante observar no gráfico 6, uma concentração na faixa de antiguidade em torno dos 12 anos de trabalho. Do total de respondentes ao questionário, 47% já exerceu ou exerce atualmente um cargo de chefia. Com relação às tarefas domésticas, 16% declararam que as assumem sozinhos, 65% dividem com alguém e no caso de 19%, outra pessoa as assume. 41% dos servidores da JF assume sozinho o sustento de sua família, 58% divide com alguém e somente para 1%, outra pessoa assume.

2.1.2. Pontuações em escalas

Apresentaremos em primeiro lugar as pontuações das escalas que, no desenho deste estudo funcionam como variável independente e posteriormente as que funcionam como variável dependente. Na tabela 6 se resumem esquematicamente as médias e desvios padrão das diferentes escalas e fatores.

2.1.2.1. Escalas que funcionam como variável independente: *Condições de Trabalho, Carga de Trabalho, Conteúdo do Trabalho (Job Content Questionnaire)*

Tabela 6. Médias e desvios padrões (SD) em pontuações de escalas que funcionam como variável independente

	Escalas	Valores	M	SD
qCT	Pontuação geral	(1 – 7)	5,17	0,81
	Organização e entorno...	0 - 10	7,37	1,26
	...material		7,13	1,52
	...social		7,63	1,53
	Organização e método...	0 - 10	6,80	1,45
	...desenvolvimento		6,30	1,84
	...regulação		7,28	1,37
	Organização e pessoa...	1 - 7	5,22	1,04
	...ajuste organização - pessoa		4,89	1,35
	...adaptação pessoa - organização		5,55	1,00
Carga de trabalho		1 - 7	3,16	1,32
JCQ	Demandas físicas	1 - 4	2,96	0,62
	Demandas psíquicas		3,04	0,53
	Autonomia		3,06	0,52
	Suporte social		3,23	0,53

Na figura 3, resumimos esquematicamente as médias e desvios padrão no *Questionário de Condições de Trabalho*. Considerando as médias gerais, podemos apontar um nível aceitável de satisfação com as condições de trabalho, com diferenças entre os diversos aspetos avaliados:

Em geral, os servidores valoram bem as condições **materiais e técnicas** de trabalho (*ambiente físico, instalações e equipamentos, recursos materiais e técnicos, prevenção de riscos laborais, serviços auxiliares de limpeza, segurança, etc.*) e melhor as condições **sociais** (*companheirismo, respeito no grupo de trabalho, reconhecimento do seu trabalho pelos colegas, reconhecimento do seu trabalho pelos usuários*).

Verificamos também um nível razoável de satisfação para as condições de **desenvolvimento**¹⁰ e um nível maior para as condições de **regulação**¹¹. No entanto, nas entrevistas as manifestações foram de insatisfação com todos os itens avaliados em

¹⁰ Em condições de **desenvolvimento** avaliamos: *autonomia na tomada de decisões profissionais, justiça na remuneração e na promoção, oportunidades para a formação continuada, vias de promoção laboral, participação nas decisões organizacionais, relações com a direção, avaliação do rendimento profissional pela instituição, apoio recebido da direção.*

¹¹ Em condições de **regulação** avaliamos: *tempo de trabalho-horários, ritmos, descansos, etc.-, organização geral do trabalho, retribuição econômica, carga de trabalho, qualidade do contrato de trabalho, compatibilidade trabalho- vida privada e familiar.*

desenvolvimento e regulação. Percebemos nos discursos dos sujeitos que tiveram a possibilidade de expressar-se oralmente, situações de inconformidade com o modelo de gestão adotado atualmente na Justiça Federal, bem como quadros de sofrimento e adoecimento relacionados ao trabalho.

Nas relações *Organização e pessoa*; o grau de **ajuste organização – pessoa** (*satisfaz meus interesses, exige-me segundo minhas capacidades, responde as minhas necessidades, encaixa-se com minhas expectativas, ajusta-se às minhas aspirações, está de acordo com meus valores, facilita que meus méritos sejam reconhecidos, motivam-me a trabalhar, permite-me trabalhar a vontade, dá-me sensação de liberdade, faz-me crescer pessoalmente, permite-me desenvolver minhas aspirações profissionais, proporciona-me identidade, faz-me sentir útil*) se apresenta também como bom. A média para o grau de **adaptação pessoa – organização** (*adapto-me à política do setor, assumo os valores da direção, aceito que me digam como devo fazer meu trabalho, interiorizo facilmente as normas estabelecidas em meu serviço, identifico-me com o espírito das mudanças propostos, aplico protocolo diante de qualquer dilema de consciência, ajusto-me aos tempos e ritmos de trabalho fixados*) é um pouco maior. Da mesma maneira que em itens anteriores, nas entrevistas foram relatados conflitos e insatisfação quanto aos aspectos avaliados no grau de adaptação dos servidores à organização.

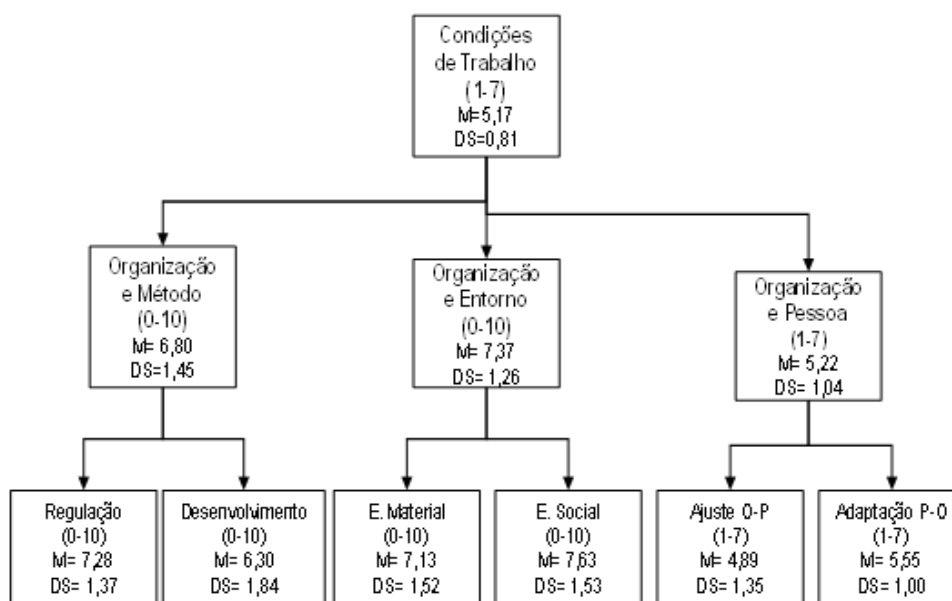


Figura 3. Médias e desvios padrão no Questionário de Condições de Trabalho

No gráfico 7, apresentamos as distribuições de frequências reduzidas a uma escala de 1 a 7. Segundo os dados mostrados neste gráfico, **as médias indicam tendências gerais, mas mascaram realidades e vivências relativamente diferenciadas entre servidores, expressadas pelo desvio padrão.** Esta desviação revela que **em todas as escalas há minorias de pessoas e grupos que pontuam perto da equidistância entre “ótimo” e “péssimo”,** expressando situações não suficientemente satisfatórias que supõem um lastro para a qualidade de vida no trabalho dos profissionais como conjunto.

Este comentário é válido também para as pontuações relativas as escalas de **Carga de trabalho** e de **Conteúdos do trabalho** (gráficos 8, 9, 10, 11 e 12).

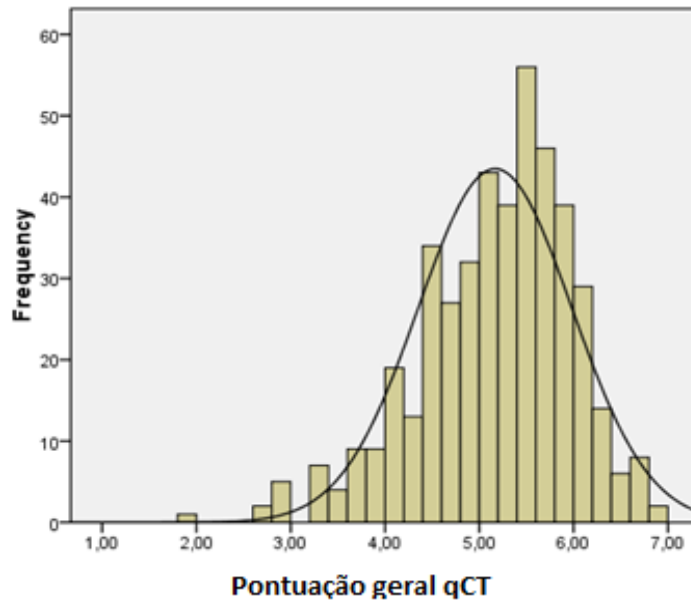


Gráfico 7. Histograma da distribuição de casos JF segundo a **pontuação geral no Questionário de Condições de Trabalho (qCT)**

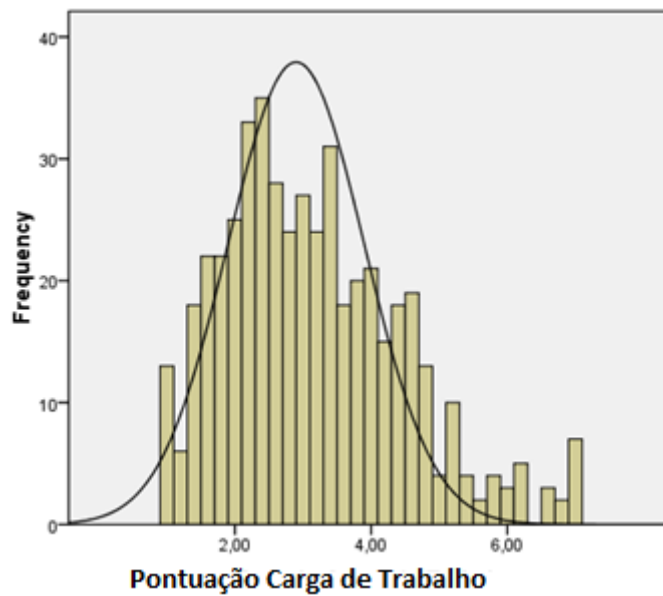


Gráfico 8. Histograma da distribuição de casos JF segundo a **pontuação geral na escala de carga de trabalho**

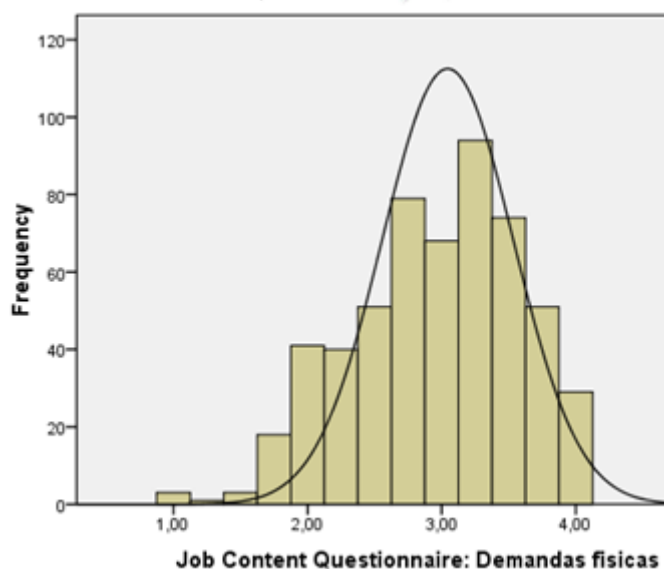


Gráfico 9. Histograma da distribuição de casos JF segundo a pontuação na escala de demandas físicas do JCQ

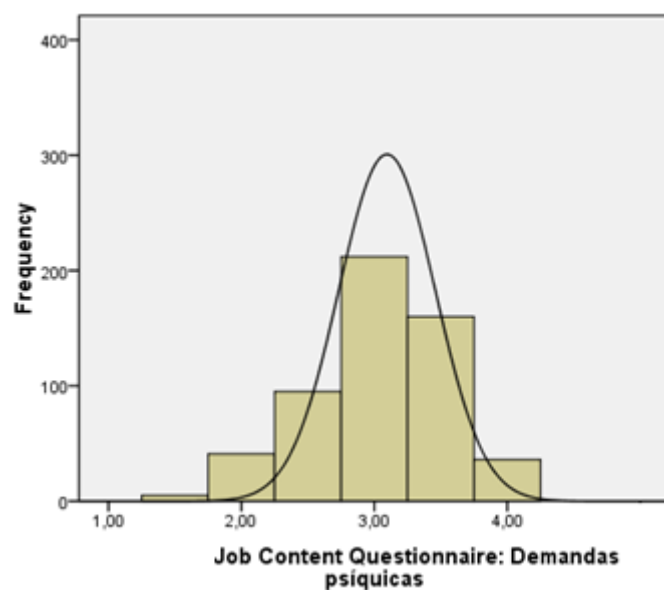


Gráfico 10. Histograma da distribuição de casos JF segundo a pontuação na escala de demandas psíquicas do JCQ

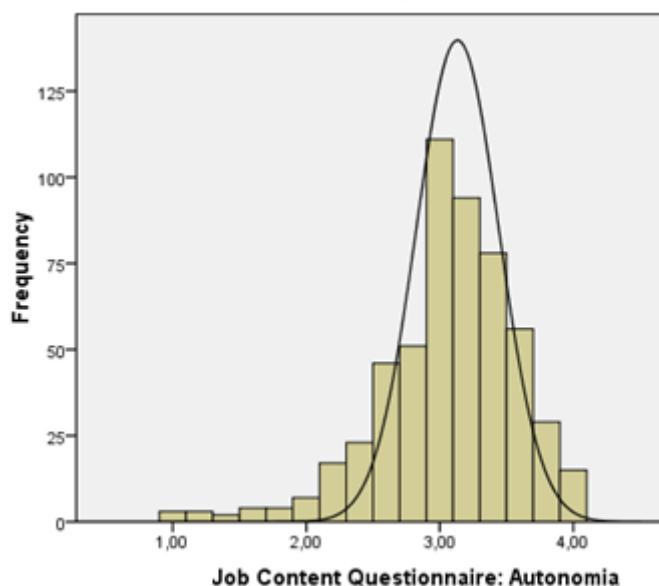


Gráfico 11. Histograma da distribuição de casos JF segundo pontuação na escala de autonomia do JCQ

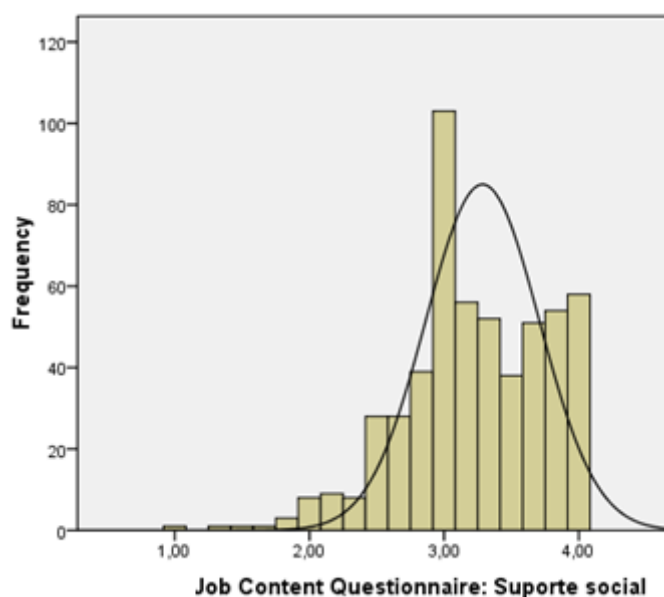


Gráfico 12. Histograma da distribuição de casos JF segundo a pontuação na escala de suporte social do JCQ

Comentários

No caso da JF, as médias do JCQ localizam-se em torno de “3”, com desvios padrão entre 0,62 e 0,52, demonstrando em termos gerais, que a experiência destes indivíduos em seu trabalho se apresenta sobretudo em seus aspectos positivos.

No entanto, o gráfico 9, *demandas físicas* (média de 2,96 e desvio padrão de 0,62), mostra uma quantidade significativa de servidores que valoraram suas respostas em torno de “2”, exprimindo problemas relacionados às demandas físicas.

Nas entrevistas individuais e nas respostas à questão 31 do questionário¹², foram relatados casos de desconforto físico e adoecimento (LER, DORT e dificuldades visuais) relacionados a implantação do processo eletrônico, à extensão da jornada e à sobrecarga de trabalho. Dentre as soluções apontadas pelos participantes da pesquisa, foram citadas o retorno da ginástica laboral durante o horário de trabalho, a redução da jornada, a adequação dos móveis aos padrões ergonômicos e a contratação de mais servidores. Exemplificamos com a fala de um servidor:

*“Atualmente a execução do trabalho é totalmente informatizado, o que demanda, por toda a jornada, a permanência na posição sentada e operação do computador, sendo que **a mesa e a cadeira não são adequadas ao tipo físico de cada um e às normas ergonômicas**, além de na serem observadas **nem a carga horária máxima e nem os intervalos obrigatórios**, inclusive já definidos em Norma Técnica do Ministério do Trabalho para esse tipo de atividade!”*

Ao observarmos as médias dos itens “*demandas psíquicas*” no gráfico 10, (M=3,04 e desvio padrão= 0,53), “*autonomia*” (M=3,06 e desvio padrão= 0,52) e “*suporte social*” (M=3,23 e desvio padrão= 0,53), somos inclinados a afirmar que a situação dos servidores da JF não apresenta problemas preocupantes, salvo para um grupo de pessoas que valoraram suas respostas em torno de “2” e de “1”. Pode se tratar de grupos que trabalham em setores específicos e encontram dificuldades de relacionamento principalmente com suas chefias e/ou com autoridades próximas. Foram raros os relatos de situações de conflito no grupo ou no setor.

Dentre os problemas mais recorrentes citados como geradores de sobrecarga psíquica encontramos: a) o **desgaste físico e emocional** no trabalho com o *sistema de processo eletrônico*; b) a “*pressão por produtividade*” e a exigência de cumprir metas acima da capacidade do grupo em espaço de tempo insuficiente; c) o “protecionismo” no que diz respeito aos suprimento das vagas em cargos comissionados; d) o despreparo de algumas chefias para a gestão das pessoas; e) o autoritarismo e o desrespeito com o qual alguns detentores de cargos/funções de chefia/autoridade tratam suas equipes; f) o déficit de políticas de cuidados com a saúde, principalmente no interior.

No que diz respeito à “*autonomia*” (gráfico 11), é necessário levar em consideração que 53% dos participantes desta pesquisa não exerce cargo de chefia e uma das características do Poder Judiciário de maneira geral é sua hierarquização e, em alguns casos, relações sociais assimétricas. Assim, as respostas situadas abaixo de “3” podem indicar um grupo de servidores (em torno de 25%) que se ressentem da baixa autonomia e da obrigação de seguir estritamente as normas prescritas, sem margem para utilizar suas capacidades de discernimento e de criatividade. Estes trabalhadores que se sentem tão limitados e obrigados a seguir protocolos mais ou menos rígidos, não desempenhariam melhor suas atividades com um pouco mais de autonomia? Talvez uma certa flexibilidade traria ganhos para a instituição.

Em termos de “*suporte social*” (gráfico 12), apesar da concentração de respostas valoradas entre “3” e “4”, há indícios confirmados nas entrevistas e observações nas respostas à questão 31, de problemas relacionados ao isolamento, violências psicológicas¹³ e outras

¹² A questão 31 tem a seguinte redação: “Por favor, se você deseja comentar ou acrescentar alguma informação em suas respostas ou neste estudo, pode fazê-lo nas linhas que seguem.”

¹³ Apesar de alguns servidores falarem em “assédio moral”, como na citação acima, preferimos nos referir a “violências psicológicas”. O conceito de “assédio moral” é amplo e envolve uma multiplicidade de sentidos e significados, que devem ser considerados à luz da história singular e coletiva, assim como a partir da compreensão

situações vividas como sofrimento por alguns servidores. São pessoas que se sentem pouco apoiadas socialmente, fora da norma ou mesmo isoladas do grupo. Assim como não podemos atribuir todas as situações problemáticas vividas pelos indivíduos ao seu trabalho, não podemos deixar de correlacionar as histórias de vida (individuais) com os aspectos sociais e políticos do ambiente laboral.

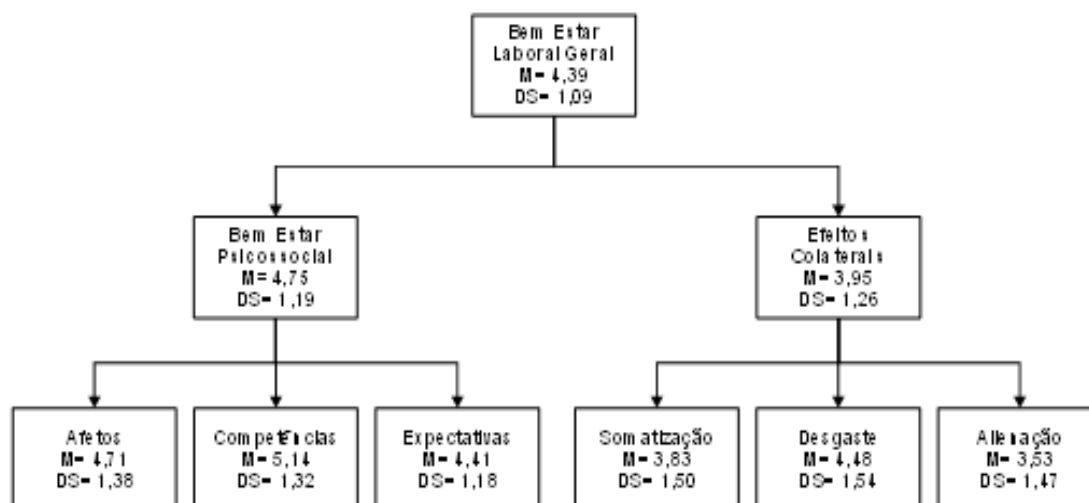
de cada participante desta pesquisa a respeito desta questão. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2004), **Violência psicológica** “é toda forma de rejeição, depreciação, discriminação, isolamento, desrespeito, cobranças exageradas, punições humilhantes e utilização da pessoa para atender às necessidades psíquicas de outrem. É toda ação destinada a caluniar, difamar ou injuriar a honra ou a reputação do indivíduo ou qualquer conduta que implique prejuízo à saúde psicológica, à autodeterminação, ou que coloque em risco ou cause dano à auto-estima, à identidade ou ao desenvolvimento da pessoa”. Disponível em: www.portal.saude.gov.br.

2.1.2.2. Escalas que funcionam como variável dependente: *Bem-Estar Laboral Geral (qBLG)*, *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)*, *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*

Tabela 6. Médias e desvios padrão (SD) em pontuações de escalas que funcionam como variável dependente

	Escalas	Valores	M	SD
qBLG	Pontuação geral	1 - 7	4,39	1,09
	Fator de bem-estar psicossocial...		4,75	1,19
	...expectativas		4,41	1,18
	...afetos		4,71	1,38
	...competências		5,14	1,32
	Fator de efeitos colaterais...		3,95	1,26
	...alienação (ineficácia)		3,53	1,47
	...desgaste		4,48	1,54
MBI	Pontuação geral	1 - 7	3,24	1,06
	Cinismo (descomprometimento)		3,42	1,51
	Desgaste		3,64	1,55
	Eficácia		5,35	0,91
GHQ	General Health Questionnaire	1 - 4	1,95	0,51
SRQ	Self Reporting Questionnaire	0 - 20	5,46	4,16

Figura 4. Médias e desvios padrão no Questionário de Bem-estar Laboral Geral



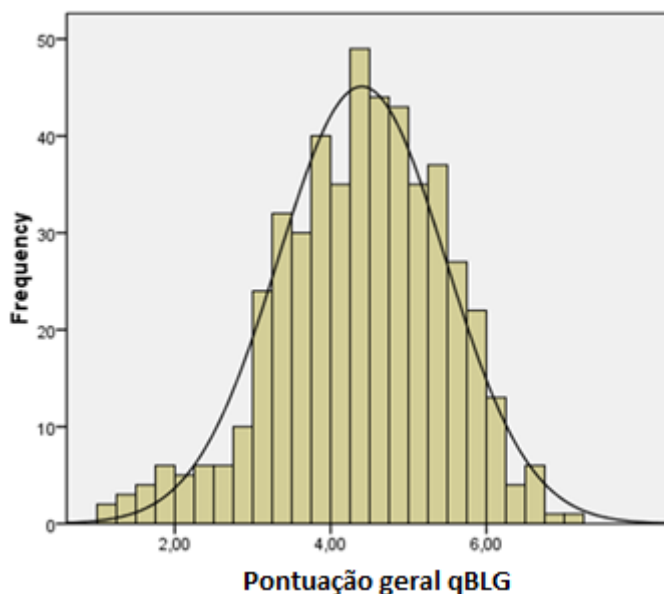


Gráfico 13. Histograma da distribuição de casos JF segundo a pontuação no Questionário de Bem-Estar Laboral Geral (qBLG)

Comentários

O **Questionário de Bem-Estar Geral – qBLG**, destinado a avaliar o intervalo entre o bem-estar e o mal-estar no trabalho, inclui seis escalas agrupadas em dois grandes fatores: (a) *bem-estar psicossocial* e (b) *efeitos colaterais*.

O fator de *bem-estar psicossocial* é composto pelas escalas de *afetos*, *competências* e *expectativas*. O fator de *efeitos colaterais* é composto pelas escalas de *somatização*, *desgaste* ou *esgotamento* e *alienação*.

Suas respostas podem ser valoradas entre “1” e “7”. Quanto mais próximas de “1”, mais preocupante é a situação. Assim, valores abaixo de “4” evidenciam a existência de problemas.

A média de 4,39 na pontuação geral e o desvio padrão de 1,09 (Tabela 6) nos indicam uma situação relativamente confortável no que diz respeito ao bem-estar laboral. Entretanto, o desvio padrão nos permite inferir a existência de situações problemáticas, como pode ser visualizado no gráfico 13. Embora o maior volume de respostas se encontre acima de “4”, temos um volume considerável (em torno de 30%) de participantes demonstrando seu mal-estar no ambiente de trabalho.

O fator de *bem-estar psicossocial*, com média de 4,75 e desvio padrão de 1,19, leva a pensar que os participantes da pesquisa se percebem em uma situação de bem-estar. As respostas de maior média localizam-se na escala de *competências* (5,14, com desvio padrão de 1,32), mostrando a visão dos servidores acima de tudo otimista, confiantes em suas capacidades, utilidade, eficácia, valores morais e possibilidade de êxito em sua carreira.

Na mesma direção encontramos a escala de *afetos* (média de 4,71 e desvio padrão de 1,38) e de *expectativas* (média de 4,41 e desvio padrão de 1,18). Nestas escalas o servidor não avalia a instituição ou seu ambiente de trabalho em particular; as respostas são relacionadas às

suas condições singulares, avaliando principalmente a sua relação com o trabalho e sua capacidade para exercer determinadas atividades concretas, orientado à realização profissional e comprometido com a sua carreira. Sob esta perspectiva podemos compreender porque os resultados se apresentam congruentes com a inexistência de problemas significativos.

O fator de *efeitos colaterais* nos mostra resultados compatíveis com os discutidos anteriormente na análise dos dados do JCQ. A média geral do fator é de 3,95. O desvio padrão de 1,26, visto conjuntamente com as médias das escalas de *alienação* e de *somatização* evidenciam um grupo de pessoas que sofre com a sobrecarga, o desgaste emocional, o esgotamento físico e mental, a frustração e alguns sintomas de adoecimento em curso (problemas digestivos, insônia, dores de cabeça, dores nas costas e tensões musculares). Estes dados são corroborados pelos discursos dos servidores entrevistados individualmente, bem como pelas observações citadas na resposta da questão 31. Trazemos como exemplo:

“(...) tive depressão profunda (...) Hoje ainda tomo antidepressivos e remédios para poder dormir. Caso contrário não consigo relaxar e levar uma vida normal para poder trabalhar.”

Como indicamos no item “metodologia”, no MBI, as pontuações de cada escala (Esgotamento, Cinismo e Eficácia) se computam separadamente e não indicam uma pontuação global de *Burnout*. Entretanto, considerando que o nível geral de *Burnout* correlaciona positivamente com as pontuações nas dimensões *esgotamento* e *cinismo*, e negativamente com as de *eficácia*, no gráfico 14 se apresentam, a efeitos meramente descritivos, a distribuição das pontuações médias integradas das três escalas (invertendo o valor das pontuações em eficácia) em um só fator de *Burnout*.

Trabalhando com este critério estatístico, Bressó et al (2007) propõem considerar como nível de *Burnout* “muito baixo” o que corresponde aos casos localizados abaixo de “5”; “baixo” entre 5 e 25, “médio baixo” entre 25 e 50, “médio alto” entre 50 e 75, “alto” entre 75 e 95 e “muito alto” acima de 95.

A distribuição das pontuações médias integradas em um só “fator *Burnout*” cobre a forma de uma distribuição normal na qual as maiores pontuações se localizam entre os valores 2,18 e 4,30, indicando que a média do coletivo pesquisado está mais de dois pontos acima de “1”, que seria o estado ideal de ausência de *esgotamento*, de *cinismo*¹⁴ e de máxima *eficácia*. Esta situação não parece a ideal para a qualidade de vida no trabalho. Este resultado pode ser visualizado de forma mais clara ao verificarmos escala por escala (ver tabela 6). Nesta tabela os resultados mostram que os servidores se percebem com poucos problemas quanto à sua *eficácia* profissional. No entanto, em contrapartida, se percebem com nível elevado de problemas na escala de “desgaste/esgotamento”, com a média (M) de 3,64 e o desvio padrão (SD) de 1,55. Este resultado mostra que a maioria dos componentes deste grupo se encontram dentro da zona crítica de *Burnout* moderado, com uma percentagem considerável de pessoas na zona de *Burnout* médio-alto. Este dado é coerente com os dados das escalas que medem outros aspectos do fenômeno, como a escala de “desgaste” (M= 4,48; DS= 1,54) do fator *Efeitos Colaterais* do

¹⁴ A escala que compõe o item **Cinismo** diz respeito à maneira por meio da qual o trabalhador se protege de situações laborais difíceis e sobre as quais não possui o controle. Distanciamento cognitivo e emocional dos valores da organização, caracterizado por um “certo descomprometimento”.

Questionário de Bem-Estar Geral e com os da escala de Carga de Trabalho ($M= 3,16$; $SD=1,32$).

Ainda assim, as médias e as distribuições respectivas das pontuações nos questionários *General Health Questionnaire* (Gráfico 15) e *Self Reporting Questionnaire* (Gráfico 16) indicam níveis moderadamente baixos quanto à sintomatologia psiquiátrica menor no grupo investigado.

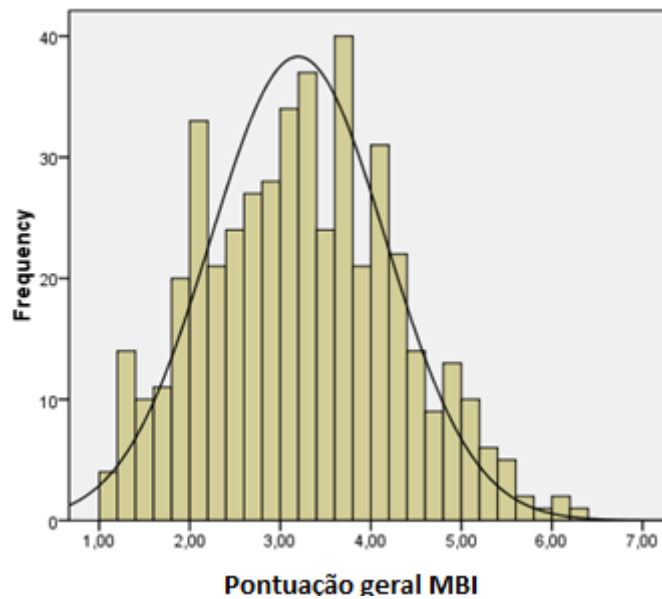


Gráfico 14. Histograma da distribuição de casos JF segundo pontuação geral no Maslach Burnout Inventory (MBI)

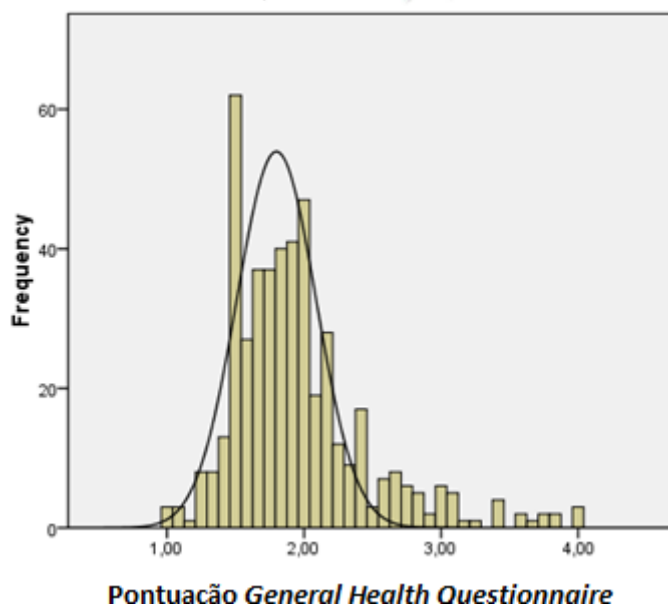


Gráfico 15. Histograma da distribuição de casos JF segundo pontuação no General Health Questionnaire (GHQ)

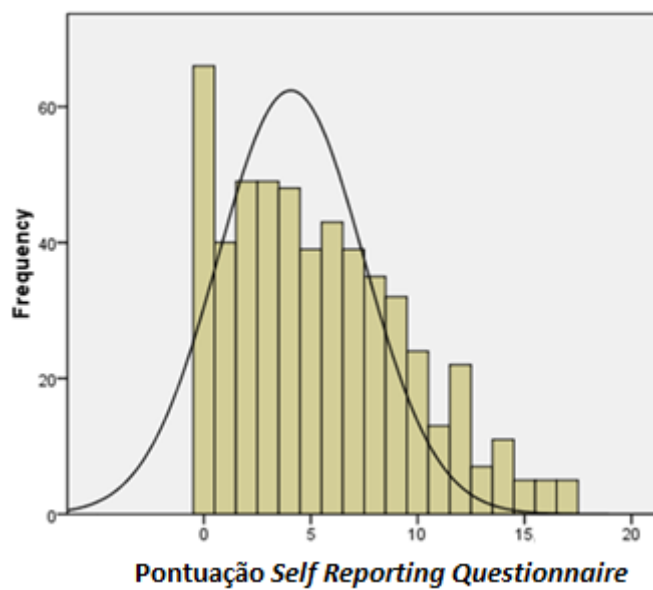


Gráfico 16. Histograma da distribuição de casos que pontuam SIM no Self Reporting Questionnaire (SRQ)

2.1.3. Diferenças entre grupos em pontuações de escalas

Nas tabelas seguintes, destacamos as diferenças significativas entre categorias demográficas quanto às pontuações nas diversas escalas¹⁵.

Na tabela 7 se evidencia a influencia da variável **sexo-gênero**: as **mulheres** apresentam os níveis mais baixos de saúde no trabalho, pontuando significativamente mais alto que os homens nos seis indicadores de saúde ocupacional listados na mesma tabela.

Tabela 7. Diferenças significativas entre **homens e mulheres** em pontuações de escalas

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	Homem	Mulher				
qBLG <i>Desgaste</i>	4,33	4,63	-2,31	547	,021	-0,30
qBLG <i>Somatização</i>	3,48	4,16	-5,44	545	,000	-0,68
MBI <i>Desgaste</i>	3,45	3,83	-2,71	475	,007	-0,38
General Health Questionnaire	1,89	2,02	-2,76	467	,006	-0,13
Self Reporting Questionnaire	4,59	6,29	-4,80	529	,000	-1,70
JCQ <i>Demandas físicas</i>	2,90	3,02	-2,36	549	,019	-0,12

Com relação à variável **idade** na tabela 8, podemos observar que os profissionais com mais de 37 anos valoram melhor do que os menores de 38 as escalas de *desenvolvimento* e do *entorno material* do trabalho. Talvez possamos atribuir essa diferença de percepção à vivência de importantes mudanças (nos itens em questão) na instituição.

Tabela 8. Diferenças significativas por **idade** em pontuações de escalas¹⁶

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	>= 38					
	anos	< 38 anos				
qCT Org. e método: desenvolvimento	6,01	6,61	-3,66	444	,000	-0,60
qCT Org. e entorno material	7,02	7,29	-2,08	498	,038	-0,27

¹⁵ Listamos somente as diferenças estatisticamente significativas. Por exemplo, na Tabela 7 incluímos a diferença entre homens e mulheres na escala ‘somatização’ do qBLG. As diferenças no fator de efeitos colaterais, do qual a escala faz parte, e na pontuação geral do BLG, mesmo que também resultaram significativas, não foram incluídas já que se deveriam somente à escala de somatização e as outras escalas que compõem o qBLG não apresentaram diferenças estatisticamente significativas.

¹⁶ Neste caso, os grupos cujas médias se compararam foram formados a partir da divisão da amostra entre os que estavam abaixo da média de idade e os que estavam acima. Empregamos o mesmo procedimento em todos os grupos formados a partir de variáveis escalares.

A variável **antiguidade no trabalho** determina diferenças consistentes no mesmo sentido que a variável **idade**: os servidores com menos de 9 anos de trabalho no Poder Judiciário Federal percebem seu trabalho de maneira significativamente melhor que os que têm uma antiguidade maior que 9 anos nos onze (11) aspectos listados na Tabela 9. Em geral, esta tabela mostra que o primeiro grupo valora significativamente melhor múltiplos aspectos das suas *condições de trabalho*; também pontuam mais alto o seu nível de *Bem-Estar Psicossocial*, de eficácia e de suporte social percebidos, experimentando menores níveis de alienação, cinismo e transtornos psíquicos cotidianos.

Tabela 9. Diferenças significativas por **antiguidade no trabalho** em pontuações de escalas

Escalas	M		T	gl	Sig.	Dif. de M
	>= 9 anos	< 9 anos				
qCT Org. e entorno	7,15	7,63	-4,17	474	,000	-0,47
qCT Org. e método	6,62	7,07	-3,45	444	,001	-0,46
qCT Adaptação pessoa-org.	5,47	5,70	-2,68	478	,008	-0,23
qBLG F. Bem-estar psicossocial	4,61	4,94	-3,02	453	,003	-0,33
qBLG Alienação	3,62	3,33	2,22	492	,027	0,29
MBI Cinismo	3,54	3,23	2,16	423	,032	0,32
MBI Eficácia	5,29	5,47	-2,02	427	,044	-0,18
Carga de trabalho	3,29	2,92	3,03	421	,003	0,37
GHQ	2,00	1,87	2,78	422	,006	0,14
JCQ Demandas psíquicas	3,09	2,96	2,73	495	,007	0,13
JCQ Suporte social	3,20	3,29	-2,06	484	,040	-0,10

Na Tabela 10, podemos verificar que *servidores que tiveram ou tem responsabilidades diretivas* vivem melhor e tem uma visão mais positiva da sua experiência do trabalho do que os que não tiveram *cargo de chefia*: sentem-se melhor, esperam mais, se consideram mais eficazes, autônomos e com suporte social, além de exibir nível de sintomatologia psiquiátrica moderada.

Tabela 10. Diferenças significativas em pontuações de escala entre servidores que tiveram ou tem **cargo de chefia** (responsabilidades diretivas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia

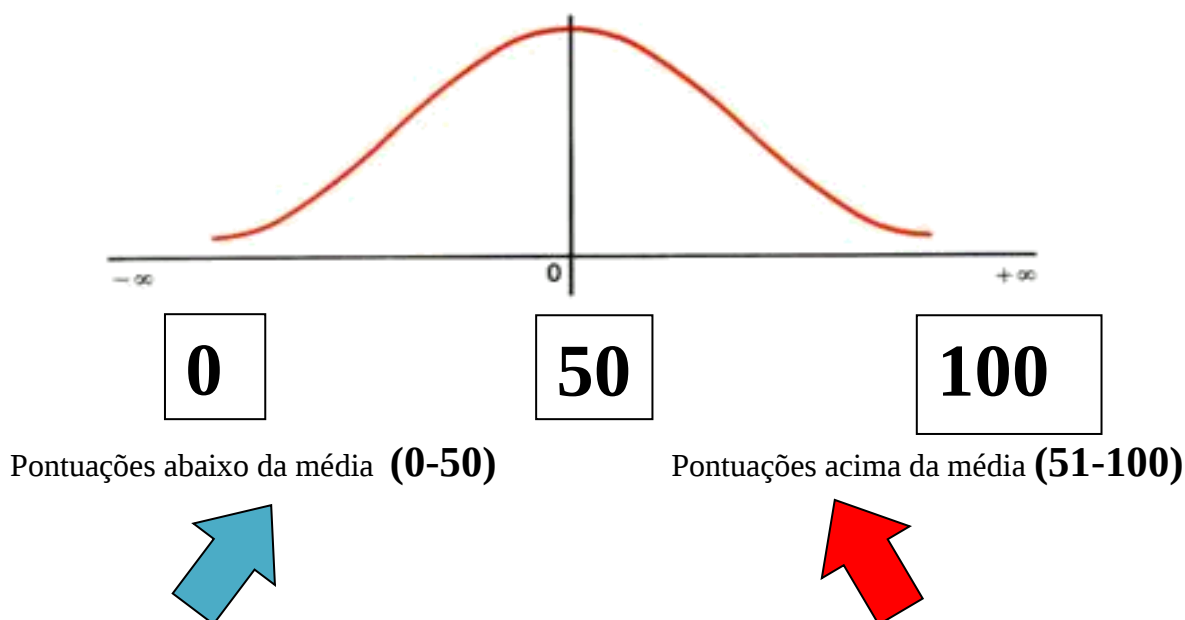
Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	Não RD	Sim RD				
qBLG Afetos	4,59	4,84	-2,06	511	,040	-0,25
qBLG Expectativas	4,32	4,53	-2,08	497	,038	-0,22
MBI Eficácia	5,26	5,47	-2,58	446	,010	-0,22
GHQ	2,00	1,90	2,18	439	,030	0,10
SRQ	5,95	4,96	2,70	499	,007	0,99
JCQ Autonomia	3,01	3,12	-2,52	510	,012	-0,11
JCQ Suporte social	3,17	3,31	-3,05	508	,002	-0,14

Nos Gráficos 17, 18, 19, 20, 21 e 22, são apresentadas a relação entre as pontuações em um conjunto de **variáveis independentes** (*Condições de Trabalho, Carga de Trabalho, demandas físicas e psíquicas do trabalho e autonomia e suporte social no trabalho*) e as pontuações em outro conjunto de **variáveis dependentes**: *Bem-Estar Laboral Geral (qBLG), Maslach Burnout Inventory (MBI), General Health Questionnaire (GHQ) e Self Reporting Questionnaire (SRQ)*.

Como podemos observar a baixa valoração em *Condições de Trabalho* e em *autonomia e suporte social no trabalho* e a alta pontuação em *Carga de Trabalho* e em *demandas físicas e psíquicas do trabalho* está significativamente associado a uma pior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* e ao mesmo tempo a mais altas pontuações no *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)*, *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. E vice-versa, uma alta pontuação em *Condições de Trabalho e autonomia e suporte social no trabalho* e baixa em *Carga de Trabalho* e em *demandas físicas e psíquicas do trabalho* comporta maior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* e menor pontuação em *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)* e *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*.

Para auxiliar na compreensão dos comparativos a seguir, demonstramos detalhadamente a partir da análise do gráfico 17, tomado como exemplo. Os demais seguem a mesma lógica.

Distribuição das pontuações segundo uma curva normal:



Exemplo:

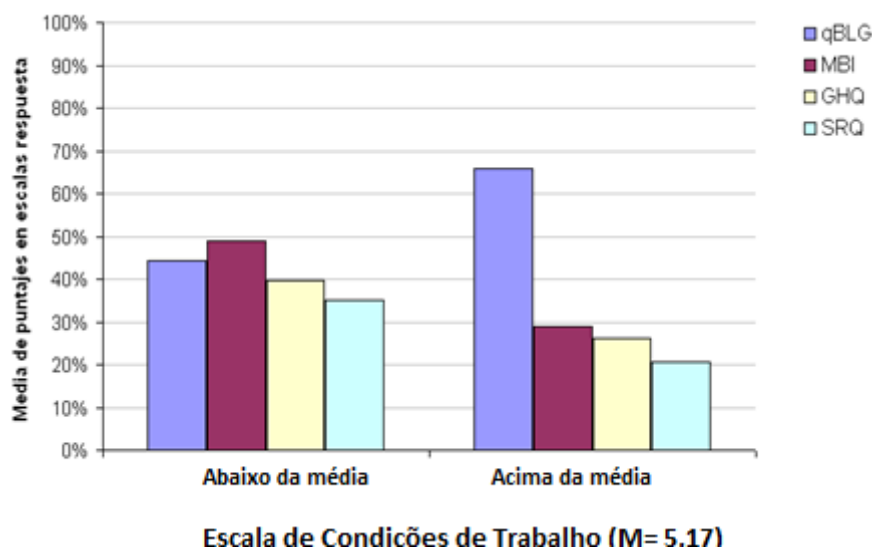
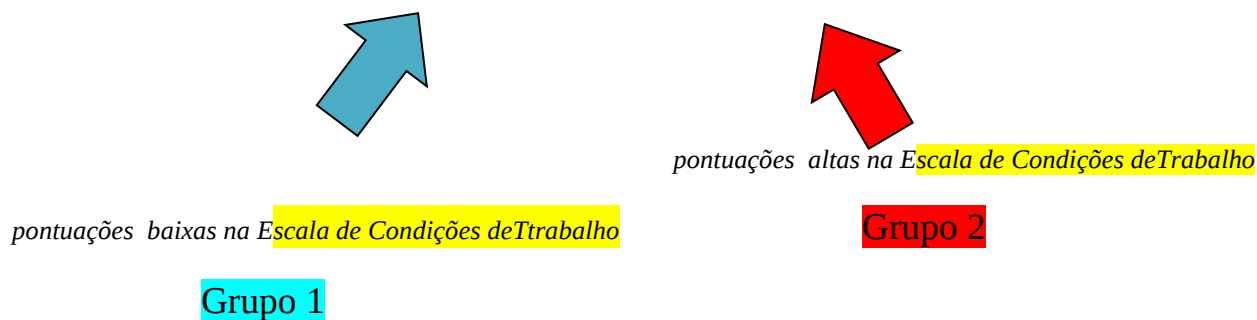


Gráfico 17. Contraste de médias de pontuações em escalas de respostas entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na **escala de condições de trabalho**



O Grupo 1 está constituído pelos respondentes que atribuem uma pontuação mais baixa à *Escala de Condições de Trabalho* do que os integrantes do Grupo 2.

Os integrantes do Grupo 1, menos satisfeitos com suas condições de trabalho, atribuem uma pontuação pior nas escalas *Bem-Estar Laboral Geral* e, ao mesmo tempo, mais altas pontuações no *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)*, *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. São servidores que se percebem em más condições na relação com seu trabalho e em termos de saúde psicofísica em geral.

Os integrantes do Grupo 2, mais satisfeitos com suas condições de trabalho, atribuem alta pontuação em *Condições de Trabalho*, maior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* (sentem-se melhor do que os do Grupo 1) e menor pontuação em *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)* e *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. Podemos inferir que a percepção desses servidores acerca de seu trabalho e em termos de saúde psicofísica é melhor do que a do Grupo 1.

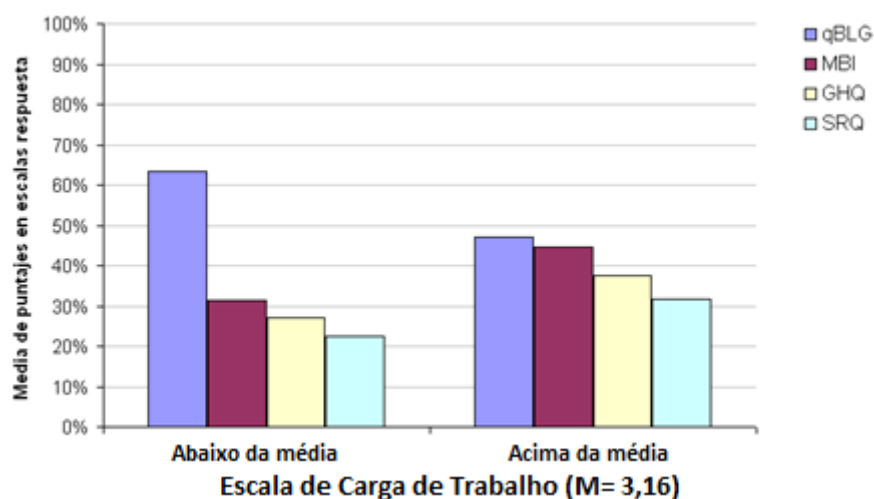


Gráfico 18. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de **carga de trabalho**.

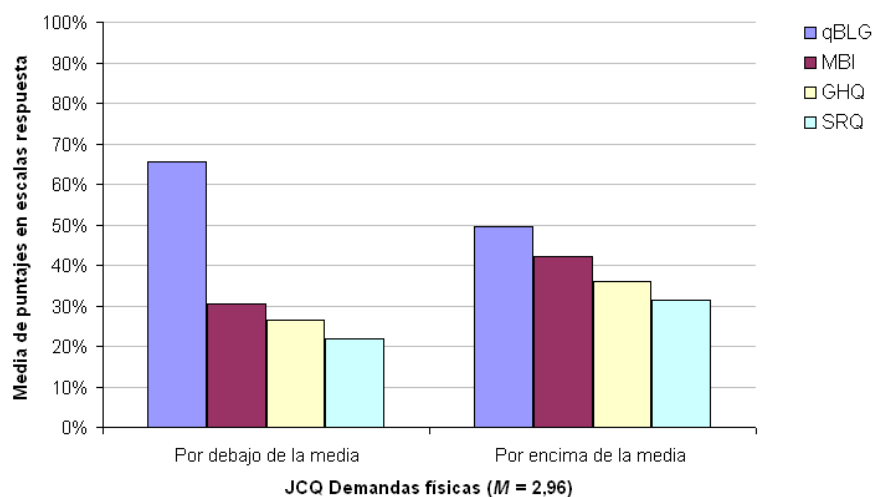


Gráfico 19. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de **demandas físicas** do JCQ

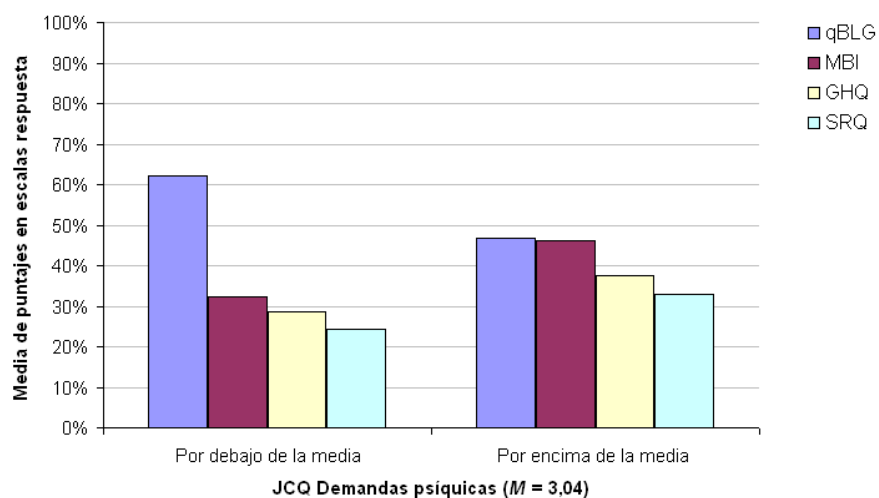


Gráfico 20. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de **demandas psíquicas** do JCQ

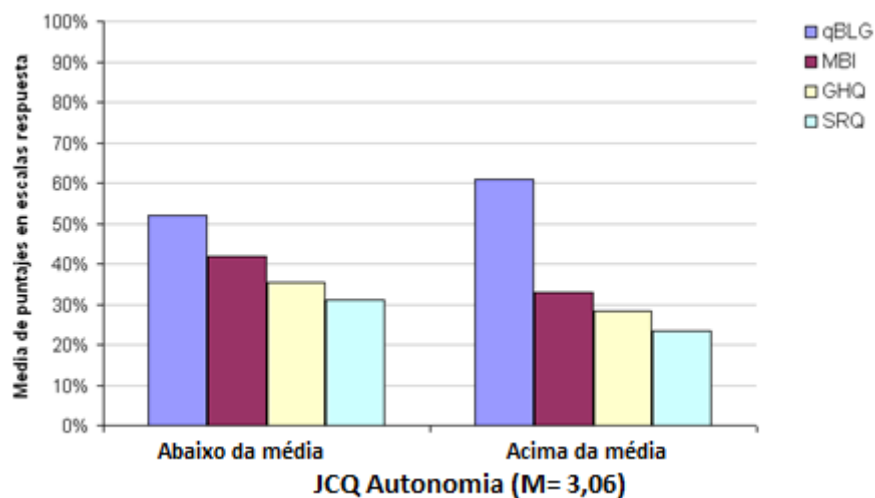


Gráfico 21. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de **autonomia** do JCQ

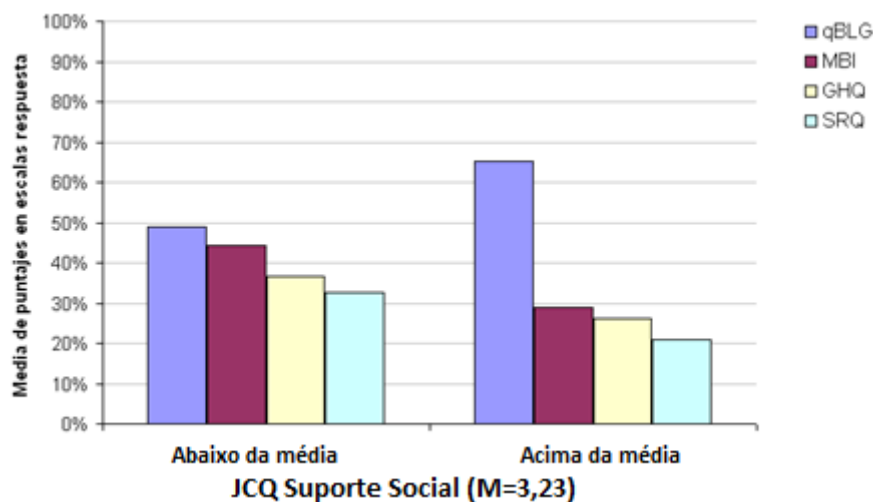


Gráfico 22. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de **suporte social** do JCQ

2.1.4. Descritores da experiência de trabalhar

Na questão 12 do questionário, solicitamos ao participante da pesquisa para que **escrevesse 4 PALAVRAS CHAVE que definissem sua atual experiência de TRABALHO.**

Na tabela 11 apresentamos a relação de respostas por frequência. Em preto listamos as palavras que expressam conotações “positivas” da experiência do trabalho e em vermelho as “negativas”.

Tabela 11. Distribuição de descritores de experiência laboral em casos JF*

Descritores	Freq.	%	% Acum
Satisfação	47	2,57%	2,57%
Sobrecarga	37	2,03%	4,60%
Responsabilidade	36	1,97%	6,57%
Segurança	36	1,97%	8,54%
Dedicação	33	1,81%	10,35%
Desafio	32	1,75%	12,10%
Cansaço	31	1,70%	13,80%
Frustração	24	1,31%	15,12%
Competência	23	1,26%	16,37%
Eficiência	23	1,26%	17,63%
Rotina	22	1,20%	18,84%
Comprometimento	20	1,10%	19,93%
Compromisso	20	1,10%	21,03%
Conhecimento	20	1,10%	22,12%
Confiança	18	0,99%	23,11%
Justiça	18	0,99%	24,10%
Realização	17	0,93%	25,03%
Tranquilidade	17	0,93%	25,96%
Utilidade	16	0,88%	26,83%
Experiência	15	0,82%	27,66%
Aprendizagem	14	0,77%	28,42%
Desmotivação	14	0,77%	29,19%
Pressão	14	0,77%	29,96%
Respeito	14	0,77%	30,72%
Amizade	13	0,71%	31,43%
Companheirismo	12	0,66%	32,09%
Eficácia	12	0,66%	32,75%

* Inclui descritores com frequência superior ou igual a 0,66%

Observamos que a maioria das palavras listadas indicam um significado positivo do trabalho, denotando uma “linguagem comum” entre os servidores.

Relativamente às expressões negativas da experiência de trabalho, podemos verificar a coerência com os resultados apresentados em outras escalas desta pesquisa. A frequência igual ou superior a 0,66% exclui palavras semelhantes em termos de significado (sinônimos) que também foram citadas em proporções consideráveis.

2.2. Justiça Eleitoral (TRE)

2.2.1. Dados demográficos

Tabela 12. Distribuição de casos TRE por regiões

Região	Freq.	%	% Acum.
R. Leste	158	80,20	80,20
R. Planalto	10	5,08	85,28
R. Sul	9	4,57	89,85
R. Vale do Itajaí	8	4,06	93,91
R. Norte	6	3,05	96,95
R. Oeste	6	3,05	100,00
Total	197	100,00	

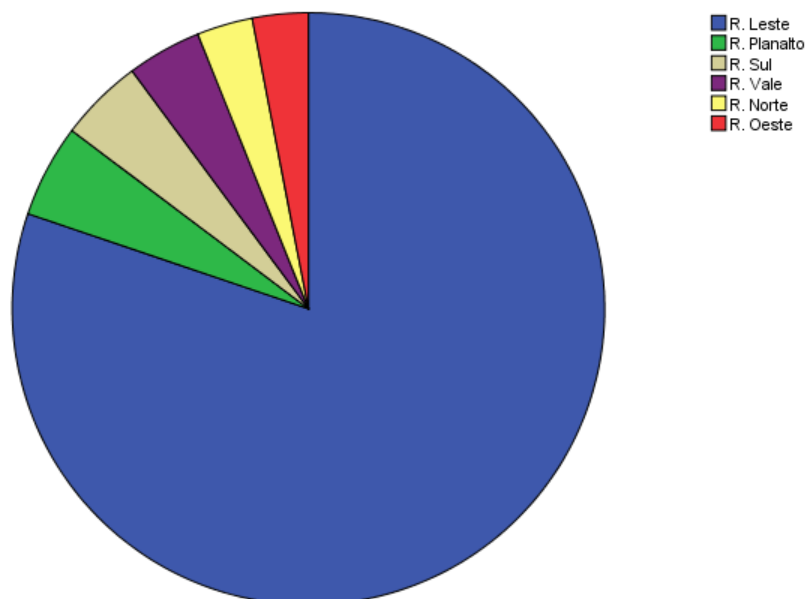


Gráfico 23. Distribuição de casos TRE por regiões

Tabela 13. Distribuição de casos TRE por *sexo*

Região	Frec.	%	% Acum
Homem	108	54,82	54,82
Mulher	89	45,18	100,00
Total	197	100,00	

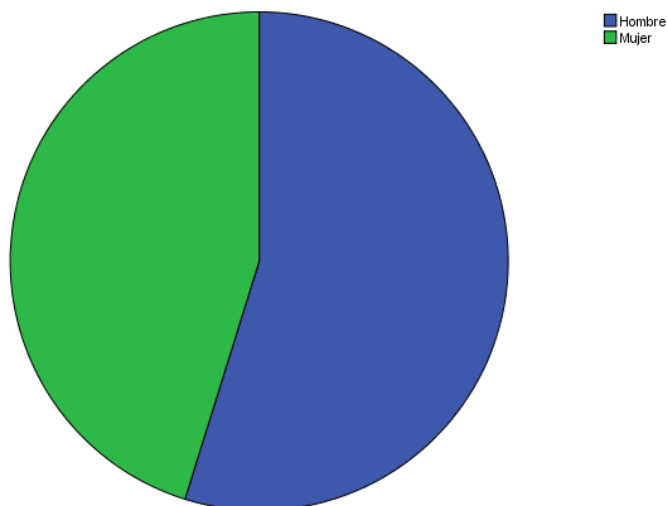


Gráfico 24. Distribuição de casos TRE por *sexo*

Idade dos participantes, em anos ($M = 39,5$; $SD = 7,7$)

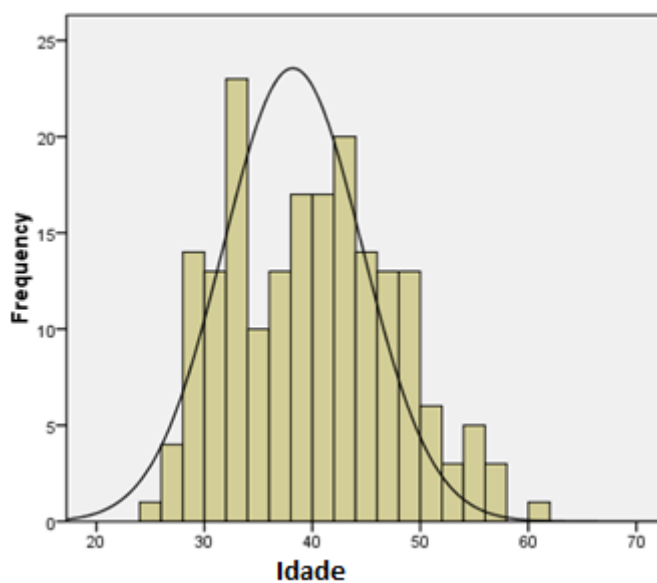


Gráfico 25. Histograma da distribuição de casos TRE de acordo com a *idade*

Antiguidade dos participantes **no** trabalho, em anos ($M = 10,2$; $SD = 7,5$)

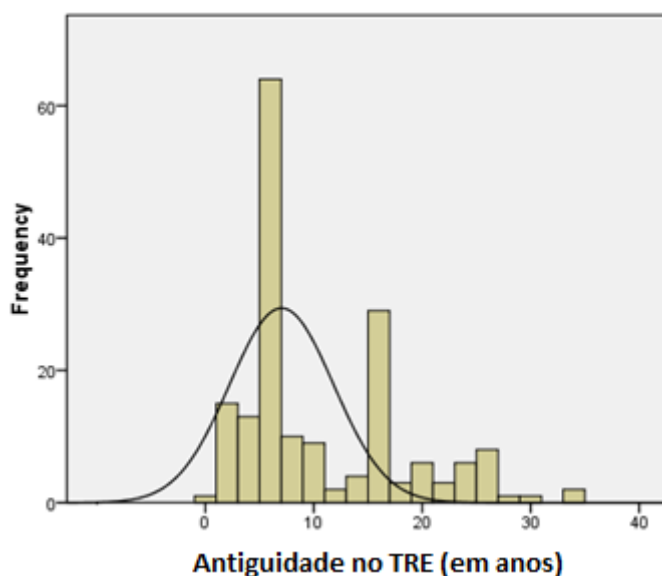


Gráfico 26. Histograma da distribuição de casos TRE segundo a **antiguidade no** trabalho

Tabela 14. Distribuição de casos TRE entre servidores que tiveram ou tem **cargo de chefia** (responsabilidades diretivas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia

Região	Freq.	%	% Acum.
Não	94	50,0	50,0
Sim	94	50,0	100,0
Total	188	100,0	
Perdidos	9		
Total	197		

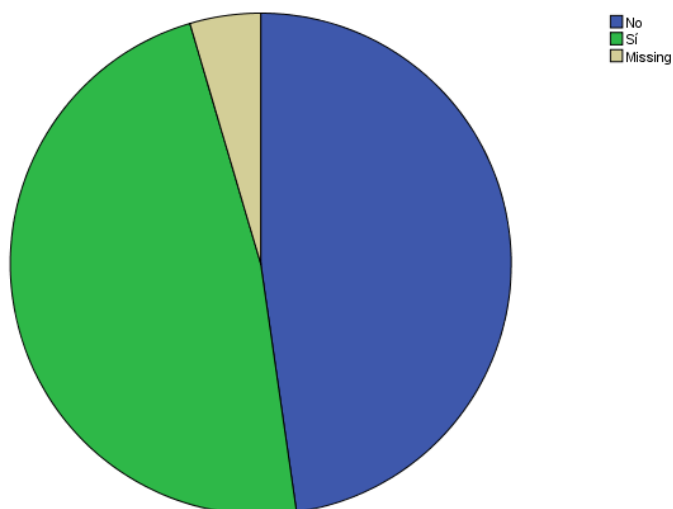


Gráfico 27. Distribuição de casos TRE entre servidores que tiveram ou tem **cargo de chefia** (responsabilidades diretivas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia

Comentários

Do total de 479 servidores em atividade na Justiça Eleitoral em Santa Catarina, 197 participantes desta pesquisa tiveram seus questionários válidos, constituindo 41,13% desse grupo de profissionais, cuja composição e heterogeneidade estão perfeitamente representadas por esta amostra. Entre estes servidores, 38 (19,3%) deixaram endereço eletrônico ou número de telefone para a realização de entrevistas individuais.

A maioria exerce suas atividades laborais na Capital e região metropolitana (80,2%), como mostra o gráfico 43. Dentre os respondentes, a participação de homens foi superior à das mulheres (Tabela 12). A idade dos participantes (gráfico 24) varia de 24 a 62 anos, sendo a média de 39 anos e seis meses, com um desvio padrão de 7,7. Podemos dizer que se trata de uma “Justiça” onde se mesclam a experiência da maioria dos servidores com idade acima dos 35 anos, com a dos jovens, em uma transição Inter geracional.

Em termos de tempo de serviço na instituição, a média é de 10,2 anos, com um desvio padrão de 7,5, mostrando uma parcela significativa de servidores na faixa entre seis e sete anos nessa profissão (gráfico 25). Do total de respondentes ao questionário, 50% já exerceu ou exerce atualmente um cargo de chefia.

Com relação às tarefas domésticas, 20,8% declararam que as assumem sozinhos, 63% dividem com alguém e no caso de 16,2%, outra pessoa as assume.

42,6% dos servidores da JF assume sozinho o sustento de sua família, 54,3% divide com alguém e somente para 1,6%, outra pessoa assume.

2.2.2. Pontuações em escalas

Apresentamos, em primeiro lugar, as pontuações das escalas que, no desenho deste estudo, funcionam como variável independente e, posteriormente, as que funcionam como variável dependente. Na tabela 15 resumimos esquematicamente as médias e desvios padrão das diferentes escalas e fatores.

2.2.2.1. Escalas que funcionam como variável independente: *Condições de Trabalho (qCT), Carga de Trabalho (eCT), Conteúdo do Trabalho (JCT: Job Content Questionnaire)*

Tabela 15. Médias e desvios padrões (SD) em pontuações de escalas que funcionam como variável independente

	Escalas	Valores	M	SD
qCT	Pontuação geral	1 - 7	5,35	0,91
	Organização e entorno...	0 - 10	8,02	1,26
	...material		8,14	1,39
	...social		7,86	1,54
	Organização e método...		7,00	1,63
	...desenvolvimento		6,28	2,18
	...regulação		7,67	1,50
	Organização e pessoa...	1 - 7	5,18	1,14
	...ajuste organização - pessoa		4,85	1,48
	...adaptação pessoa - organização		5,49	1,07
ECT	Carga de Trabalho	1 - 7	3,16	1,74
JCQ	Demandas físicas	1 - 4	2,63	,57
	Demandas psíquicas		3,01	,53
	Autonomia		2,95	,57
	Suporte social		3,37	,54

Na figura 5 apresentamos uma síntese das médias e desvios padrão no *Questionário de Condições de Trabalho*. Considerando as médias gerais, podemos apontar um nível aceitável de satisfação com as condições de trabalho, com diferenças entre os diversos aspetos avaliados:

Em geral, os servidores valoram bem condições **sociais** (*companheirismo, respeito no grupo de trabalho, reconhecimento do seu trabalho pelos colegas, reconhecimento do seu trabalho pelos usuários*) e melhor as condições **materiais e técnicas** de trabalho (*ambiente físico, instalações e equipamentos, recursos materiais e técnicos, prevenção de riscos laborais, serviços auxiliares de limpeza, segurança, etc.*).

Verificamos também um nível razoável de satisfação para as condições de **desenvolvimento**¹⁷ e um nível maior para as condições de **regulação**¹⁸.

É importante observar que os desvios padrão são altos (2,18 e 1,50, respectivamente), denotando um grupo de servidores pontuando abaixo da média de satisfação no trabalho. Além desse fato, nas entrevistas as manifestações foram de insatisfação com todos os itens avaliados em **desenvolvimento** e **regulação**. Percebemos nos discursos dos sujeitos que tiveram a possibilidade de expressar-se oralmente, situações de inconformidade com o modelo de gestão adotado atualmente na Justiça Eleitoral, bem como quadros de sofrimento e adoecimento relacionados ao trabalho.

Nas relações *Organização e pessoa* o grau de **ajuste organização – pessoa** (*satisfaz meus interesses, exige-me segundo minhas capacidades, responde as minhas necessidades, encaixa-se com minhas expectativas, ajusta-se às minhas aspirações, está de acordo com meus valores, facilita que meus méritos sejam reconhecidos, motivam-me a trabalhar, permite-me trabalhar a vontade, dá-me sensação de liberdade, faz-me crescer pessoalmente, permite-me desenvolver minhas aspirações profissionais, proporciona-me identidade, faz-me sentir útil*) se apresenta como bom. A média para o grau de **adaptação pessoa – organização** (*adapto-me à política do setor, assumo os valores da direção, aceito que me digam como devo fazer meu trabalho, interiorizo facilmente as normas estabelecidas em meu serviço, identifico-me com o espírito das mudanças propostos, aplico protocolo diante de qualquer dilema de consciência, ajusto-me aos tempos e ritmos de trabalho fixados*) é um pouco maior. Da mesma maneira que nos itens anteriores, nas entrevistas foram relatados conflitos e insatisfação quanto aos aspectos avaliados no grau de adaptação dos servidores à organização.

¹⁷ As condições de **desenvolvimento** compreendem: *autonomia na tomada de decisões profissionais, justiça na remuneração e na promoção, oportunidades para a formação continuada, vias de promoção laboral, participação nas decisões organizacionais, relações com a direção, avaliação do rendimento profissional pela instituição, apoio recebido da direção.*

¹⁸ As condições de **regulação** compreendem: *tempo de trabalho-horários, ritmos, descansos, etc.-, organização geral do trabalho, retribuição econômica, carga de trabalho, qualidade do contrato de trabalho, compatibilidade trabalho- vida privada e familiar.*

Figura 5. Médias e desvios padrão no Questionário de Condições de Trabalho

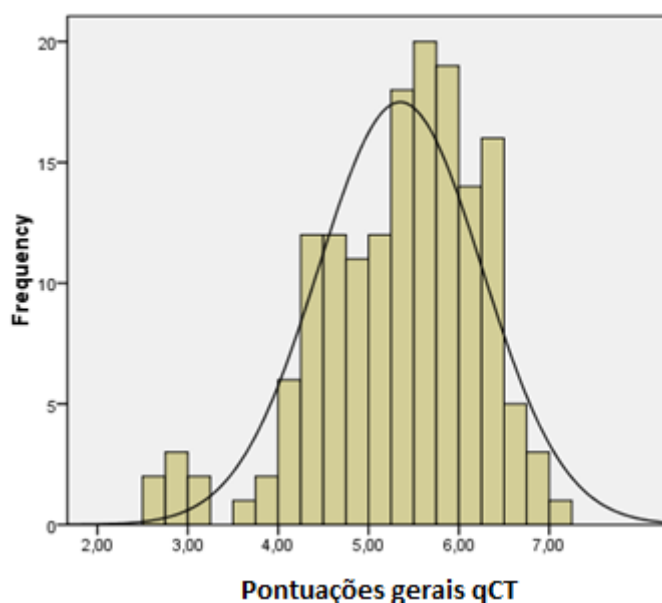
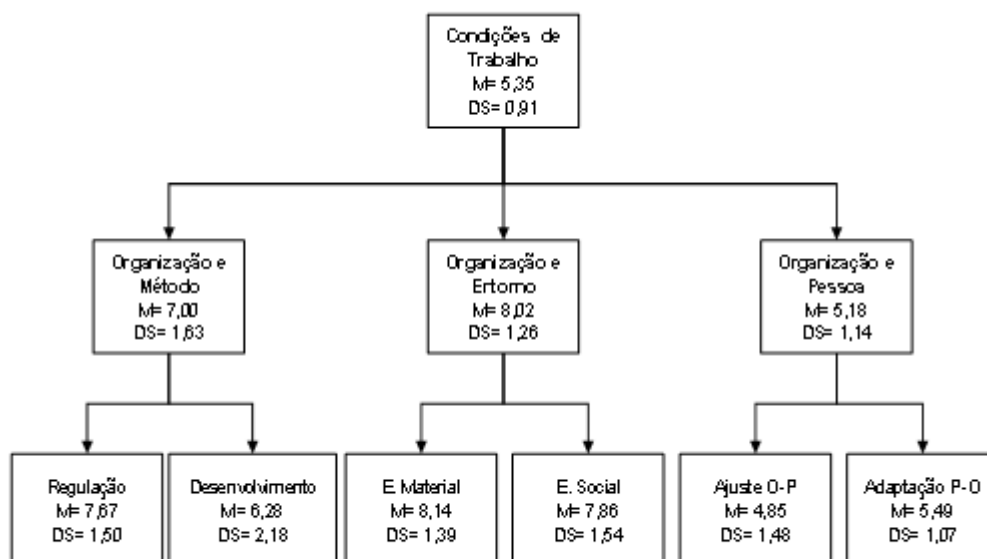


Gráfico 28. Histograma da distribuição de casos TRE de acordo com pontuação geral no Questionário de condições de trabalho

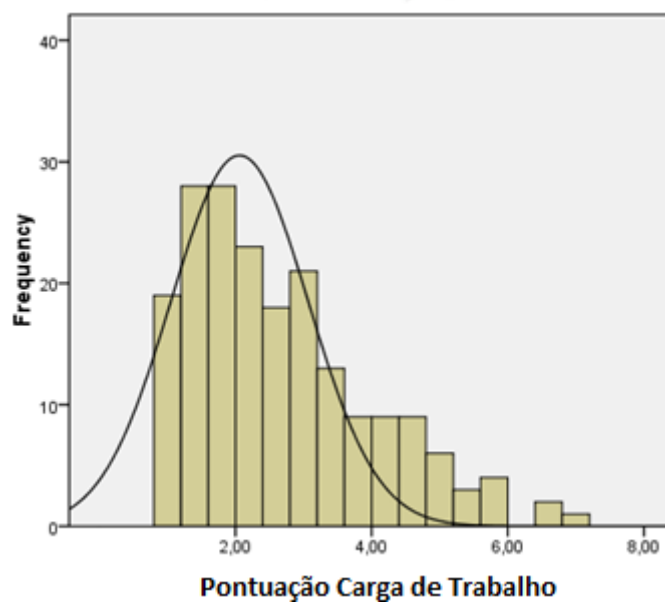


Gráfico 29. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação geral na escala de carga de trabalho

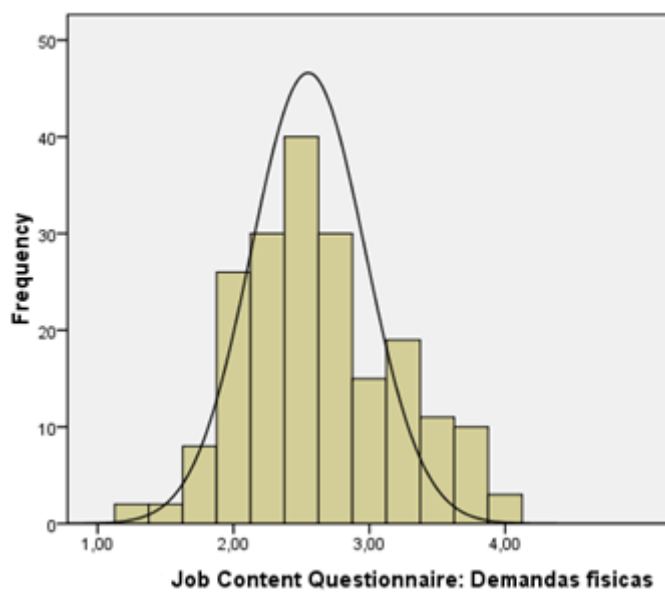


Gráfico 30. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação na escala de demandas físicas do JCQ

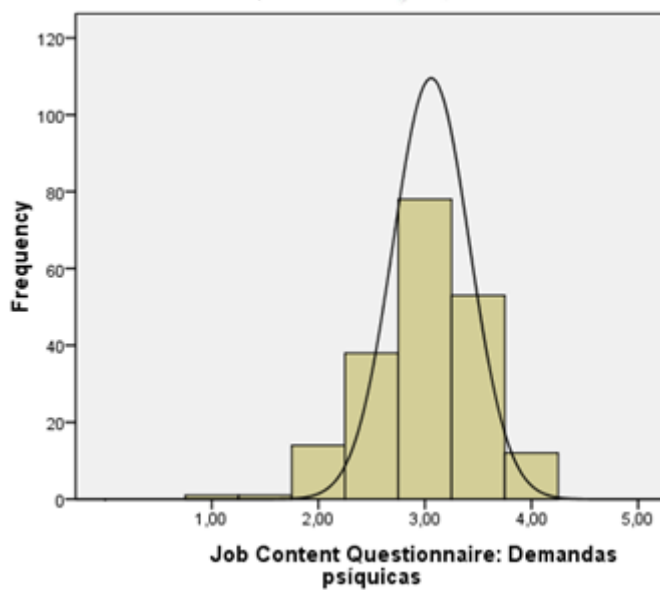


Gráfico 31. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação na escala de demandas psíquicas do JCQ

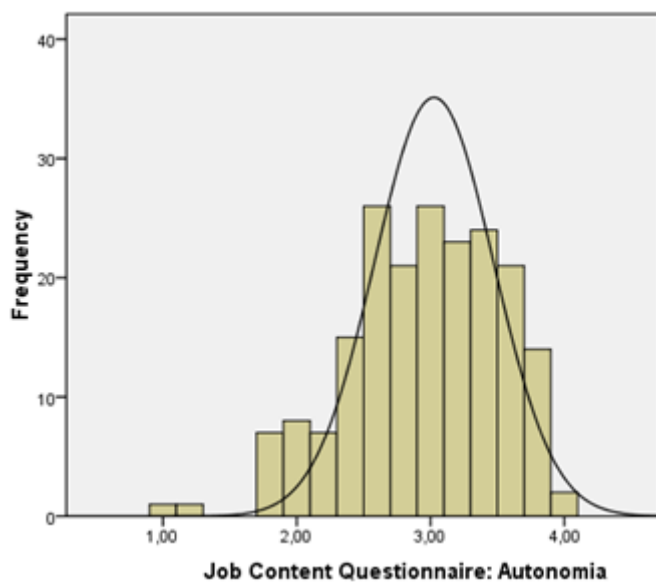


Gráfico 32. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação na escala de autonomia do JCQ

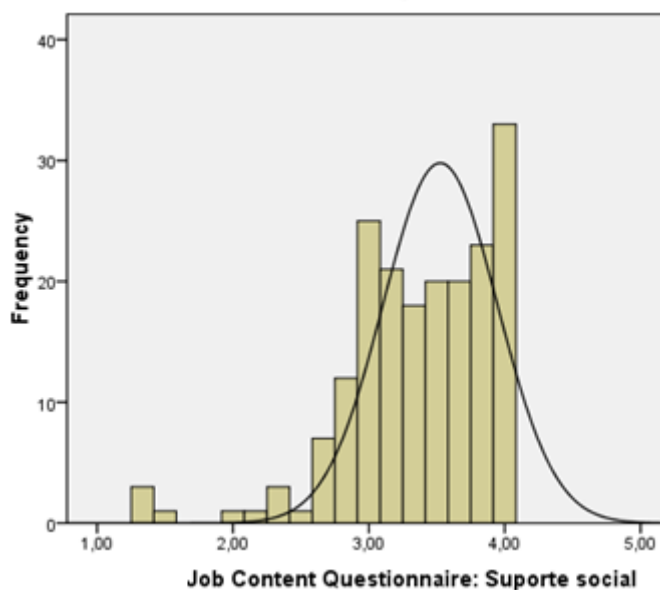


Gráfico 33. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação na escala de suporte social do JCQ

Comentários

Com relação às escalas do *Questionário Condições de Trabalho*, as médias de pontuações indicam que a adaptação Pessoa-Organização é melhor do que a adaptação Organização-Pessoa. No entanto, os itens que compõem esta escala - valorados acima da média - apresentam desvios padrão elevados, denotando que um grupo de servidores não encontra em seu trabalho no TRE um espaço de motivação ao seu desenvolvimento profissional, assim como de identificação aos valores da instituição.

Ao observarmos as respostas às questões que compõem a escala *Carga de Trabalho*, verificamos que estes trabalhadores percebem como insuficiente o tempo para a realização das tarefas, assim como o excesso de atividades burocráticas e sem sentido. A média e desvio padrão (3,16 e 1,74) nos mostram que um número considerável de participantes desta pesquisa considera seu ritmo de trabalho associado ao volume das demandas como fator de risco à sua saúde.

As questões que compõem o *Job Content Questionnaire – JCQ* avaliam demandas físicas e psíquicas, assim como autonomia e suporte social. As respostas “frequentemente”, “às vezes”, “raramente” e “nunca” foram representadas em termos gráficos entre “1” e “4”, respectivamente. Assim, as valorações ideais indicativas da ausência de dificuldades ou de problemas graves relacionados ao trabalho, situam-se em torno de “4”. Em contrapartida, respostas localizadas da extremidade inferior, em torno de “1” e “2”, indicam situações problemáticas vividas pelos servidores.

No caso da Justiça Eleitoral, as médias do JCQ localizam-se imediatamente abaixo e acima de “3”, com desvios padrão entre 0,53 e 0,57, demonstrando que aparentemente a experiência destes indivíduos em seu trabalho não apresenta situações preocupantes.

No entanto, o gráfico 30, Demandas físicas (média de 2,63 e desvio padrão de 0,57), confirma que a maioria dos servidores se percebe com sobrecarga de trabalho, confirmando as médias apresentadas na escala *Carga de Trabalho*. Encontramos no JCQ quantidade significativa de respostas no intervalo entre “2” e “3”, exprimindo problemas relacionados às demandas

físicas. Em contrapartida, temos também uma quantidade de respostas acima de “3”, indicando médias e baixas demandas físicas. É como se tivéssemos um grupo maior que trabalha muito (acima de seus limites psicofísicos) e outro, com menor número de pessoas, que trabalha de acordo com os padrões estabelecidos para este tipo de atividade laboral.

Nas entrevistas individuais e nas respostas à questão 31 do questionário¹⁹, foram relatados casos de desconforto físico e adoecimento (LER, DORT) relacionados à extensão da jornada, à sobrecarga e a intensificação do ritmo de trabalho, mas especificamente nos anos em que há eleições. A maioria dos servidores afirmou que se esta pesquisa fosse realizada em período eleitoral, suas respostas seriam diferentes: *“Em anos eleitorais a carga de trabalho e o estresse são muitíssimos superiores.”*

No que tange ao resultado atribuído às “demandas psíquicas” (média de 3,01 e desvio padrão de 0,53), encontramos situação semelhante à anterior, porém com respostas mais concentradas em torno de 3 e em direção a 4. Há trabalhadores sobrecarregados psicologicamente e/ou em processo de adoecimento, assim como pessoas que enfrentam as situações de conflito de maneira mais tranquila. Pode-se inferir que os que valoram suas respostas entre 1 e 2 vivem situações de conflito específicas em determinados setores ou com determinadas chefias.

É ilustrativo a este respeito o discurso de dois servidores:

*“Ambiente intranquilo, de **perseguição e assédio moral.**”*

*“Precisei sair do setor onde trabalhava em função de um **esgotamento.** Estou em tratamento.”*

Ao observarmos a médias dos itens “autonomia” (2,95 e desvio padrão de 0,57) e “suporte social” (3,37 e desvio padrão de 0,54), aparentemente a situação dos servidores da Justiça Eleitoral não apresenta problemas preocupantes, salvo para um grupo de pessoas que valoraram suas respostas entre “1” e “2”. Pode se tratar de grupos que trabalham em setores específicos e encontram dificuldades de relacionamento principalmente com suas chefias e/ou com autoridades próximas. Foram raros os relatos de situações de conflito entre integrantes de um grupo ou em um setor.

Dentre os problemas mais recorrentes citados como geradores de sobrecarga psíquica encontramos: a) a falta de reconhecimento e valorização dos servidores do TRE; b) “favores administrativos” na indicação para ocupar cargos comissionados; c) o despreparo de algumas chefias para a gestão das pessoas; d) inexistência de plano de carreira e falta de perspectiva de crescimento profissional; e) política injusta de transferências.

Para exemplificar tais situações, trazemos duas citações retiradas de observações escritas em resposta à questão 31 do questionário:

*“**O TRE não valoriza seus servidores, principalmente os que estão lotados nas zonas eleitorais.**”*

*“**O que mais me deixa frustrado é a ausência de reconhecimento pelos intensos serviços prestados, o histórico do servidor, etc. Há ainda no Poder Judiciário muito apadrinhamento.**”*

¹⁹ A questão 31 tem a seguinte redação: “Por favor, se você deseja comentar ou acrescentar alguma informação em suas respostas ou neste estudo, pode fazê-lo nas linhas que seguem:”

No que diz respeito à “autonomia” (gráfico 32), é necessário levar em consideração que 50% dos participantes desta pesquisa não exerce cargo de chefia e uma das características do Poder Judiciário de maneira geral é sua hierarquização e, de certa maneira, a existência de relações sociais assimétricas. Assim, estando a maioria das respostas situadas abaixo de “3”, podemos inferir que os servidores se ressentem da baixa autonomia e da obrigação de seguir estritamente as normas prescritas, sem margem para utilizar suas capacidades de discernimento e de criatividade. Um dos pesquisados relata claramente o que sente em relação à ausência de autonomia:

*“No meu setor anterior eu me sentia inútil. Havia pouco dinamismo e cerceavam minha criatividade. **Eu não gostava do meu trabalho e sentia que não aproveitavam minhas qualidades.**”*

Diante dessas evidências questionamos: estes trabalhadores que se sentem tão limitados e obrigados a seguir protocolos mais ou menos rígidos, não desempenhariam melhor suas atividades com um pouco mais de autonomia?

Em termos de “suporte social” (gráfico 33), apesar da concentração de respostas valoradas entre “3” e “4”, há indícios (confirmados nas entrevistas e observações escritas na questão 31) de problemas relacionados ao isolamento, violências psicológicas²⁰ e outras situações vividas como sofrimento por alguns servidores do TRE. Um dos aspectos que deve ser levado em conta é o descontentamento com o processo de transferências: pessoas que se inscreveram no concurso para o TRE em localidades fora da região metropolitana, foram aprovadas, assumiram imaginando que seria fácil voltar para suas cidades de origem ou onde se concentram seus familiares ou interesses diversos. Assim, considerando as regras da instituição quanto à remoção, assim como a remuneração (considerada pela maioria dos servidores como boa em relação ao mercado) e o status proporcionado pelo posto de trabalho no Poder Judiciário, permanecem nos municípios onde estão lotados, mas com grande frustração, desmotivação e alguns desenvolvem quadros depressivos. Nestes termos, embora façam parte do coletivo de trabalhadores de uma instituição onde o apoio social é valorizado, essas pessoas se sentem pouco apoiadas, fora da norma ou mesmo isoladas do grupo.

²⁰ Apesar de alguns relatos de entrevistados nos quais denominaram determinadas situações vividas no ambiente de trabalho como “assédio moral”, para fins deste estudo preferimos nos referir a “violências psicológicas”. O conceito de “assédio moral” é amplo e envolve uma multiplicidade de sentidos e significados, que devem ser considerados à luz da história singular e coletiva, assim como a partir da compreensão que tem a respeito deste assunto cada participante desta pesquisa.

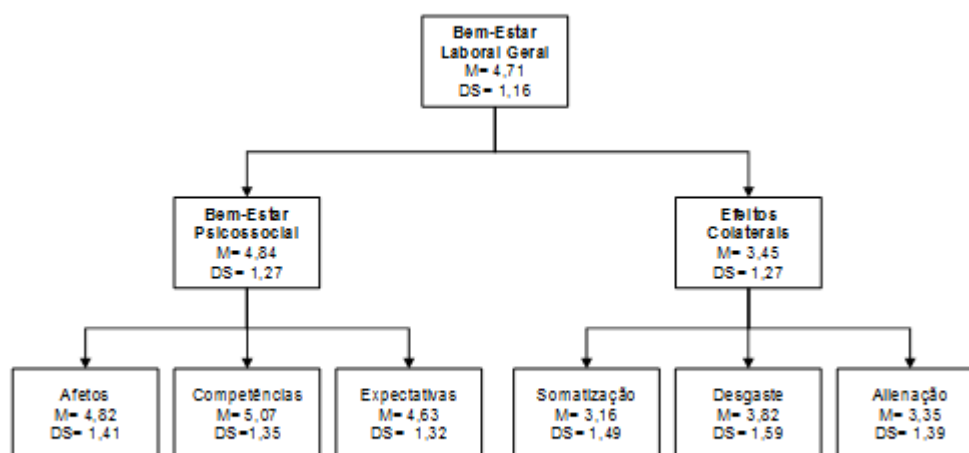
De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2004), **Violência psicológica** “é toda forma de rejeição, depreciação, discriminação, isolamento, desrespeito, cobranças exageradas, punições humilhantes e utilização da pessoa para atender às necessidades psíquicas de outrem. É toda ação destinada a caluniar, difamar ou injuriar a honra ou a reputação do indivíduo ou qualquer conduta que implique prejuízo à saúde psicológica, à autodeterminação, ou que coloque em risco ou cause dano à auto-estima, à identidade ou ao desenvolvimento da pessoa”. Disponível em: www.portal.saude.gov.br.

2.2.2.2 Escalas que funcionam como variável dependente: *Bem-estar Laboral Geral (qBLG), Maslach Burnout Inventory (MBI), General Health Questionnaire (GHQ), Self Reporting Questionnaire (SRQ)*

Tabela 16. Médias e desvios padrão (SD) em pontuações de escalas que funcionam como variável dependente

	Escalas	Valores	M	SD
qBLG	Pontuação geral	1 - 7	4,71	1,16
	Fator de bem-estar psicossocial...		4,84	1,27
	...expectativas		4,63	1,32
	...afetos		4,82	1,41
	...competências		5,07	1,35
	Fator de efeitos colaterais...		3,45	1,27
	...alienação (ineficácia)		3,35	1,39
	...desgaste		3,82	1,59
MBI	...somatização		3,16	1,49
	Pontuação geral	1 - 7	3,18	1,10
	Cinismo(falta de compromisso)		3,65	1,56
	Desgaste		3,25	1,59
GHQ	Eficácia		5,31	1,08
	General Health Questionnaire	1 - 4	1,95	,54
SRQ	Self Reporting Questionnaire	0 - 20	5,46	4,64

Figura 6. Médias e desvios padrão no Questionário de Bem-estar Laboral Geral



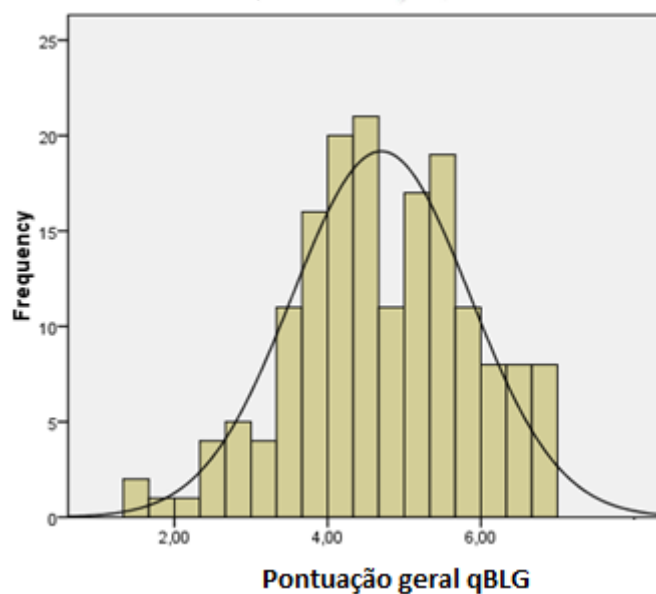


Gráfico 34. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação no Questionário de Bem-Estar Laboral Geral (qBLG)

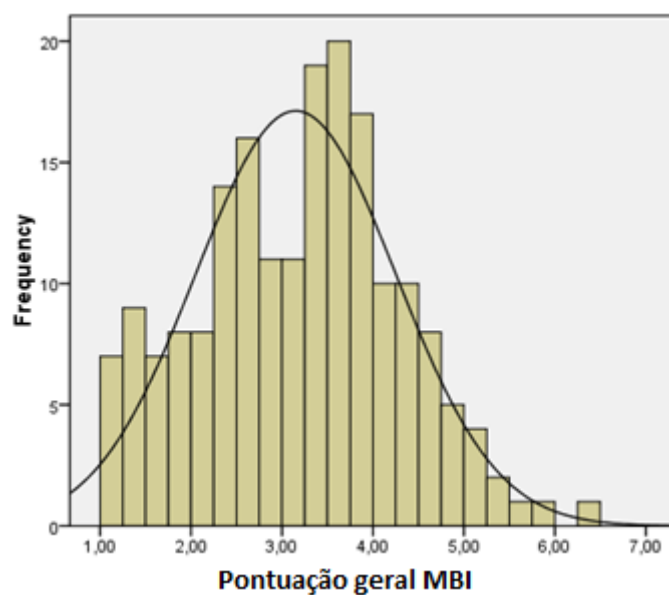


Gráfico 35. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuações gerais no Maslach Burnout Inventory (MBI)

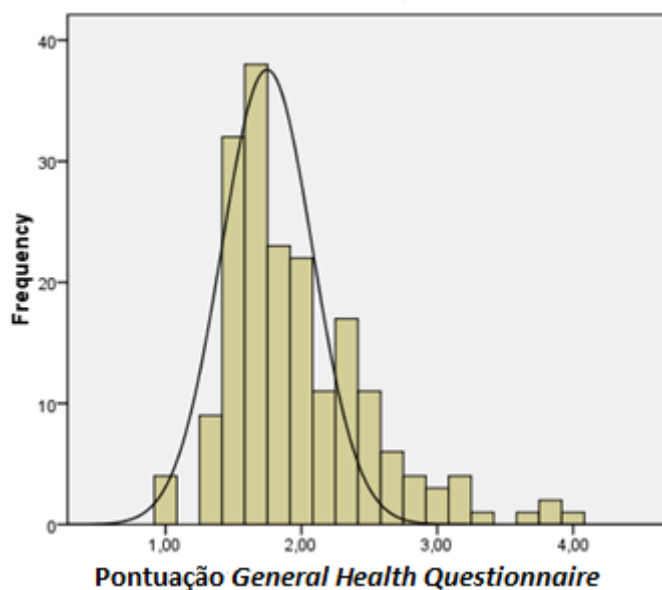


Gráfico 36. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação no General Health Questionnaire (GHQ)

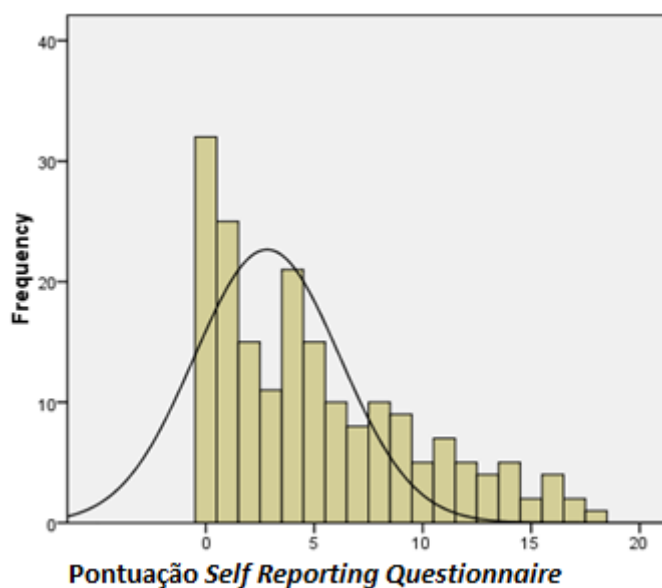


Gráfico 37. Histograma da distribuição de casos TRE segundo pontuação no Self Reporting Questionnaire (SRQ)

Comentários

O **Questionário de Bem Estar Geral –qBLG**, destinado a avaliar o intervalo entre o bem-estar e o mal-estar no trabalho, inclui seis escalas agrupadas em dois grandes fatores: (a) *bem-estar psicossocial* e (b) *efeitos colaterais*.

O fator de *bem-estar psicossocial* é composto pelas escalas de *afetos*, *competências* e *expectativas*. O fator de *efeitos colaterais* é composto pelas escalas de *somatização*, *desgaste* ou *esgotamento* e *alienação*.

Suas respostas podem ser valoradas entre “1” e “7”. Quanto mais próximas de “1”, mais preocupante é a situação. Assim, valores abaixo de “4” evidenciam a existência de problemas.

A média de 4,71 na pontuação geral e o desvio padrão de 1,16 (Tabela 16) nos indicam uma situação relativamente confortável no que diz respeito ao bem-estar laboral. Entretanto, o desvio padrão nos permite inferir a existência de situações problemáticas, como pode ser visualizado no gráfico 34. Embora o maior volume de respostas se encontre acima de “4”, temos um volume considerável (em torno de 20%) de participantes demonstrando seu mal-estar no ambiente de trabalho.

O fator de *bem-estar psicossocial*, com média de 4,84 e desvio padrão de 1,27 nos leva a pensar que os participantes desta pesquisa se situam em uma situação de relativo bem-estar. As respostas de maior média situam-se na escala de *competências* (5,07, com desvio padrão de 1,35), mostrando a visão dos servidores acima de tudo otimista, confiantes em suas capacidades, utilidade, eficácia, valores morais e possibilidade de êxito em sua carreira.

Na mesma direção encontramos a escala de *afetos* (média de 4,82 e desvio padrão de 1,41) e de *expectativas* (média de 4,63 e desvio padrão de 1,32). Nestas escalas o servidor não avalia a instituição ou seu ambiente de trabalho em particular, e sim responde voltado para suas condições singulares, avaliando principalmente a sua relação com o trabalho e sua capacidade para exercer determinadas atividades concretas, orientado à realização profissional e comprometido com sua carreira. Assim, podemos compreender porque os resultados se apresentam congruentes com a inexistência de problemas significativos.

O fator de *efeitos colaterais* nos mostra resultados compatíveis com os discutidos anteriormente na análise dos dados do JCQ. A média geral do fator é de 3,45. O desvio padrão de 1,27, visto conjuntamente com as médias das escalas de *alienação (percepção de ineficácia profissional)* e de *somatização* evidenciam um grupo de pessoas que sofre sobrecarga de trabalho em períodos sazonais, desgaste emocional, esgotamento físico e mental, frustração e alguns sintomas de adoecimento em curso (problemas digestivos, insônia, dores de cabeça, dores nas costas e tensões musculares). Estes dados são corroborados pelos discursos dos servidores entrevistados individualmente, bem como pelas observações citadas na resposta da questão 31.

Como indicamos no item “metodologia”, no MBI, as pontuações de cada escala (Esgotamento, Cinismo e Eficácia) se computam separadamente e não indicam uma pontuação global de *Burnout*. Entretanto, considerando que o nível geral de *Burnout* correlaciona positivamente com as pontuações nas dimensões *esgotamento* e *cinismo*, e negativamente com as de *eficácia*, no gráfico 35 se apresentam, a efeitos meramente descritivos, a distribuição das pontuações médias integradas das três escalas (invertendo o valor das pontuações em eficácia) em um só fator de *Burnout*.

Trabalhando com este critério estatístico, Bressó et al (2007) propõem considerar como nível de *Burnout* “muito baixo” o que corresponde aos casos localizados abaixo de “5”; “baixo” entre 5 e 25, “médio baixo” entre 25 e 50, “médio alto” entre 50 e 75, “alto” entre 75 e 95 e “muito alto” acima de 95.

A distribuição das pontuações médias integradas em um só “fator *Burnout*” cobre a forma de uma distribuição normal na qual a maioria das pontuações se localizam entre os valores 2,82 e 3,86 para os itens das escalas *Desgaste ou Esgotamento e Cinismo*²¹. Os desvios padrão situam-se nestas duas escalas com valores entre 1,81 e 2,01, indicando que a média do coletivo

²¹ A escala que compõe o item **Cinismo** diz respeito à maneira por meio da qual o trabalhador se protege de situações laborais difíceis e sobre as quais não possui o controle. Distanciamento cognitivo e emocional dos valores da organização, caracterizado por um “certo descomprometimento”.

pesquisado está mais de dois pontos acima de “1”, que seria o estado ideal de ausência de *esgotamento*, de *cinismo* e de máxima *eficácia*. Esta situação não parece a ideal para a qualidade de vida no trabalho. Este resultado pode ser visualizado de forma mais clara - escala por escala na tabela 16. Os resultados mostram que os servidores se percebem com poucos problemas quanto à sua *eficácia* profissional (média 5,31 e desvio padrão de 1,08). No entanto, em contrapartida, se percebem com nível elevado de problemas na escala de “desgaste/esgotamento”, com a média (M) de 3,25 e o desvio padrão (SD) de 1,59. Podemos inferir que a maioria dos componentes deste grupo se encontram dentro da zona crítica de *Burnout* moderado, com uma percentagem considerável de pessoas na zona de *Burnout* médio-alto. Este resultado é coerente com os dados das escalas que medem outros aspectos do fenómeno, como a escala de “desgaste” (M= 3,82; SD= 1,59) do fator *Efeitos Colaterais* do *Questionário de Bem-Estar Geral* e com os da escala de *Carga de Trabalho* (M= 3,16; SD=1,74).

Em contrapartida, as médias e as distribuições respectivas das pontuações nos questionários *General Health Questionnaire* (Gráfico 36 – M= 1,95; SD= 0,54) e *Self Reporting Questionnaire* (Gráfico 37 – M= 5,46 e SD= 4,64) indicam níveis moderadamente baixos quanto à sintomatologia psiquiátrica menor no grupo investigado.

2.2.3. Diferenças entre grupos em pontuações de escalas

Nas tabelas seguintes, destacamos as diferenças significativas entre categorias demográficas quanto às pontuações nas diversas escalas.

Ao analisarmos as pontuações de escalas nos casos do TRE, não encontramos diferenças significativas entre homens e mulheres. No entanto, as variáveis **idade** e **antiguidade no trabalho** determinam diferenças consistentes em alguns fatores relacionados às condições de trabalho (qCT) e conteúdo do trabalho (JCQ).

Em geral os servidores com 41 anos de idade ou mais, valoram melhor a escala *desenvolvimento* do fator Organização e Método, enquanto os com menos de 41 anos apresentam menos dificuldades no que diz respeito ao conteúdo de trabalho. Para o fator *autonomia* do JCQ (tabela 18), observamos que servidores com maior tempo de serviço se percebem em situação melhor que seus colegas com menos de 10 anos de atividade no TRE.

Tabela 17. *Diferenças significativas por idade em pontuações de escalas*²²

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	>= 41 anos	< 41 anos				
qCT Org. e método: desenvolvimento	4,04	3,56	2,10	186	,037	0,49
JCQ	2,91	3,11	-2,64	188	,009	-0,20

Tabela 18. *Diferenças significativas por antiguidade em seu trabalho em pontuações de escalas*

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	>= 10 an.	< 10 an.				
JCQ Autonomia	3,07	2,86	2,39	174	,018	0,21

No que diz respeito ao fato de exercer atualmente ou ter exercido no passado algum cargo de chefia na instituição, vemos que em todos os itens apontados na tabela 19, os servidores nesta situação apresentam uma visão mais positiva de sua experiência de trabalho, considerando-se mais autônomos, eficazes, em uma relação de melhor adaptação às normas e valores da instituição, além de apresentar nível de sintomatologia psiquiátrica moderada.

Tabela 19. *Diferenças significativas em pontuações de escala entre servidores que tiveram ou tem cargo de chefia (responsabilidades diretivas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia*

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	Não RD	Sim RD				
qCT Organização e pessoal	4,97	5,40	-2,54	168	,012	-0,43
MBI Eficácia	5,01	5,59	-3,66	179	,000	-0,58
GHQ	2,03	1,81	2,77	167	,006	0,21
JCQ Autonomia	2,82	3,10	-3,43	185	,001	-0,28

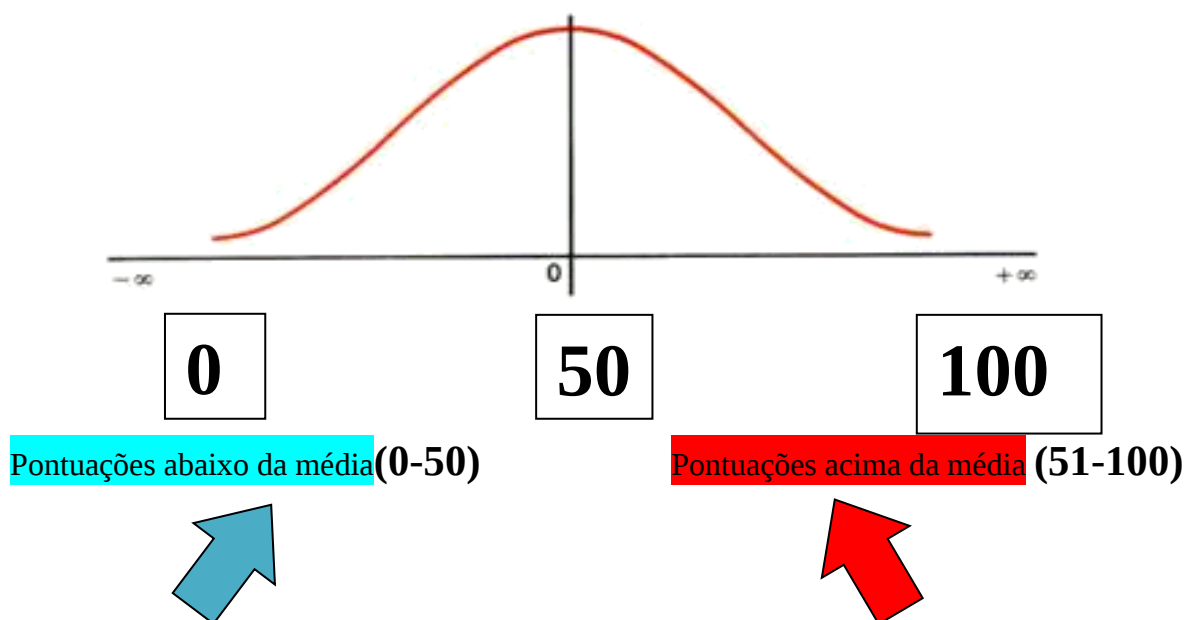
²² Neste caso, os grupos cujas médias compararmos foram formados dividindo a amostra entre os servidores que estavam abaixo da média de idade e os servidores que estavam acima da média de idade. Empregamos o mesmo procedimento em todos os grupos formados a partir de variáveis escalares.

Nos gráficos a seguir (38, 39, 40, 41, 42 e 43), apresentamos as relações entre as pontuações em um conjunto de **variáveis independentes** (*Condições de Trabalho, Carga de Trabalho, demandas físicas e psíquicas do trabalho, autonomia e suporte social no trabalho*) e as pontuações em outro conjunto de **variáveis dependentes**: *Bem-Estar Laboral Geral (qBLG), Maslach Burnout Inventory (MBI), General Health Questionnaire (GHQ) e Self Reporting Questionnaire (SRQ)*.

Como podemos observar a baixa valoração em *Condições de Trabalho* e em *autonomia e suporte social no trabalho* e a alta pontuação em *Carga de Trabalho* e em *demandas físicas e psíquicas do trabalho* está significativamente associado a uma pior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* e ao mesmo tempo a mais altas pontuações no *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)*, *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. E vice-versa, uma alta pontuação em *Condições de Trabalho* e *autonomia e suporte social* no trabalho e baixa em *Carga de Trabalho* e em *demandas físicas e psíquicas do trabalho* comporta maior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* e menor pontuação em *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)* e *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*.

Para auxiliar na compreensão dos comparativos a seguir, demonstramos detalhadamente a partir da análise do gráfico 38, tomado como exemplo. Os demais seguem a mesma lógica.

Distribuição das pontuações segundo uma curva normal:



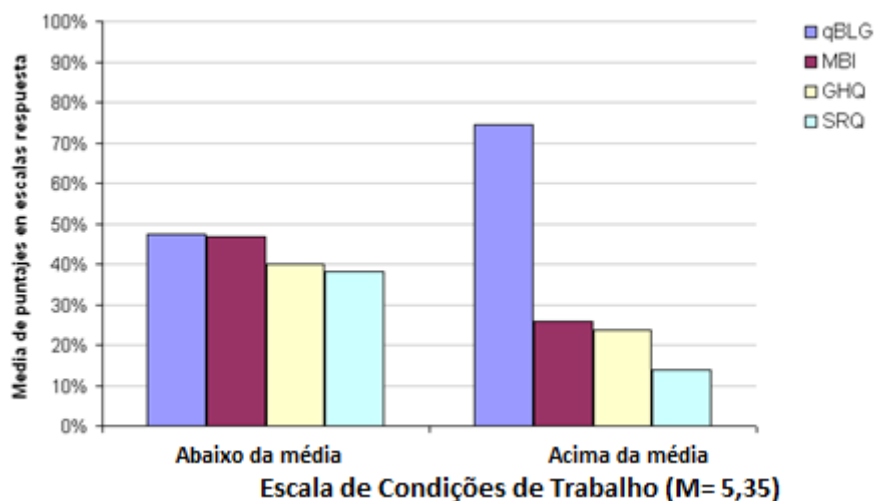


Gráfico 38. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de condições de trabalho



Pontuações baixas na escala de condições de trabalho

Grupo 1

Pontuações altas na escala de condições de trabalho

Grupo 2

O Grupo 1 está constituído pelos respondentes que atribuem uma pontuação mais baixa à *Escala de Condições de Trabalho* do que os integrantes do Grupo 2.

Os integrantes do Grupo 1, menos satisfeitos com suas condições de trabalho, atribuem uma pontuação pior nas escalas *Bem-Estar Laboral Geral* e, ao mesmo tempo, mais altas pontuações no *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)*, *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. São servidores que se percebem em más condições na relação com seu trabalho e em termos de saúde psicofísica em geral.

Os integrantes do Grupo 2, mais satisfeitos com suas condições de trabalho, atribuem alta pontuação em *Condições de Trabalho*, maior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* (sentem-se melhor do que os do Grupo 1) e menor pontuação em *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)* e *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. Podemos inferir que a percepção desses servidores acerca de seu trabalho e em termos de saúde psicofísica é melhor do que a do Grupo 1.

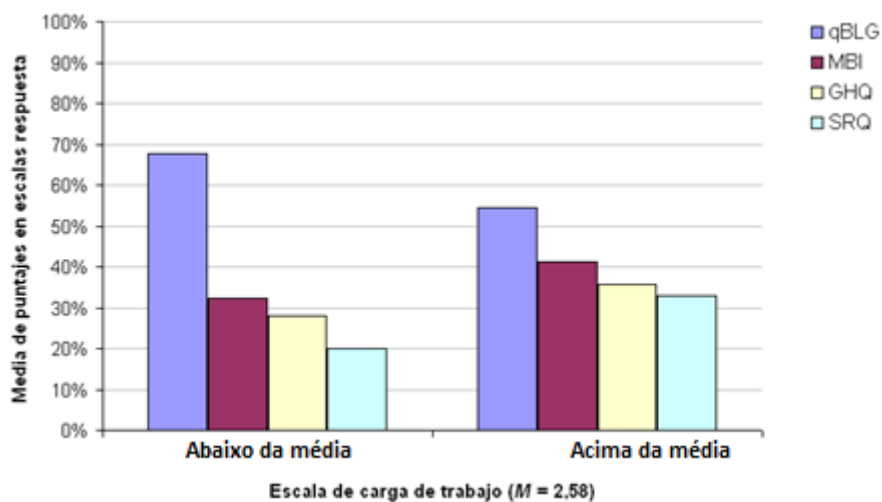


Gráfico 39. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de carga de trabalho

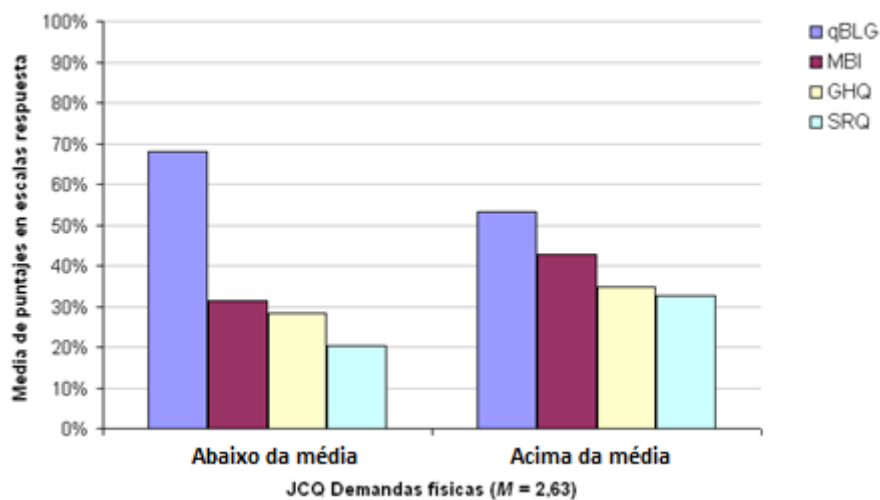


Gráfico 40. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de demandas físicas do JCQ

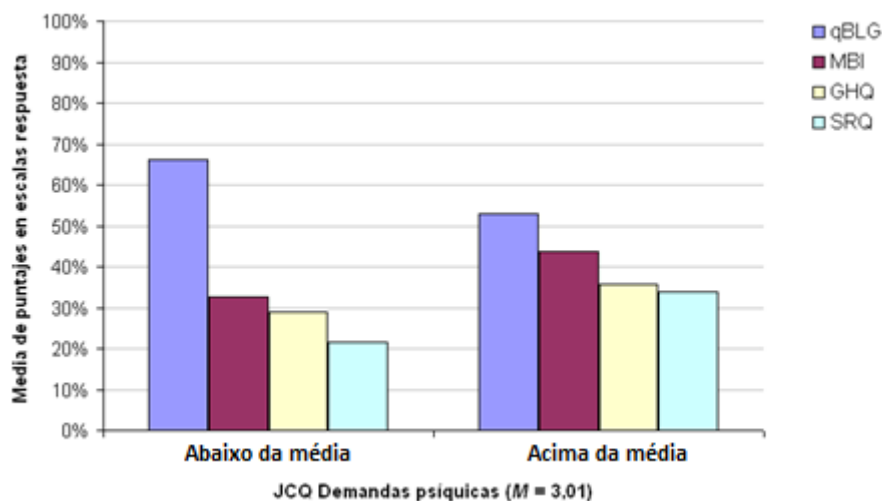


Gráfico 41. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de demandas psíquicas do JCQ

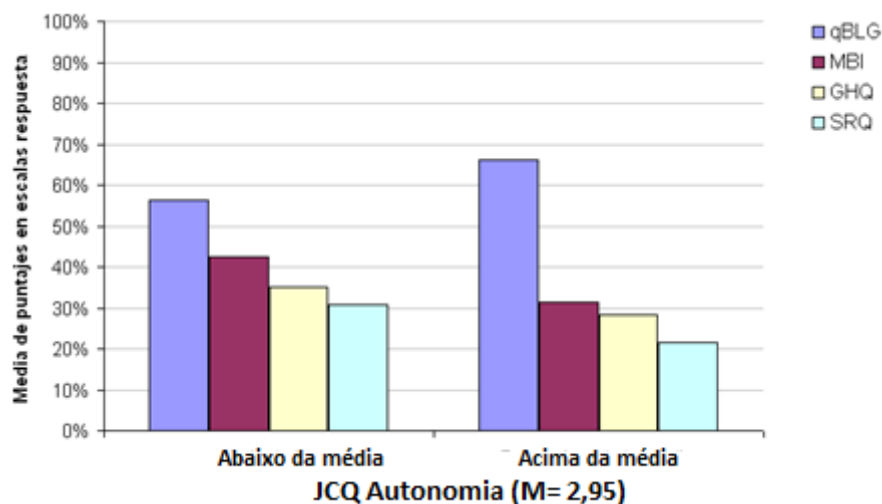


Gráfico 42. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de autonomia do JCQ

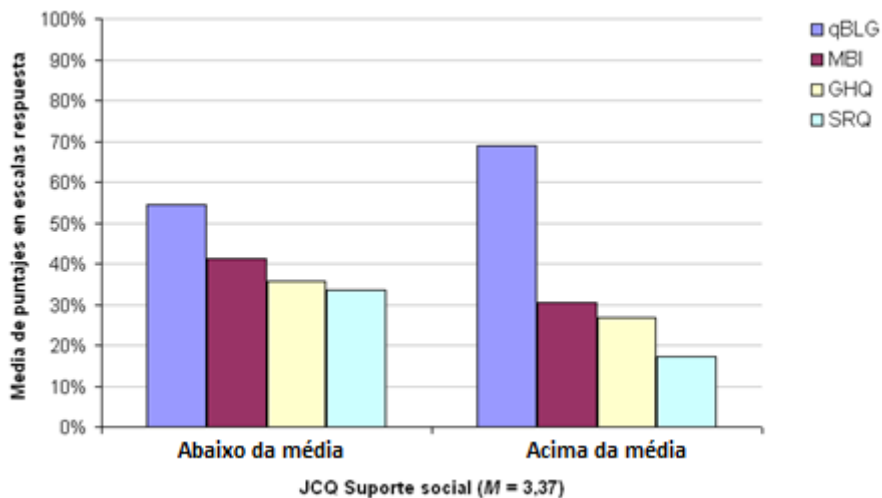


Gráfico 43. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de suporte social do JCQ

2.2.4. Descritores da experiência de trabalhar

Na questão 12 do questionário, solicitamos ao participante da pesquisa para que **escrevesse 4 PALAVRAS CHAVE que definissem sua atual experiência de TRABALHO**. Na tabela 20 apresentamos a relação de respostas por frequência. Em preto listamos as palavras que expressam conotações “positivas” da experiência do trabalho e em vermelho as “negativas”.

Tabela 20. Distribuição de descritores de experiência laboral de casos TRE*

Descritores	Freq.	%	% Acum
segurança	17	2,80%	2,80%
satisfação	14	2,30%	5,10%
rotina	13	2,14%	7,24%
desafio	12	1,97%	9,21%
responsabilidade	12	1,97%	11,18%
competência	10	1,64%	12,83%
eficiência	10	1,64%	14,47%
comprometimento	9	1,48%	15,95%
conhecimento	8	1,32%	17,27%
tranquilidade	8	1,32%	18,59%
burocracia	7	1,15%	19,74%
organização	7	1,15%	20,89%
realização	7	1,15%	22,04%
confiança	6	0,99%	23,03%
dedicação	6	0,99%	24,01%
desmotivação	6	0,99%	25,00%
experiência	6	0,99%	25,99%
frustração	6	0,99%	26,97%
respeito	6	0,99%	27,96%
sobrecarga	6	0,99%	28,95%
eficácia	5	0,82%	29,77%
aprendizado	4	0,66%	30,43%
coleguismo	4	0,66%	31,09%
esforço	4	0,66%	31,74%
excesso	4	0,66%	32,40%
injustiça	4	0,66%	33,06%
inovação	4	0,66%	33,72%
insatisfação	4	0,66%	34,38%
insegurança	4	0,66%	35,03%
leitura	4	0,66%	35,69%
paciência	4	0,66%	36,35%
planejamento	4	0,66%	37,01%
pressão	4	0,66%	37,66%
reconhecimento	4	0,66%	38,32%

* Inclui descritores com frequência superior ou igual a 0,66%

Podemos observar que a maioria das palavras listadas indicam um significado positivo do trabalho, denotando uma “linguagem comum” entre os servidores.

Relativamente às expressões negativas da experiência de trabalho, podemos verificar que são coerentes com os resultados apresentados em outras escalas desta pesquisa. A frequência igual ou superior a 0,66% exclui palavras semelhantes em termos de significado (sinônimos) que também foram citadas em proporções consideráveis.

2.3. Justiça do Trabalho (TRT)

2.3.1. Dados demográficos

Tabela 21. Distribuição de casos TRT por regiões

Região	Freq.	%	% Acum.
R. Leste	467	60,6	60,6
R. Norte	75	9,7	70,4
R. Vale do Itajaí	64	8,3	78,7
R. Oeste	59	7,7	86,4
R. Sul	54	7,0	93,4
R. Planalto	51	6,6	100,0
Total	770	100,0	

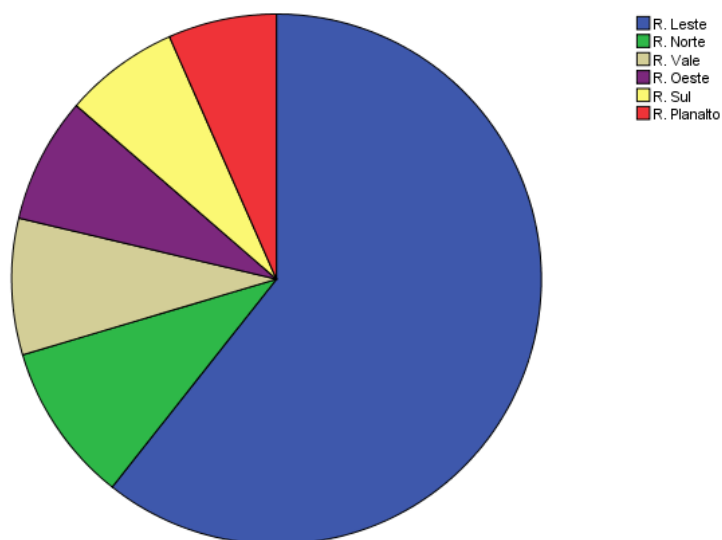


Gráfico 44. Distribuição de casos TRT por regiões

Tabela 22. Distribuição de casos TRT por sexo

	Freq.	%	% Acum.
Mulher	389	50,7	50,7
Homem	379	49,3	100,0
Total	768	100,0	
Perdidos	2		
Total	770		

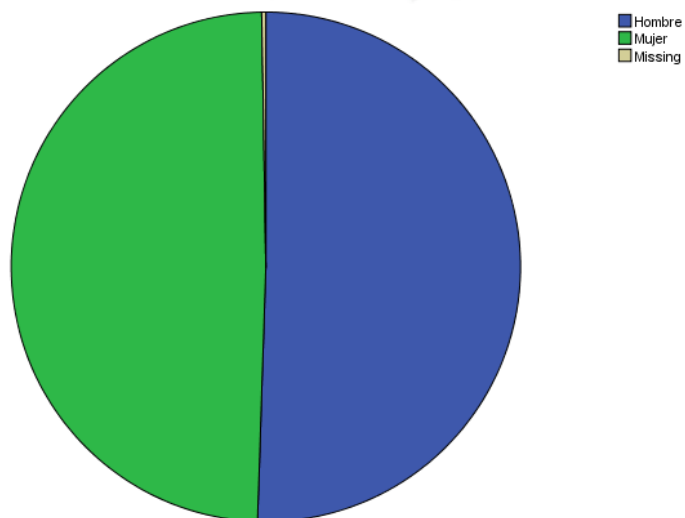


Gráfico 45. Distribuição de casos TRT por sexo

Idade dos participantes, em anos ($M = 42$; $SD = 8,6$)

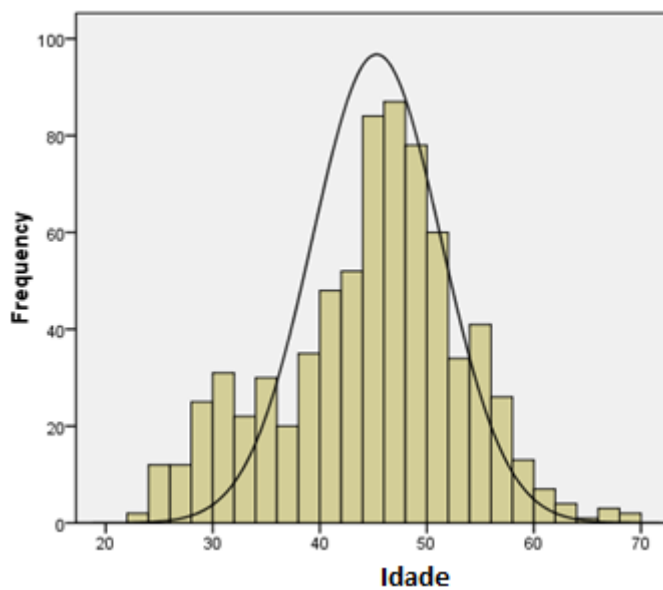


Gráfico 46. Histograma da distribuição de casos TRT de acordo com a idade

Antiguidade dos participantes em seu trabalho em anos ($M = 15,3$; $SD = 8,9$)

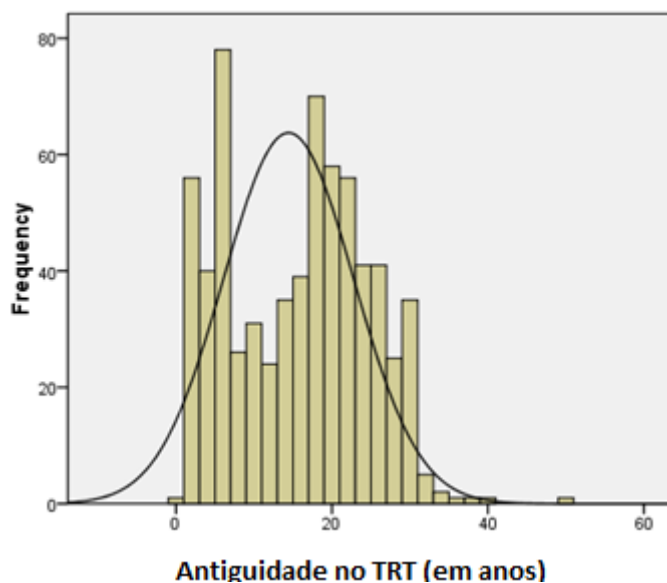


Gráfico 47. Histograma da distribuição de casos TRT segundo a antiguidade em seu trabalho

Tabela 23. Distribuição de casos TRT entre servidores que tiveram ou tem **cargo de chefia** (responsabilidades diretas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia

	Freq.	%	% Acum
Não	399	55,6	55,6
Sim	319	44,4	100,0
Total	718	100,0	
Perdidos	52		
Total	770		

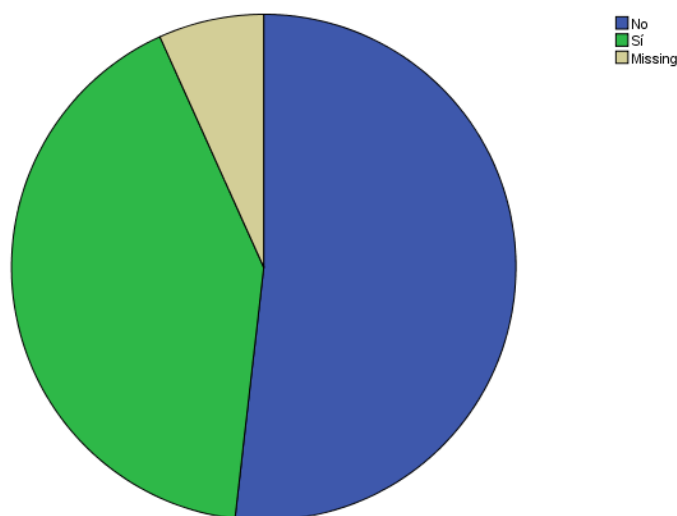


Gráfico 48. Distribuição de casos TRT entre servidores que tiveram ou tem **cargo de chefia** (responsabilidades diretas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia

Comentários

Do total de 1421 servidores em atividade na Justiça do Trabalho em Santa Catarina, 770 participantes desta pesquisa tiveram seus questionários válidos, constituindo um 54,18% desse grupo de profissionais, cuja composição e heterogeneidade estão perfeitamente representadas por esta amostra. 121 questionários apresentados em branco ou incompletos, foram excluídos da pesquisa. Entre estes servidores, 136 (17,66%) deixaram endereço eletrônico ou número de telefone para a realização de entrevistas individuais.

A maioria exerce suas atividades laborais na Capital e região metropolitana (60,6%), como mostra o gráfico 44. A participação de homens e mulheres foi similar, com uma leve vantagem para as respondentes do sexo feminino (Tabela 21). A idade dos participantes (gráfico 45) varia de 20 a 65 anos, sendo a média de 42 anos, com um desvio padrão de 8,6. Podemos dizer que se trata de uma “Justiça madura”, considerando que a maioria dos servidores tem mais de 40 anos de idade.

Em termos de tempo de serviço na instituição, a média é de 15,3 anos, com um desvio padrão de 8,9, mostrando uma parcela significativa de servidores com mais de 18 anos nessa profissão. Podemos observar no gráfico 46 as faixas de concentração relacionadas aos concursos públicos realizados. Do total de respondentes ao questionário, 44,4% já exerceu ou exerce atualmente um cargo de chefia.

Com relação às tarefas domésticas, 17,7% declararam que as assumem sozinhos, 61% dividem com alguém e no caso de 21,3%, outra pessoa as assume.

47,7% dos servidores da JF assume sozinho o sustento de sua família, 50,7% divide com alguém e somente para 1,6%, outra pessoa assume.

2.3.2. Pontuações em escalas

Apresentamos, em primeiro lugar, as pontuações das escalas que, no desenho deste estudo, funcionam como variável independente e, posteriormente, as que funcionam como variável dependente. Na tabela 24 resumimos esquematicamente as médias e desvios padrão das diferentes escalas e fatores.

2.3.2.1. Escalas que funcionam como variável independente: *Condições de Trabalho (qCT)*, *Carga de Trabalho (eCT)*, *Conteúdo do Trabalho (JCT: Job Content Questionnaire)*

Tabela 24. Médias e desvios padrões (SD) em pontuações de escalas que funcionam como variável independente

	Escalas	Valores	M	SD
qCT	Pontuação geral	1 - 7	5,23	,96
	Organização e entorno...	0 - 10	7,40	1,51
	...material		7,14	1,70
	...social		7,67	1,77
	Organização e método...		6,93	1,68
	...desenvolvimento		6,61	2,00
	...regulação		7,22	1,64
	Organização e pessoa...	1 - 7	5,25	1,16
	...ajuste organização - pessoa		4,94	1,46
	...adaptação pessoa - organização		5,54	1,09
eCT	Carga de trabalho	1 - 7	3,40	1,86
JCQ	Demandas físicas	1 - 4	2,92	,64
	Demandas psíquicas		2,97	,58
	Autonomia		3,01	,55
	Suporte social		3,20	,61

Na figura 7, abaixo, apresentamos uma síntese das médias e desvios padrão no *Questionário de Condições de Trabalho*. Considerando as médias gerais, podemos apontar um nível aceitável de satisfação com as condições de trabalho, com diferenças entre os diversos aspetos avaliados:

Em geral, os servidores valoram bem as condições **materiais e técnicas** de trabalho (*ambiente físico, instalações e equipamentos, recursos materiais e técnicos, prevenção de riscos laborais, serviços auxiliares de limpeza, segurança, etc.*) e melhor as condições **sociais** (*companheirismo, respeito no grupo de trabalho, reconhecimento do seu trabalho pelos colegas, reconhecimento do seu trabalho pelos usuários*).

Verificamos também um nível razoável de satisfação para as condições de **desenvolvimento**²³ e um nível maior para as condições de **regulação**²⁴. É importante observar

²³ As condições de **desenvolvimento** compreendem: *autonomia na tomada de decisões profissionais, justiça na remuneração e na promoção, oportunidades para a formação continuada, vias de promoção laboral, participação nas decisões organizacionais, relações com a direção, avaliação do rendimento profissional pela instituição, apoio recebido da direção.*

²⁴ As condições de **regulação** compreendem: *tempo de trabalho-horários, ritmos, descansos, etc.-, organização geral do trabalho, redistribuição económica, carga de trabalho, qualidade do contrato de trabalho, compatibilidade trabalho- vida privada e familiar.*

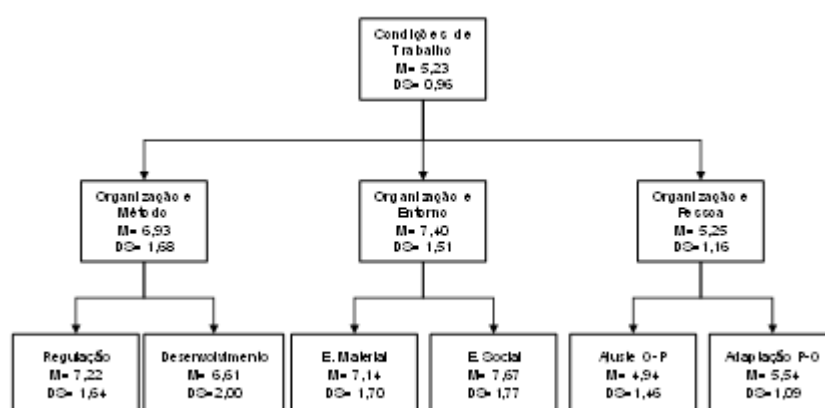
que os desvios padrão são altos (2,00 e 1,64, respectivamente), denotando um grupo de servidores pontuando abaixo da média de satisfação no trabalho.

Além desse fato, nas entrevistas as manifestações foram de insatisfação com todos os itens avaliados em **desenvolvimento** e **regulação**. Percebemos nos discursos dos sujeitos que tiveram a possibilidade de expressar-se oralmente, situações de inconformidade com o modelo de gestão adotado atualmente na Justiça do Trabalho, bem como quadros de sofrimento e adoecimento relacionados ao trabalho. Foram repetitivos as queixas acerca da “injustiça na Justiça”, referindo-se principalmente às promoções e indicações para ocupar cargos comissionados.

Nas relações *Organização e pessoa* o grau de **ajuste organização – pessoa** (*satisfaz meus interesses, exige-me segundo minhas capacidades, responde as minhas necessidades, encaixa-se com minhas expectativas, ajusta-se às minhas aspirações, está de acordo com meus valores, facilita que meus méritos sejam reconhecidos, motivam-me a trabalhar, permite-me trabalhar a vontade, dá-me sensação de liberdade, faz-me crescer pessoalmente, permite-me desenvolver minhas aspirações profissionais, proporciona-me identidade, faz-me sentir útil*) se apresenta como bom. A média para o grau de **adaptação pessoa – organização** (*adapto-me à política do setor, assumo os valores da direção, aceito que me digam como devo fazer meu trabalho, interiorizo facilmente as normas estabelecidas em meu serviço, identifico-me com o espírito das mudanças propostos, aplico protocolo diante de qualquer dilema de consciência, ajusto-me aos tempos e ritmos de trabalho fixados*) é um pouco maior. Da mesma maneira que nos itens anteriores, nas entrevistas foram relatados conflitos e insatisfação quanto aos aspectos avaliados no grau de adaptação dos servidores à organização.

Apesar de apresentarmos os resultados do grupo de servidores do TRT de maneira geral, salientamos que nas unidades localizadas em municípios do interior de Santa Catarina, ouvimos maior número de queixas a respeito do “descaso” com a saúde e bem-estar desses profissionais.

Figura 7. Médias e desvios padrão no Questionário de Condições de Trabalho



No gráfico 49, abaixo, são apresentadas as distribuições de frequências reduzidas a uma escala de 1 a 7. Segundo os dados deste gráfico, **as médias indicam tendências gerais, mas mascaram realidades e vivências relativamente diferenciadas entre servidores, expressadas**

pelo desvio padrão. Esta desviação revela que **em todas as escalas há minorias de pessoas e grupos que pontuam perto da equidistância entre “ótimo” e “péssimo”**, expressando situações não suficientemente satisfatórias que supõem um lastro para a qualidade de vida no trabalho dos profissionais como conjunto.

Este comentário é válido também para as pontuações relativas as escalas de **Carga de trabalho** e de **Conteúdos do trabalho** (gráficos 50, 51, 52, 53 e 54).

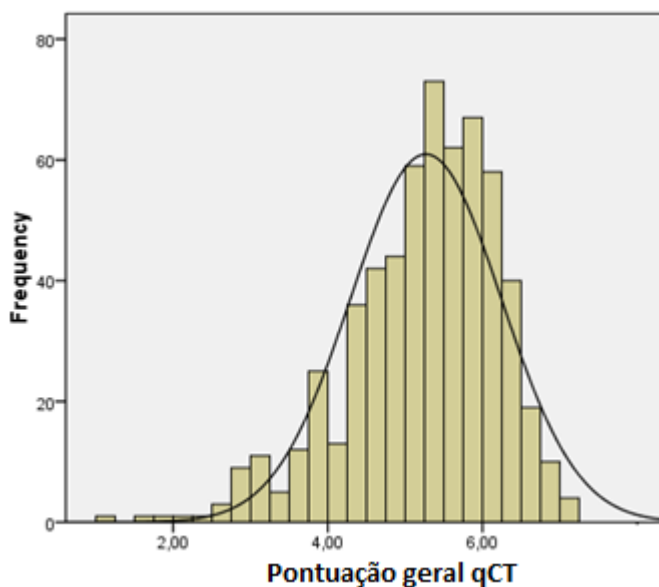


Gráfico 49. *Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação geral no Questionário de Condições de Trabalho (qCT)*

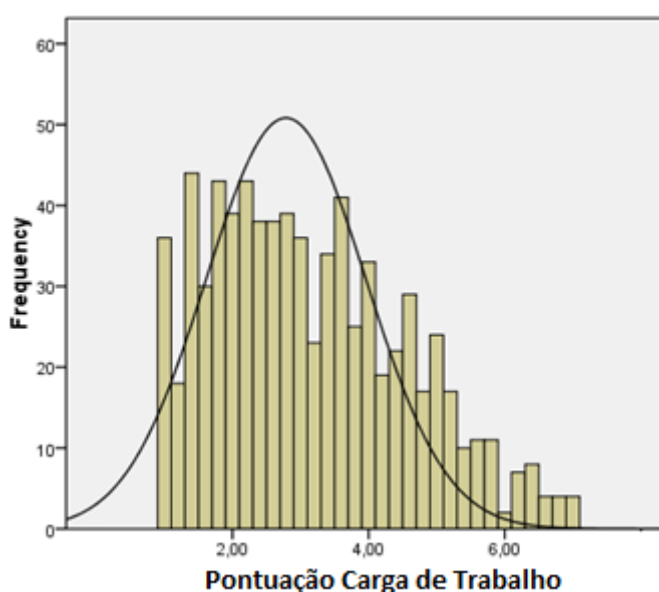


Gráfico 50. *Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação geral na escala de carga de trabalho*

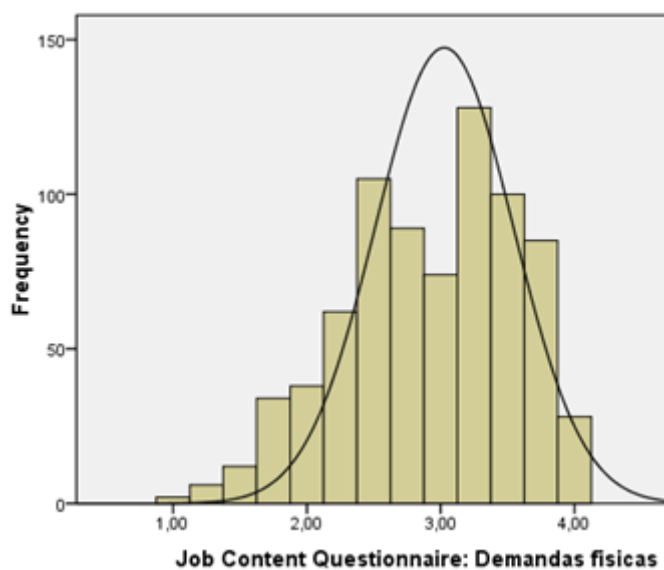


Gráfico 51. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação na escala de demandas físicas do JCQ

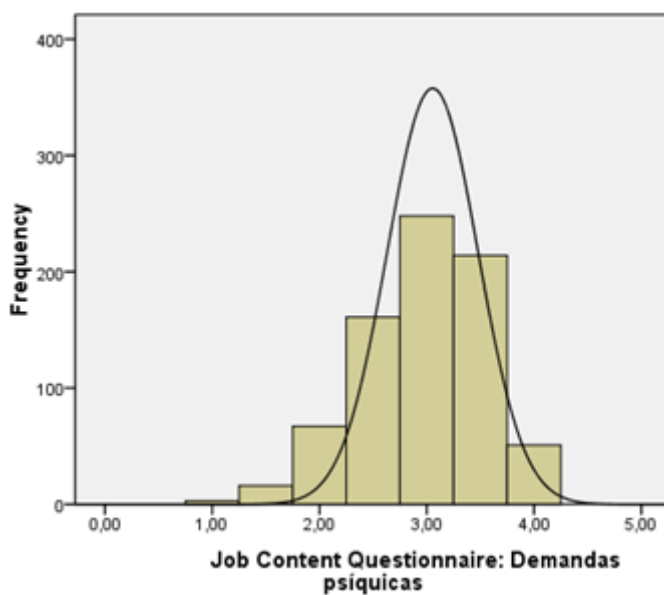


Gráfico 52. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação na escala de demandas psíquicas do JCQ

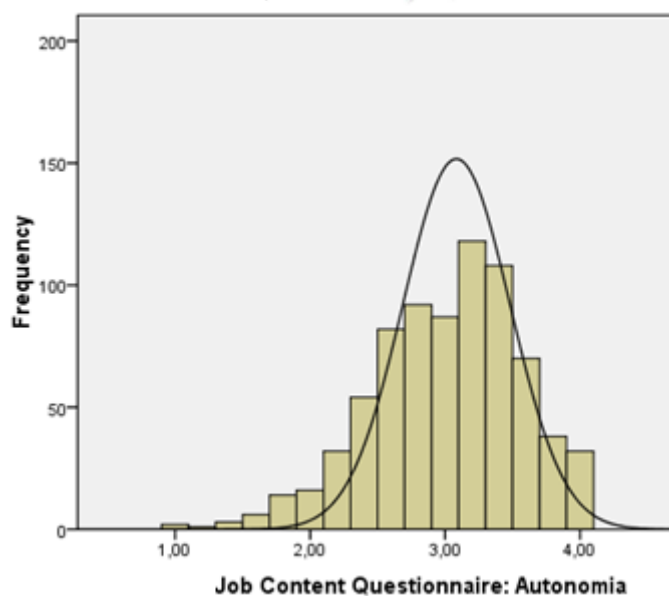


Gráfico 53. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação na escala de autonomia do JCQ

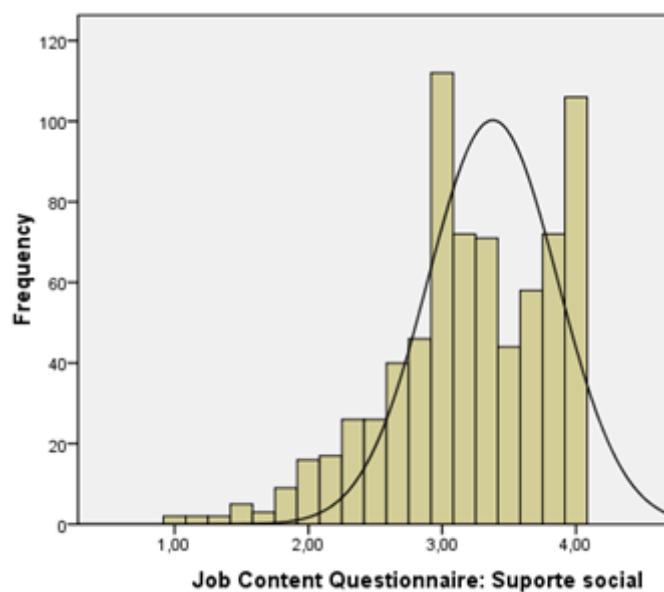


Gráfico 54. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação na escala de suporte social do JCQ

Comentários

As questões que compõem o **Job Content Questionnaire – JCQ** avaliam demandas físicas e psíquicas, assim como autonomia e suporte social. As respostas “frequentemente”, “às vezes”, “raramente” e “nunca” foram representadas em termos gráficos entre “1” e “4”, respectivamente. Assim, as avaliações ideais indicativas da ausência de dificuldades ou de problemas graves relacionados ao trabalho, situam-se em torno de “4”. Em contrapartida, respostas localizadas da extremidade inferior, em torno de “1” e “2”, indicam situações problemáticas vividas pelos servidores.

No caso da Justiça do Trabalho, as médias do JCQ localizam-se imediatamente abaixo e acima de “3”, com desvios padrão entre 0,64 e 0,55, demonstrando em termos gerais, que a experiência destes indivíduos em seu trabalho se apresenta sobretudo em seus aspectos positivos.

No entanto, o gráfico 51, Demandas físicas (média de 2,92 e desvio padrão de 0,64), mostra uma desproporcionalidade na percepção dos servidores, relativa à distribuição da carga de trabalho. Temos quantidade significativa de respostas em torno de “1” e “2”, exprimindo sérios problemas relacionados às demandas físicas. Em contrapartida, temos também uma quantidade significativa de respostas acima de “3”, indicando médias e baixas demandas físicas. É como se tivéssemos um grupo que trabalha muito (acima de seus limites psicofísicos) e outro que trabalha de acordo com os padrões estabelecidos para este tipo de atividade laboral.

Nas entrevistas individuais e nas respostas à questão 31 do questionário²⁵, foram relatados casos de desconforto físico e adoecimento (LER, DORT) relacionados à extensão da jornada, à sobrecarga e a intensificação do ritmo de trabalho. A ausência de móveis ergonômicos, processos volumosos e pesados que precisam ser manuseados durante a jornada, locais improvisados ou inadequados para guarda desses processos também foram itens criticados por diversos participantes da pesquisa.

Para ilustrar os resultados mostrados no gráfico 51, trazemos a fala de dois servidores:

“A carga de trabalho é grande demais para a quantidade normal de horas. Além de laborar mais horas, tem-se levado trabalho para casa nos finais de semana. Tem-se investido em racionalização de procedimentos que não funcionam em análise de processos (trabalho intelectual).”

“Não considero o trabalho exaustivo ou sobrecarregado. Porém, a atividade não me estimula pessoalmente por ser algo repetitivo, formal, sem desafios e sem estímulos à criatividade. Os principais incentivos são a remuneração e a segurança (ou estabilidade) que proporcionam um bom nível socioeconômico no contexto deste país.”

Para solucionar esta problemática, os participantes da pesquisa citaram em primeiro lugar a necessidade de contratar mais servidores, seguida da adequação dos móveis aos padrões ergonômicos.

No que tange ao resultado atribuído às “demandas psíquicas” (média de 2,97 e desvio padrão de 0,58), encontramos situação semelhante à anterior, porém com respostas mais concentradas em torno de “3”. Há trabalhadores sobrecarregados psicologicamente e/ou em processo preocupante de adoecimento, assim como pessoas que enfrentam as situações de conflito de maneira mais tranquila. Pode-se inferir que esta divisão quase proporcional entre os que valoram suas respostas entre “1” e “2”, e os que valoram entre “3” e “4” é devida a situações de conflito específicas em determinados setores ou com determinadas chefias, assim

²⁵ A questão 31 tem a seguinte redação: “Por favor, se você deseja comentar ou acrescentar alguma informação em suas respostas ou neste estudo, pode fazê-lo nas linhas que seguem:”

como a maneira como são distribuídas as metas de produtividade e cobrada sua execução em espaço de tempo reduzido.

É ilustrativo a este respeito o discurso de um servidor:

*“(...) Tenho a impressão que **este emprego virou um triturador de ossos, músculos e cérebro**. As metas cada vez mais austeras, nos remetem sim a uma verdadeira **escravidão e através de uma cadeia que vem de cima**. Nós, na ponta, **estamos cada vez mais exaustos**. ”*

Ao observarmos a médias dos itens “autonomia” (3,01 e desvio padrão de 0,55) e “suporte social” (3,20 e desvio padrão de 0,61), aparentemente a situação dos servidores da Justiça do Trabalho não apresenta problemas preocupantes, salvo para um grupo de pessoas que valoraram suas respostas em torno de “2” e de “1”. Pode se tratar de grupos que trabalham em setores específicos e encontram dificuldades de relacionamento principalmente com suas chefias e/ou com autoridades próximas. Foram raros os relatos de situações de conflito entre integrantes de um grupo ou em um setor.

Dentre os problemas mais recorrentes citados como geradores de sobrecarga psíquica encontramos: a) a “pressão por produtividade” e a exigência de cumprir metas acima da capacidade do grupo em espaço de tempo insuficiente; b) a escolha de “amigos” para ocupar vagas em cargos comissionados; c) o despreparo de algumas chefias para a gestão das pessoas; d) o autoritarismo e o desrespeito com o qual alguns juízes tratam suas equipes; e) pouca atenção às unidades do interior.

Para exemplificar tais situações, trazemos duas citações retiradas de observações escritas em resposta à questão 31 do questionário:

*“No meu entender existe na Instituição uma séria **deficiência gerencial**, que se traduz por um **sentimento de injustiça** no ambiente de trabalho. Os gestores são omissos, principalmente na gestão de pessoas, gerando **conflitos desnecessários no local de trabalho**. ”*

*“Minha vida profissional nesta instituição teve um divisor quando **fui explorada, humilhada e minha dignidade reduzida a zero**. Mas não pude me demitir, pois sou arrimo de família. A partir de então passei a me ‘anestesiar’ para continuar. ”*

*“**Fui assediado moralmente**, tendo que permutar com outro servidor. Tenho funções abaixo de minha capacidade (...). Simplesmente não sou nada, insignificante, sem voz. ”*

No que diz respeito à “autonomia” (gráfico 53), é necessário levar em consideração que 55,6% dos participantes desta pesquisa não exerce cargo de chefia e uma das características do Poder Judiciário de maneira geral é sua hierarquização e uma certa assimetria nas relações sociais. Assim, as respostas situadas abaixo de “3” podem indicar um grupo de servidores (em torno de 35%) que se ressentem da baixa autonomia e da obrigação de seguir estritamente as

normas prescritas, sem margem para utilizar suas capacidades de discernimento e de criatividade. Um dos pesquisados relata claramente o que sente em relação à ausência de autonomia:

*“Parece que pouco importa meu trabalho. **Importa é você receber ordens simplesmente mesmo que absurdas, sendo o estado de sujeição a regra. (...) Sou subaproveitado recebendo relativamente bem.**”*

Diante desse quadro lançamos o seguinte questionamento: Estes trabalhadores que se sentem tão limitados e obrigados a seguir protocolos mais ou menos rígidos, não desempenhariam melhor suas atividades com um pouco mais de autonomia?

Em termos de “suporte social” (gráfico 54), apesar da concentração de respostas valoradas entre “3” e “4”, há fortes indícios (confirmados nas entrevistas e observações escritas na questão 31) de problemas relacionados ao isolamento, violências psicológicas²⁶ e outras situações vividas como sofrimento por alguns trabalhadores do TRT. É estranho encontrarmos em uma instituição onde o apoio social é valorizado, pessoas que se sentem tão pouco apoiadas, fora da norma ou mesmo isoladas do grupo. Assim como não podemos atribuir todas as situações problemáticas vividas pelos indivíduos ao seu trabalho, não podemos deixar de correlacionar as histórias de vida (individuais) com os aspectos sociais e políticos do ambiente laboral.

²⁶ Apesar de diversos servidores falarem em “assédio moral”, como em uma das citações acima, e em *bullying*, preferimos nos referir a “violências psicológicas”. Tanto o conceito de “assédio moral” quanto o de *bullying* são amplos e envolvem uma multiplicidade de sentidos e significados, que devem ser considerados à luz da história singular e coletiva, assim como a partir da compreensão que tem a respeito deste assunto cada participante desta pesquisa.

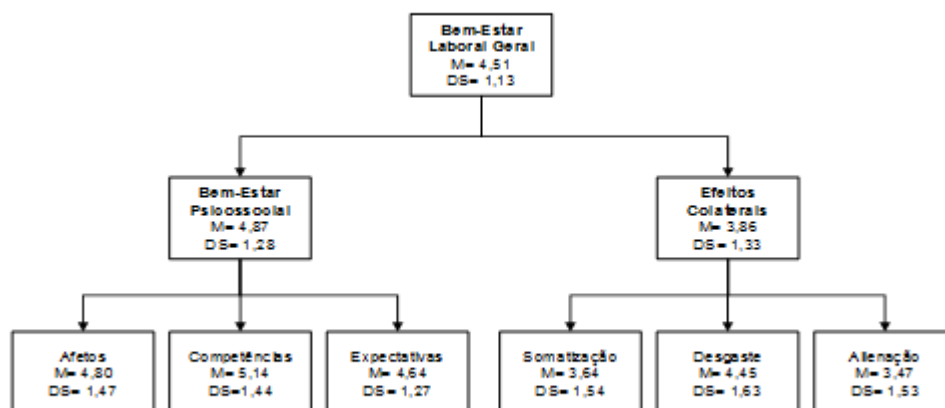
De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2004), **Violência psicológica** “é toda forma de rejeição, depreciação, discriminação, isolamento, desrespeito, cobranças exageradas, punições humilhantes e utilização da pessoa para atender às necessidades psíquicas de outrem. É toda ação destinada a caluniar, difamar ou injuriar a honra ou a reputação do indivíduo ou qualquer conduta que implique prejuízo à saúde psicológica, à autodeterminação, ou que coloque em risco ou cause dano à auto-estima, à identidade ou ao desenvolvimento da pessoa”. Disponível em: www.portal.saude.gov.br.

2.3.2.2. Escalas que funcionam como variável dependente: *Bem-estar Laboral Geral (qBLG)*, *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)*, *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*

Tabela 25. Médias e desvios padrões (SD) em pontuações de escalas que funcionam como variável dependente

	Escalas	Valores	M	SD
qBLG	Pontuação geral	1 - 7	4,51	1,13
	Fator de bem-estar psicossocial...		4,87	1,28
	...expectativas		4,64	1,27
	...afetos		4,80	1,47
	...competências		5,14	1,44
	Fator de efeitos colaterais...		3,86	1,33
	...alienação (ineficácia)		3,47	1,53
	...desgaste		4,45	1,63
MBI	...somatização		3,64	1,54
	Pontuação geral	1 - 7	3,07	1,08
	Cinismo (descomprometimento)		3,19	1,56
	Desgaste		3,48	1,65
GHQ	Eficácia		5,48	1,02
	General Health Questionnaire	1 - 4	1,99	,53
SRQ	Self Reporting Questionnaire	0 - 20	5,39	4,37

Figura 8. Médias e desvios padrão no Questionário de Bem-estar Laboral Geral



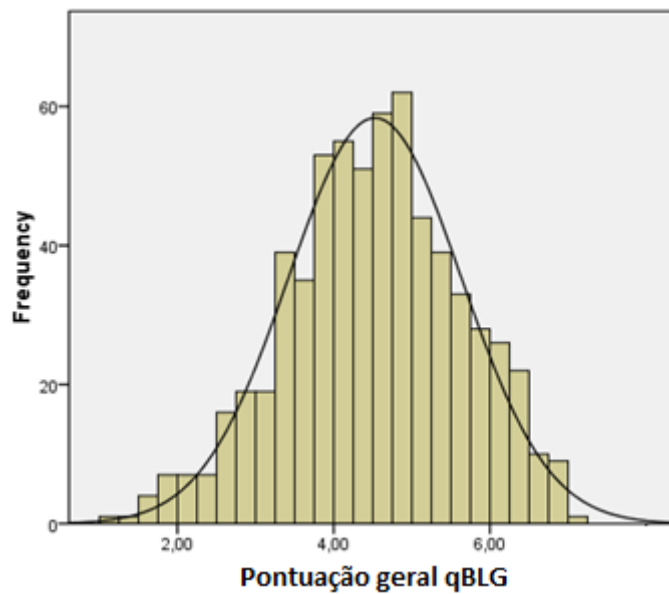


Gráfico 55. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação no Questionário de Bem-estar Laboral Geral (qBLG)

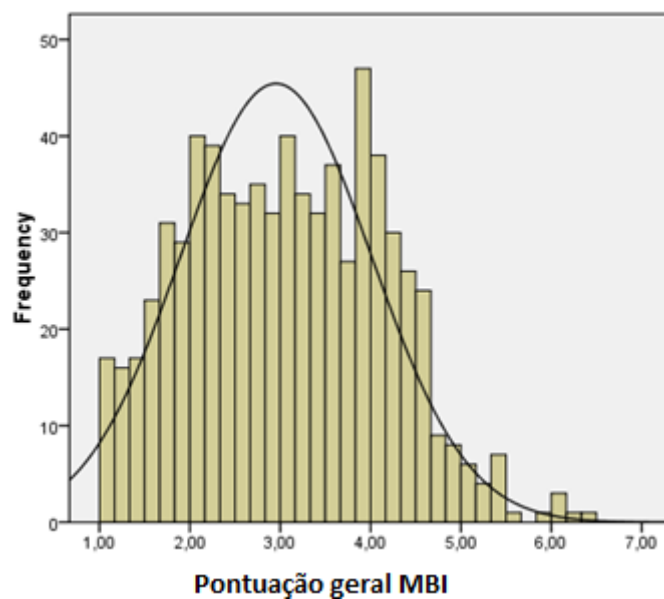


Gráfico 56. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação geral no Maslach Burnout Inventory (MBI)

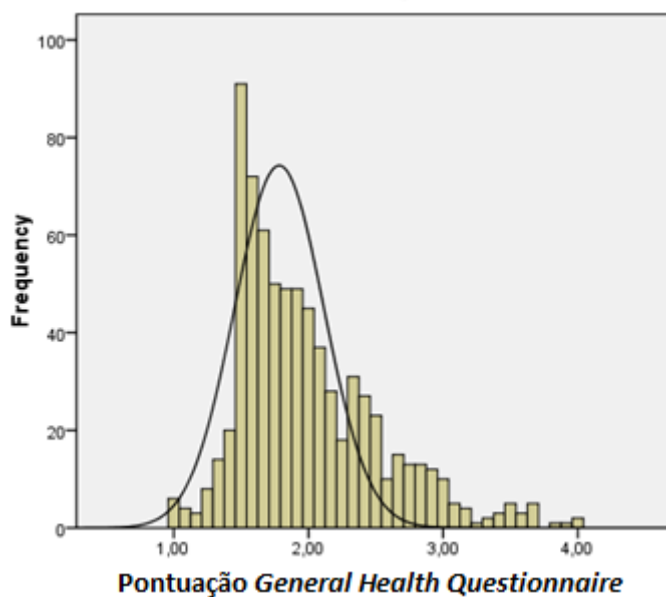


Gráfico 57. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação no General Health Questionnaire (GHQ)

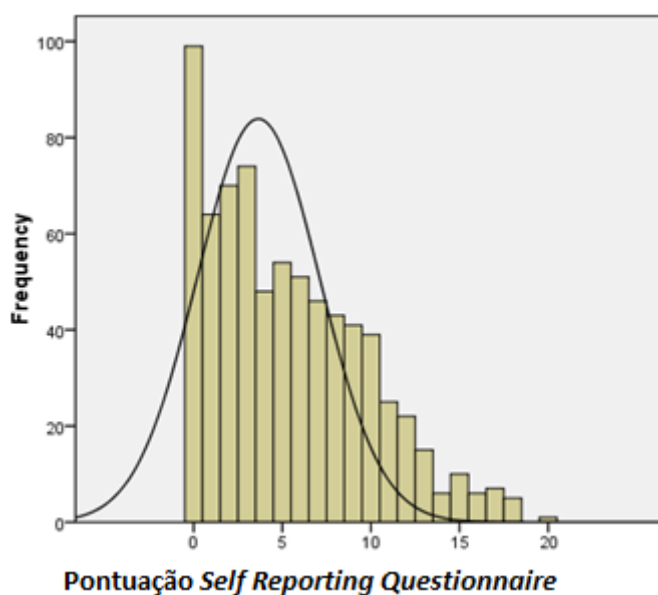


Gráfico 58. Histograma da distribuição de casos TRT segundo pontuação no Self Reporting Questionnaire (SRQ)

Comentários

O **Questionário de Bem Estar Geral –qBLG**, destinado a avaliar o intervalo entre o bem-estar e o mal-estar no trabalho, inclui seis escalas agrupadas em dois grandes fatores: (a) *bem estar psicossocial* e (b) *efeitos colaterais*.

O fator de *bem-estar psicossocial* é composto pelas escalas de *afetos*, *competências* e *expectativas*. O fator de *efeitos colaterais* é composto pelas escalas de *somatização*, *desgaste* ou *esgotamento* e *alienação*.

Suas respostas podem ser valoradas entre “1” e “7”. Quanto mais próximas de “1”, mais preocupante é a situação. Valores abaixo de “4” evidenciam a existência de problemas.

A média de 4,51 na pontuação geral e o desvio padrão de 1,13 (Tabela 25) nos indicam uma situação relativamente confortável no que diz respeito ao bem-estar laboral. Entretanto, o desvio padrão nos permite inferir a existência de situações problemáticas, como pode ser visualizado no gráfico 55. Embora o maior volume de respostas se encontre acima de 4, temos um volume considerável (em torno de 30%) de participantes demonstrando seu mal-estar no ambiente de trabalho.

O fator de *bem-estar psicossocial*, com média de 4,87 e desvio padrão de 1,28, nos leva a pensar que os participantes da pesquisa se situam em uma situação de bem-estar. As respostas de maior média situam-se na escala de *competências* (5,14, com desvio padrão de 1,44), mostrando a visão dos servidores acima de tudo otimista, confiantes em suas capacidades, utilidade, eficácia, valores morais e possibilidade de êxito em sua carreira.

Na mesma direção encontramos a escala de *afetos* (média de 4,80 e desvio padrão de 1,47) e de *expectativas* (média de 4,64 e desvio padrão de 1,27). Nestas escalas o servidor não avalia a instituição ou seu ambiente de trabalho em particular, e sim responde voltado para suas condições singulares, avaliando principalmente a sua relação com o trabalho e sua capacidade para exercer determinadas atividades concretas, orientado à realização profissional e comprometido com sua carreira. Assim, podemos compreender porque os resultados se apresentam congruentes com a inexistência de problemas significativos.

O fator de *efeitos colaterais* nos mostra resultados compatíveis com os discutidos anteriormente na análise dos dados do JCQ. A média geral do fator é de 3,86. O desvio padrão de 1,33, visto conjuntamente com as médias das escalas de *alienação* e de *somatização* evidenciam um grupo (minoritário, porém relevante) de pessoas que sofre com a sobrecarga, o desgaste emocional, o esgotamento físico e mental, a frustração e alguns sintomas de adoecimento em curso (problemas digestivos, insônia, dores de cabeça, dores nas costas e tensões musculares). Estes dados são corroborados pelos discursos dos servidores entrevistados individualmente, bem como pelas observações citadas na resposta da questão 31, como no exemplo abaixo:

“Estive de licença saúde por quatro meses, por depressão. Fiz tratamento psicológico, tomo antidepressivo, mas principalmente mudaram os chefes da vara em que trabalho, o que deixou o ambiente muito mais agradável, seguro para trabalhar.”

Como indicamos no item “metodologia”, no **Maslach Burnout Inventory (MBI)** as pontuações de cada escala (Esgotamento, Cinismo²⁷ e Eficácia) se computam separadamente e não indicam uma pontuação global de *Burnout*. Entretanto, considerando que o nível geral de *Burnout* correlaciona positivamente com as pontuações nas dimensões *esgotamento* e *cinismo*, e negativamente com as de *eficácia*, no gráfico 56 apresentamos, para efeito meramente descritivo, a distribuição das pontuações médias integradas das três escalas (invertendo o valor das pontuações em eficácia) em um só fator de *Burnout*.

²⁷ A escala que compõe o item **Cinismo** diz respeito à maneira por meio da qual o trabalhador se protege de situações laborais difíceis e sobre as quais não possui o controle. Distanciamento cognitivo e emocional dos valores da organização, caracterizado por um “certo descomprometimento”.

Trabalhando com este critério estatístico, Bressó et al (2007) propõem considerar como nível de *Burnout* “muito baixo” o que corresponde aos casos localizados abaixo de “5”; “baixo” entre 5 e 25, “médio baixo” entre 25 e 50, “médio alto” entre 50 e 75, “alto” entre 75 e 95 e “muito alto” acima de 95.

A distribuição das pontuações médias integradas em um só “fator *Burnout*” cobre a forma de uma distribuição normal na qual a maioria das pontuações se localizam entre os valores 2,96 e 4,16, indicando que a média do coletivo pesquisado está mais de dois pontos acima de “1”, que seria o estado ideal de ausência de *esgotamento*, de *cinismo* e de máxima *eficácia*. Esta situação não parece a ideal para a qualidade de vida no trabalho. Este resultado pode ser visualizado de forma mais clara ao verificarmos escala por escala (ver tabela 25). Os resultados mostram que os servidores se percebem com poucos problemas quanto à sua *eficácia* profissional (média $M=5,48$ e desvio padrão $SD=1,02$). No entanto, em contrapartida, se percebem com nível elevado de problemas na escala de “desgaste/esgotamento”, com a média de 3,48 e o desvio padrão de 1,65 e perda de interesse por seu trabalho (escala “cinismo” com $M=3,19$ e $SD=1,56$). Este resultado mostra que a maioria dos componentes deste grupo se encontram dentro da zona crítica de *Burnout* moderado, com uma percentagem considerável de pessoas na zona de *Burnout* médio-alto. Este resultado é coerente com os dados das escalas que medem outros aspectos do fenômeno, como a escala de “desgaste” ($M= 4,45$; $DS= 1,63$) do fator *Efeitos Colaterais* do *Questionário de Bem-Estar Geral* e com os da escala de *Carga de Trabalho* ($M= 3,40$; $SD=1,86$).

As médias e as distribuições respectivas das pontuações nos questionários *General Health Questionnaire* (Gráfico 57, $M=1,99$; $SD=0,53$) e *Self Reporting Questionnaire* (Gráfico 58, $M=5,39$; $SD=4,37$) indicam níveis moderadamente baixos quanto à sintomatologia psiquiátrica menor no grupo investigado.

2.3.3. Diferenças entre grupos em pontuações de escalas

Nas tabelas seguintes, destacamos as diferenças significativas entre categorias demográficas quanto às pontuações nas diversas escalas²⁸.

Na tabela 26 se evidencia a influencia da variável **sexo-gênero**: as **mulheres** apresentam os níveis mais baixos de saúde no trabalho, pontuando significativamente mais alto que os homens nos quatro indicadores de saúde ocupacional listados na mesma tabela (considerar que no *JCQ Demandas psíquicas*, os resultados mais próximos de 1 indicam situações mais problemáticas).

Tabela 26. *Diferenças significativas entre homens e mulheres em pontuações de escalas*

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	Homem	Mulher				
qBLG Somatização	3,41	3,88	-4,22	735	,000	-0,47
MBI Desgaste	3,35	3,62	-2,22	747	,027	-0,27
Self Reporting Questionnaire	4,75	6,05	-4,07	723	,000	-1,31
JCQ Demandas psíquicas	3,02	2,92	2,32	756	,020	0,10

Com relação à variável **idade** na tabela 27, podemos observar que os servidores com mais de 44 anos valoram melhor as escalas de *desenvolvimento*, *carga de trabalho* e *Demandas Físicas* no trabalho.

Tabela 27. *Diferenças significativas por idade em pontuações de escalas*²⁹

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de
	>= 44					
	anos	< 44 anos				
qCT Org. e método: desenvolvimento	7,03	7,32	-2,18	698	,029	-0,29
Carga de trabalho	3,00	3,28	-2,62	707	,009	-0,28
JCQ Demandas físicas	2,85	3,00	-3,09	721	,002	-0,15

Podemos observar na Tabela 28 que a variável **antiguidade no trabalho** determina diferenças consistentes no mesmo sentido que a variável idade: os servidores com 15 anos ou mais de trabalho se percebem com menores níveis de desgaste, de demandas físicas e de sintomatologia para problemas psiquiátricos menores. Apresentam maior autonomia em relação aos seus colegas com menos de 15 anos de atividades no TRT.

²⁸ Apresentamos somente as diferenças estatisticamente significativas. Por exemplo, na Tabela 26 incluímos a diferença entre homens e mulheres na escala 'somatização' do qBLG. As diferenças no fator de efeitos colaterais, do qual a escala faz parte, e na pontuação geral do BLG, mesmo que também resultaram significativas, não foram incluídas já que se deveram somente à escala de somatização e as outras escalas que compõem o qBLG não apresentaram diferenças estatisticamente significativas..

²⁹ Neste caso, os grupos cujas médias se compararam se formaram dividido a amostra entre os que estavam abaixo da média de idade e os que estavam acima. A mesma forma de proceder se empregou em todos os grupos formados a partir de variáveis escalares.

Tabela 28. *Diferenças significativas por antiguidade no trabalho em pontuações de escalas*

Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	>= 15 anos	< 15 anos				
qBLG <i>Desgaste</i>	4,32	4,60	-2,17	650	,030	-0,28
SRQ	4,96	5,82	-2,47	628	,014	-0,85
JCQ <i>Demandas físicas</i>	2,87	3,01	-2,78	659	,006	-0,14
JCQ <i>Autonomia</i>	3,06	2,98	2,02	653	,044	0,09

A Tabela 29 nos mostra que os servidores com responsabilidades diretivas (cargos de chefia no passado ou atual) apresentam uma visão mais positiva de seu trabalho, especialmente considerando-se mais eficazes e autônomos.

Tabela 29. *Diferenças significativas em pontuações de escala entre servidores que tiveram ou tem cargo de chefia (responsabilidades diretivas – RD) e os que não tiveram ou não tem cargo de chefia*

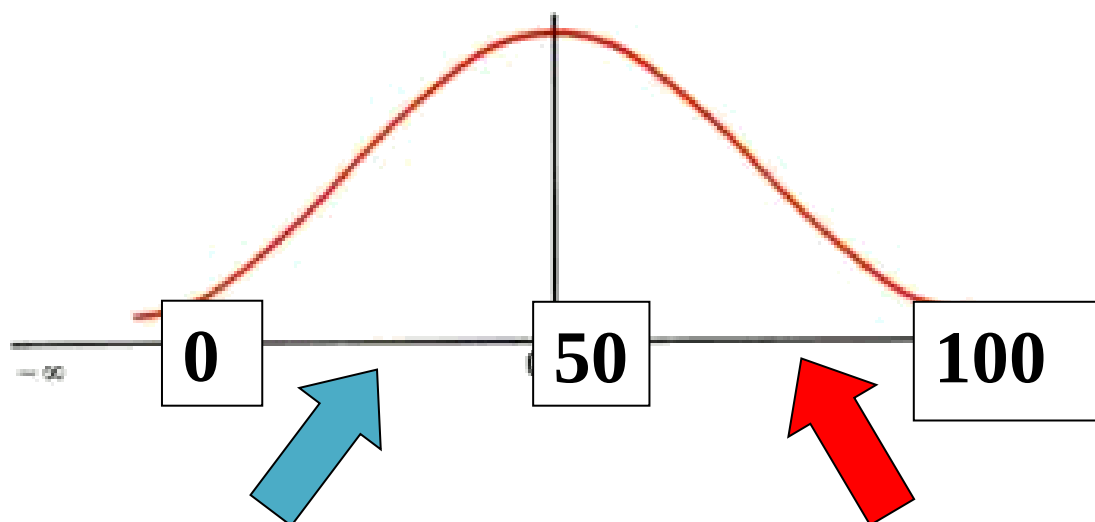
Escalas	M		t	gl	Sig.	Dif. de M
	Não RD	Sim RD				
qCT <i>Org. e método: desenvolvimento</i>	6,45	6,83	-2,48	648	,013	-0,38
MBI <i>Eficácia</i>	5,38	5,58	-2,55	693	,011	-0,20
JCQ <i>Autonomia</i>	2,91	3,15	-5,99	705	,000	-0,24

Nos gráficos 59, 60, 61, 62, 63 e 64 apresentamos a relação entre as pontuações em um conjunto de **variáveis independentes** (*Condições de Trabalho, Carga de Trabalho, demandas físicas e psíquicas do trabalho e autonomia e suporte social no trabalho*) e as pontuações em outro conjunto de **variáveis dependentes**: *Bem-Estar Laboral Geral (qBLG), Maslach Burnout Inventory (MBI), General Health Questionnaire (GHQ) e Self Reporting Questionnaire (SRQ)*.

Como podemos observar, a baixa valoração em *Condições de Trabalho* e em *autonomia e suporte social no trabalho* e a alta pontuação em *Carga de Trabalho* e em *demandas físicas e psíquicas do trabalho* está significativamente associado a uma pior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* e, ao mesmo tempo, a mais altas pontuações no *Maslach Burnout Inventory (MBI), General Health Questionnaire (GHQ), Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. E vice-versa, uma alta pontuação em *Condições de Trabalho e autonomia e suporte social no trabalho* e baixa em *Carga de Trabalho* e em *demandas físicas e psíquicas do trabalho* comporta maior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* e menor pontuação em *Maslach Burnout Inventory (MBI), General Health Questionnaire (GHQ) e Self Reporting Questionnaire (SRQ)*.

Para auxiliar na compreensão dos comparativos a seguir, demonstramos detalhadamente a partir da análise do gráfico 59, tomado como exemplo. Os demais seguem a mesma lógica.

Distribuição das pontuações segundo uma curva normal:



Pontuações abaixo da média (0-50)

Pontuações acima da média (51-100)

Exemplo:

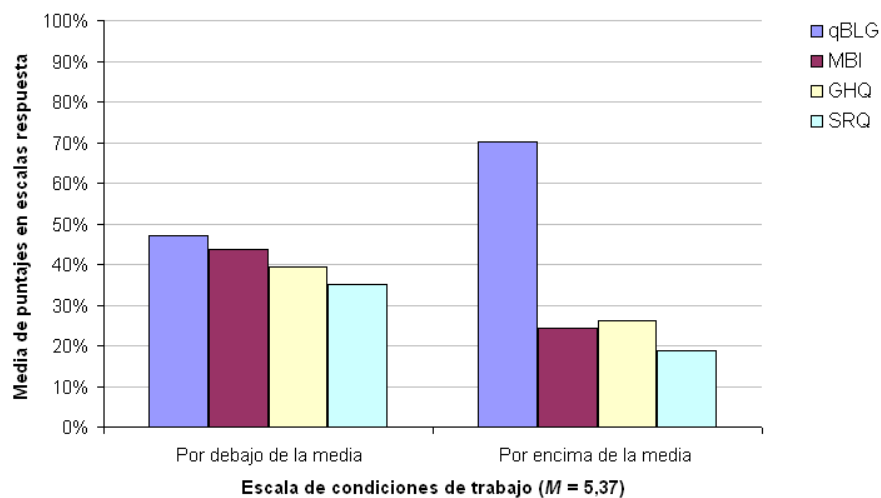


Gráfico 59. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na **escala de condições de trabalho**

pontuações baixas na **escala de condições de trabalho**

Grupo 1

pontuações altas na **escala de condições de trabalho**

Grupo 2

Os integrantes do Grupo 1, menos satisfeitos com suas condições de trabalho, atribuem uma pontuação pior nas escalas *Bem-Estar Laboral Geral* e, ao mesmo tempo, mais altas pontuações no *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)*,

Self Reporting Questionnaire (SRQ). São servidores que se percebem em más condições na relação com seu trabalho e em termos de saúde psicofísica em geral.

Os integrantes do Grupo 2, mais satisfeitos com suas condições de trabalho, atribuem alta pontuação em *Condições de Trabalho*, maior pontuação em *Bem-Estar Laboral Geral* (sentem-se melhor do que os do Grupo 1) e menor pontuação em *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, *General Health Questionnaire (GHQ)* e *Self Reporting Questionnaire (SRQ)*. Podemos inferir que a percepção desses servidores acerca de seu trabalho e em termos de saúde psicofísica é melhor do que a do Grupo 1.

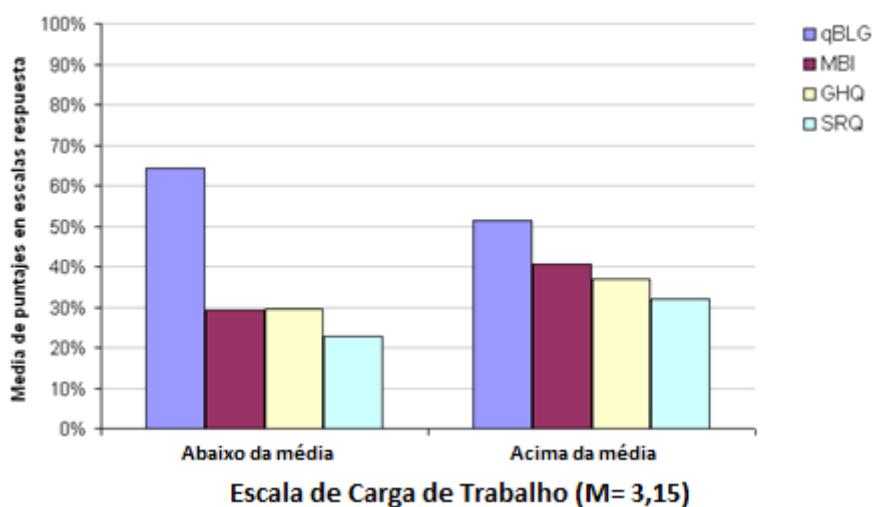


Gráfico 60. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de carga de trabalho

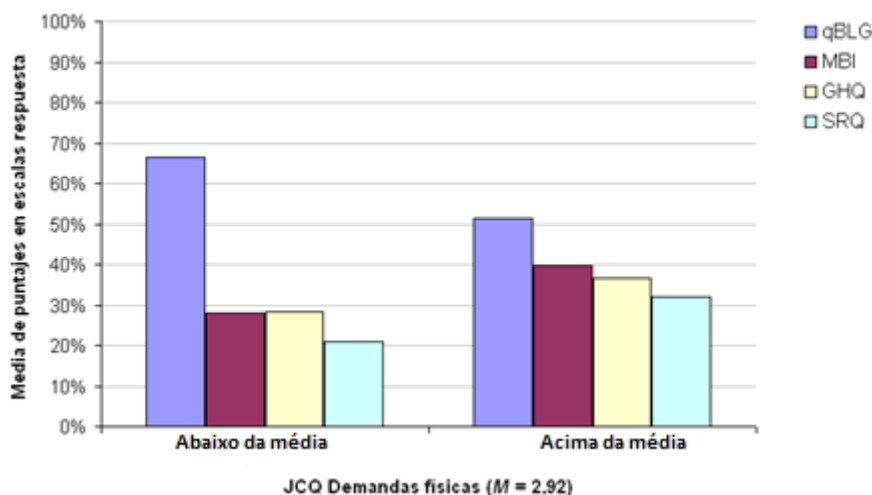


Gráfico 61. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de demandas físicas do JCQ

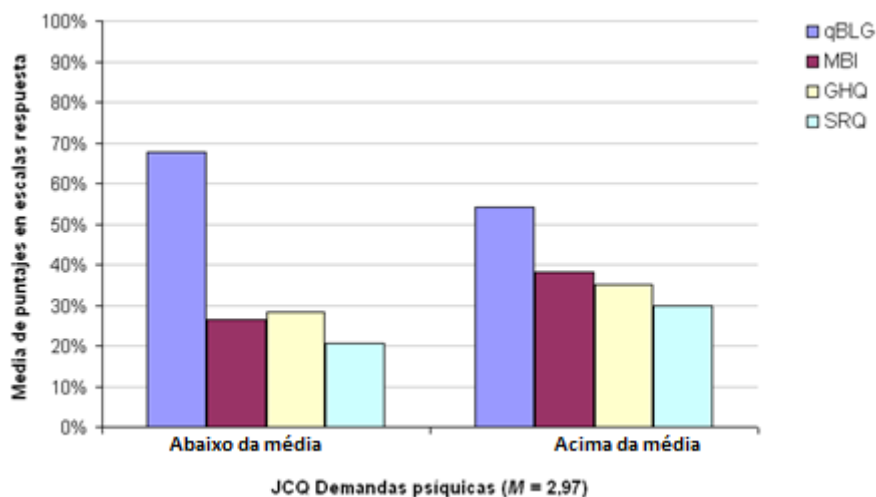


Gráfico 62. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de demandas psíquicas do JCQ

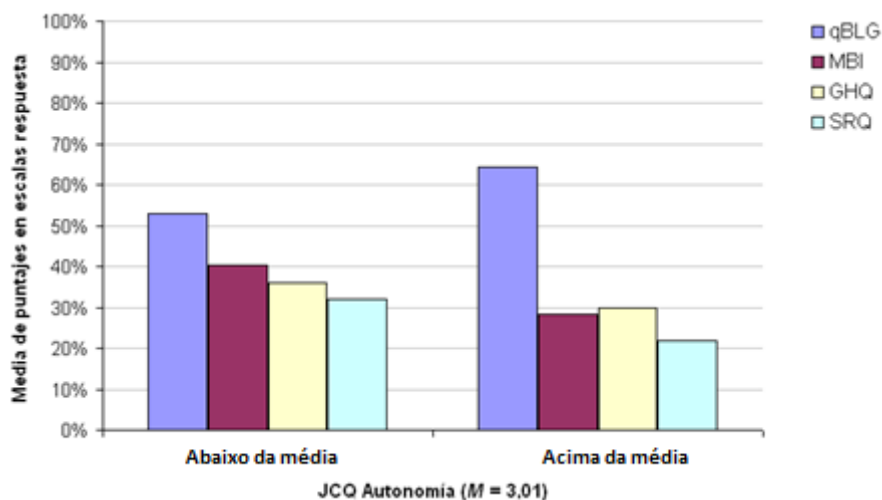


Gráfico 63. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de autonomia do JCQ

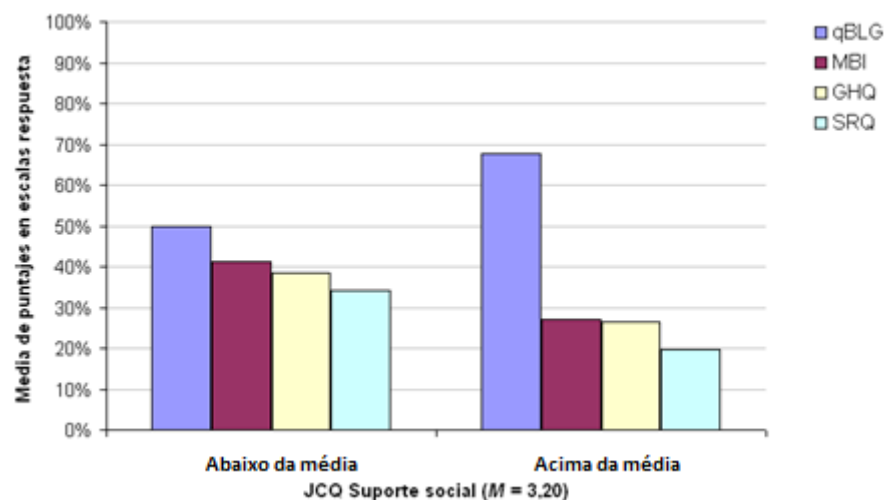


Gráfico 64. Contraste de médias de pontuações em escalas de resposta entre casos com pontuações baixas e casos com pontuações altas na escala de suporte social do JCQ.

2.3.4. Descritores da experiência de trabalhar

Na questão 12 do questionário, solicitamos ao participante da pesquisa para que **escrevesse 4 PALAVRAS CHAVE que definissem sua atual experiência de TRABALHO**. Na tabela 30 apresentamos a relação de respostas por frequência. Em preto listamos as palavras que expressam conotações “positivas” da experiência do trabalho e em vermelho as “negativas”.

Tabela 30. Distribuição de descritores de experiência laboral de casos TRT*

Descritores	Frec.	%	% Acum
<i>dedicação</i>	59	2,40%	2,40%
<i>competência</i>	50	2,03%	4,43%
<i>responsabilidade</i>	45	1,83%	6,26%
<i>desafio</i>	43	1,75%	8,01%
<i>cansaço</i>	40	1,63%	9,64%
<i>confiança</i>	38	1,55%	11,18%
<i>conhecimento</i>	37	1,50%	12,69%
<i>eficiência</i>	36	1,46%	14,15%
<i>satisfação</i>	36	1,46%	15,62%
<i>segurança</i>	36	1,46%	17,08%
<i>sobrecarga</i>	35	1,42%	18,50%
<i>experiência</i>	34	1,38%	19,89%
<i>capacidade</i>	33	1,34%	21,23%
<i>aprendizado</i>	32	1,30%	22,53%
<i>realização</i>	29	1,18%	23,71%
<i>respeito</i>	27	1,10%	24,81%
<i>organização</i>	26	1,06%	25,86%
<i>rotina</i>	22	0,89%	26,76%
<i>estresse</i>	21	0,85%	27,61%
<i>eficácia</i>	20	0,81%	28,43%
<i>amizade</i>	19	0,77%	29,20%
<i>frustração</i>	19	0,77%	29,97%
<i>metas</i>	18	0,73%	30,70%
<i>tempo</i>	18	0,73%	31,44%
<i>comprometimento</i>	16	0,65%	32,09%
<i>injustiça</i>	16	0,65%	32,74%
<i>paciência</i>	16	0,65%	33,39%
<i>tranquilidade</i>	16	0,65%	34,04%

* Inclui descritores com frequência superior ou igual a 0,65%

Observamos que a maioria das palavras listadas indicam um significado positivo do trabalho, denotando uma “linguagem comum” entre os servidores.

Relativamente às expressões negativas da experiência de trabalho, podemos verificar que são coerentes com os resultados apresentados em outras escalas desta pesquisa. A frequência igual ou superior a 0,66% exclui palavras semelhantes em termos de significado (sinônimos) que também foram citadas em proporções consideráveis.

2.4 Síntese dos resultados globais das três instituições judiciárias analisadas

Nesta seção sintetizamos os principais resultados que são comuns às três instituições do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina, retomando algumas observações dos relatórios parciais. Seguimos a seguinte ordem de apresentação: em primeiro lugar os fatores e escalas utilizados como variáveis independentes (os correspondentes ao *Questionário de Condições de Trabalho* (qCT), e às escalas de *Carga de Trabalho* (eCT) e de *Conteúdo do Trabalho* (Job Content QuestionnaireJ (CQ); em segundo lugar os utilizados como variáveis dependentes (os correspondentes ao *Questionário de Bem-Estar Laboral Geral* (qBLG), *Maslach Burnout Inventory* (MBI), *General Health Questionnaire* (GHQ) e *Self-Reporting Questionnaire* (SRQ).

2.4.1 Respostas ao Questionário de Condições de Trabalho (QCT)

Nas valorações das condições materiais e sociais de trabalho destacam-se:

- (a) **Negativamente** em especial os aspetos relacionados à Participação, Autonomia, Promoção, Carga de trabalho, Avaliação do rendimento profissional e Justiça na Remuneração e na Promoção. Em síntese, os servidores apontam “injustiça nas instâncias responsáveis pela Justiça”.
- (b) **Positivamente** em especial os aspectos relativos à Respeito no grupo de trabalho, Retribuição econômica, Qualidade do contrato de trabalho, Reconhecimento do seu trabalho pelos colegas, Reconhecimento do seu trabalho pelos usuários e Recursos materiais e técnicos.

Diante das demandas da organização, estes trabalhadores demonstram uma notável disponibilidade a se adaptar às exigências do posto de trabalho. No interior dessa consistência básica de respostas adaptativas encontramos alguns pontos de resistência.

2.4.2 Escala Carga de Trabalho (ECT)

Neste bloco, de maneira geral, os resultados apresentam uma situação de estabilidade. Porém, ao observarmos as médias em relação aos desvios padrão, notamos que embora alguns itens tenham médias baixas, o desvio padrão é alto e indica problemas.

Nesta série foram avaliadas a relação trabalho-tempo: a **sobrecarga de trabalho** e o **fator de risco de Burnout**. Em alguns itens deste conjunto, o ideal seria “nunca” (por exemplo, “O cansaço laboral acumulado me obriga a faltar ao trabalho”) e em outros, o ideal seria “sempre” (“Concilio facilmente, minha vida laboral, familiar e pessoal”). Mas, em muitos deles, simplesmente pontuarem mais que “um” indica algum nível de problema psicossocial na gestão temporal do trabalho. Vemos tanto nas médias como no desvio padrão, que há algum grau de problemática latente de excesso de trabalho (percebido e vivido).

2.4.3 Respostas ao Questionário de Bem-Estar Laboral Geral (qBLG)

Nesta escala de bem-estar psicossocial no trabalho, os respondentes apresentam um grau notável de bem-estar nos aspetos cognitivo e emocional, coerente com sua percepção de fazer parte de certa elite laboral que possui relativamente boas condições de trabalho.

Em conformidade com o observado nas primeiras escalas, os participantes na pesquisa tem uma coerente percepção de problemas concernentes à sua participação nas decisões da organização, oportunidades de promoção no trabalho e à identificação com os valores da organização. Os dados demonstram também consistência em relação a observações precedentes: o pessoal mostra-se com alto nível de compromisso organizacional e de conformidade com as normas culturais da organização.

Apesar de um relativo nível de bem-estar psicossocial, os servidores reconhecem experimentar problemas fisiológicos que supõem um notável contrapeso à visão otimista apresentada na escala anterior. Na medida em que se distanciam de “1”, as pontuações se afastam do ideal e indicam algum grau de problema. Pontuações superiores a “4” nesta escala indicam aspectos e dimensões a melhorar nas condições de trabalho. Neste sentido, inclusive nos itens *Transtornos digestivos* e *Dores de cabeça*, as médias demonstram que este conjunto de trabalhadores apresenta níveis moderados nestes indicadores, mas os desvios padrão nos permitem inferir que um número considerável destes profissionais apresenta problemas neste âmbito.

No caso da *Sobrecarga de atividade laboral*, os dados mostram que a maioria dos participantes da pesquisa está mais próximo de experimentar “sempre” um excesso do trabalho. Nestes termos, podemos apontar a existência de um problema da organização e de gestão do trabalho que se manifesta tanto em respostas a este item como nas correspondentes ao fator desgaste/esgotamento da escala de avaliação de *Burnout*.

2.4.4 Respostas ao Questionário MBI (*Maslach Burnout Inventory*)

As pontuações nos diferentes itens e fatores desta escala indicam que o trabalho nas três instâncias do Poder Judiciário Federal em SC comporta:

- (a) Um componente positivo de alto valor de eficácia;
- (b) Dois componentes negativos:
 - a. Uma importante dose de sobrecarga e seu consequente sofrimento psíquico que acompanha o esgotamento físico.
 - b. Uma relativa presença de “cinismo”: atitude de indiferença e distanciamento cognitivo e emocional com respeito ao trabalho e à instituição.

2.4.5 Respostas ao *General Health Questionnaire* (GHQ)

As pontuações médias nesta escala de saúde mental geral indicam níveis aceitáveis de saúde dos servidores, na linha das constatações nas escalas anteriores, não aparecendo nenhum sinal de alerta especial neste aspecto.

2.4.6 Violências psicológicas

A questão 15 do questionário apresentou a seguinte redação: “Algumas pessoas vivem em seus trabalhos situações de coação, violência física e/ou psicológica, de pressão indesejável ou de falta de respeito à sua dignidade e identidade como profissionais. Valore quanto você está vivendo essas situações em seu ambiente de trabalho.”

A escala apresentou valores de “1” a “7”. Quanto mais próximo de “1”, menor a presença de violência. Verificamos que as médias (M) situaram-se acima de “2”, com desvios padrão (SD) próximos de “2”.

Justiça Federal: M=2,47 e SD=1,86;

Justiça Eleitoral: M=2,18 e SD=1,75;

Justiça do Trabalho: M=2,62 e SD=1,90).

Apesar das pontuações médias logicamente baixas, estes números indicam que em casos numericamente escassos mas socialmente relevantes, a violência é vivida como uma situação atual e real, se apresentando como um desafio para a intervenção preventiva.

2.4.7 Escala Ideologia Gerencial

Formada pelos itens componentes da questão de número “4” do questionário, em relação aos valores neoliberais que orientam a nova gestão flexível dos serviços públicos, a maioria dos servidores que participaram desta pesquisa mostram significativamente distintos níveis de entusiasmo diante a filosofia da economia política do mercado que inspira algumas tendências atuais da *Nova Gestão Pública*: por exemplo, o valor “eficiência” é melhor assumido que o valor “negócio” em tanto que imperativo funcional das novas condições de trabalho. No entanto, nas entrevistas os servidores manifestaram seu desacordo com as parâmetros que regem o novo modelo de gestão nas três instâncias do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina, principalmente no que tange a seus reflexos na qualidade de vida e saúde deste grupo de trabalhadores.

Resumo e Considerações finais

Desenvolvemos para esta pesquisa, um trabalho de campo dividido em duas fases: a primeira, com a aplicação da enquete em dois grupos (estudo piloto) e a realização de entrevistas semiestruturadas; na segunda fase, a aplicação da enquete a todo o coletivo de servidores do Poder Judiciário Federal em Santa Catarina, centrada no estudo de diversos aspectos das condições e conteúdos de trabalho, assim como da qualidade de vida e da saúde ocupacional.

Na apresentação da síntese das informações coletadas, destacamos dados gerais sobre os diversos tópicos investigados e centramos a atenção no aspecto que nos parece o mais relevante *fator de risco psicossocial* relacionado às atuais condições de trabalho em instituições que prestam serviços a pessoas, como é o caso do Poder Judiciário: o estresse por “*sobrecarga*” ou “*sobredemanda*” de trabalho. Este fator consiste na tensão gerada por *demandas laborais* quantitativas e qualitativas, cognitivas e emocionais que “*excedem*” a capacidade percebida de afrontá-las com eficácia, tendo em vista a escassez ou inadequação dos *recursos* (organizacionais, sociais, pessoais) disponíveis em tais condições”. Este cenário, em parte configurado e em parte reforçado pela *Nova Gestão* Pública do Trabalho, vem sendo implementada no sistema judiciário federal, seguindo uma tendência brasileira e global. As condições de trabalho sob pressão, características deste novo cenário configuram-se como o mais potente *estressor psicossocial* e como a principal ameaça para o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida laboral dos servidores do Poder Judiciário Federal em SC.

Nos resultados analisados e apresentados resumidamente, em relação às condições, carga, conteúdos e demandas do trabalho e também ao Bem-Estar, Mal-Estar e outras sintomatologias psiquiátricas, destacamos diversas lógicas de pontuação. Em diversas ocasiões verificamos séries de pontuações em torno de “7” em escalas de 0 a 10 e de “5” em escalas de 1 a 7. Estas pontuações médias típicas na maioria das escalas podem ser interpretadas de duas maneiras:

- (a) Positiva – Otimista: **A percepção dos servidores quanto ao seu trabalho está bem...**
- (b) Inconformista – Proativa: ... **Mais poderia e deveria ser melhor...**

Os dados desta pesquisa nos permitem inferir que, se por um lado podemos celebrar o estado atual da situação, por outro, vemos a necessidade imediata da adoção de medidas para solucionar os problemas existentes, bem como para prevenir novos casos de adoecimento relacionados ao trabalho.

É importante salientar que a parcela de servidores que pontuou abaixo das médias nas diversas escalas utilizadas (em torno de 30% dos participantes desta enquete), expõe um quadro que merece a atenção das instâncias responsáveis nas três instituições estudadas.

Considerando que as situações de conflitos encontrados na relação desses sujeitos com seu trabalho e/ou com seus superiores hierárquicos apresentam repercussões sérias nas condições de saúde desses servidores, a tendência, nesses casos, é o agravamento desse quadro em curto e médio prazo. Ora, poderíamos dizer que se trata de “apenas 30%” dos trabalhadores no Poder Judiciário Federal em Santa Catarina. No entanto, se observarmos que estas pessoas em processo de adoecimento, tendem a executar suas atividades com maior dificuldade e a se afastar de seus postos de trabalho para tratamento de saúde, em curto espaço de tempo teremos no mínimo dois

resultados indesejáveis: a) um déficit considerável na capacidade instalada (número de servidores) e o comprometimento na qualidade dos serviços prestados à população; b) o incremento da sobrecarga e a intensificação do ritmo de trabalho dos servidores que permanecerem em suas atividades, ampliando o risco de adoecimento em um processo de retroalimentação constante.

Nossa equipe de pesquisa propõe **se inspirar em dois modelos para trabalhar estrategicamente as informações deste relatório**: A *Teoria das Discrepâncias Múltiplas* (TDM) e *The Job Demands-Resources Model* (J D-R), duas teorias que aportam elementos complementários e sinérgicos para uma compreensão do que acontece nas instituições judiciárias federais catarinenses.

De um lado, com sua *Teoria das Discrepâncias Múltiplas* (TDM), Michalos (1985; 1995; 2010) pretende fornecer uma teoria científica explicativa-preditiva do bem-estar subjetivo (daquilo que faz as pessoas sentirem-se felizes ou satisfeitas), aplicável tanto à felicidade de maneira geral na vida, como à satisfação específica no trabalho. As principais hipóteses da TDM são as seguintes:

- H1. A satisfação líquida expressa (felicidade ou bem-estar subjetivo) é uma função linear positiva das discrepâncias percebidas entre o que a pessoa tem, de um lado e, de outro, o que deseja; o que outras pessoas significativas tem; o melhor que a pessoa obteve no passado, o que esperava ter há três anos e o que acredita merecer e necessitar.
- H2. Todas as discrepâncias percebidas, exceto as que ocorrem entre o que se tem e o que se deseja, são funções lineares positivas de discrepâncias objetivamente mensuráveis, que também tem um efeito direto sobre a satisfação e as ações.
- H.3: A discrepância percebida entre o que se tem e o que se deseja, é uma variável média entre todas as demais discrepâncias percebidas e a satisfação líquida expressa.

Consideradas em seu conjunto, essas hipóteses podem servir de chave explicativa do grau de satisfação expressado pelos profissionais do sistema judiciário em relação às suas condições de trabalho. Por exemplo, uma pontuação média de “7” em uma escala de 0 a 10 refletiria a satisfação por aquilo que se tem ou se tenha alcançado. Por outro lado, o “3” (distância entre “7” e “10”) expressaria o grau de insatisfação pelo que não se tem ou que não se tenha alcançado: o efeito conjunto das discrepâncias entre, de um lado, o que se tem, e de outro, o que se deseja, aspira, espera e considera merecer; a distância entre a realidade presente vivida e o ideal de vida no trabalho proposto e aspirado; o ponto ótimo de satisfação e motivação positiva pelo trabalho e de saúde ocupacional e organizacional.

Por outro lado, a ***Teoria Demandas-Recursos*** (J D-R: *The Job Demands-Resources Model*: Bakker y Demerouti, 2007; Schaufeli y Bakker, 2004; Salanova, 2009) aporta luz para a compreensão desta distância entre a realidade presente e o estado ideal aspirado: os aspectos das atuais condições de trabalho que dificultam o progresso até o ideal de “10” sobre 10 ou de “7” sobre 7.

Segundo este modelo, as **condições de trabalho** – especialmente em organizações de serviços humanos (*human services*) são o cenário no qual emergem estressores psicossociais

resultantes da tensão entre duas forças distintas: (a) as “**demandas**” do trabalho (exigências quantitativas e qualitativas, físicas e organizacionais, cognitivas e emocionais, que comportam considerável desgaste físico ou psicológico) e (b) os “**recursos**” (materiais, técnicos e organizacionais, sociais e pessoais) disponíveis ao trabalhador no momento de afrontar as demandas ou exigências que lhe impõem sua organização.

A literatura científica estabelece um contraste entre o simples “**estresse**” no trabalho (que pode circunscrever-se a processos pontuais experimentados em intervalos de tempo relativamente curtos) e o **Burnout**, que se estabelece em contextos de **desajuste prolongado entre demandas e recursos**; isto é, de “**tensão laboral**” **entre altas demandas e baixos recursos**. Estes desajustes acontecem com relativa frequência em condições de **sobrecarga de trabalho** (Bawden y Robinson, 2008; Blanch y Stecher, 2009; 2010; Duxbury, Lyons y Higgins, 2008; Fairris, 2004; Gallie, 2005; Thomas y Smith, 2006).

Precisamente a informação aportada pela investigação científica sobre a **sobrecarga de trabalho** (*work overload* e constructos sinônimos, como *work density*, *work intensity*, *work pressure*, etc.) coincide com as teses dos estudos clássicos sobre **Burnout** (Freudenberger, 1974; Freudenberger y Richelson, 1980; Maslach, 1982) e também com as de investigações mais recentes sobre esta **síndrome de queimar-se pelo trabalho** (Gil-Monte y Moreno-Jiménez, 2007) e sobre **saúde ocupacional** (Barling y Frone, 2004; Barling, Kelloway y Frone, 2004; Salanova, 2009), ao assinalar a **alta prevalência de ambos os fenômenos (sobrecarga de trabalho e Burnout) em profissões que prestam serviços a pessoas (human services)**, como é o caso dos servidores do Poder Judiciário Federal.

Segundo este ponto de vista, podemos dizer que **a sobrecarga do trabalho no sistema judiciário funciona como fator de risco psicossocial da Síndrome de Burnout para os servidores**, que inclui deterioração cognitiva e emocional, baixos sentimentos de eficácia e de realização profissional, desgaste psicológico geral, atitudes e condutas negativas na relação com os usuários do serviço, com colegas e com a organização. Altas taxas de prevalência de **Burnout** repercutem, por sua vez, em diminuição da qualidade de vida no trabalho para os servidores, na queda da qualidade do serviço prestado à comunidade e na perda da excelência da instituição judiciária.

Além de problemas pontuais concernentes à participação nas decisões da instituição ou a promoção no trabalho, o conjunto deste estudo permite detectar no sistema judiciário federal investigado uma **corrente de fundo de sobrecarga de trabalho**, mais ou menos comum em organizações de serviços humanos em escala global. Esta tendência detectada encaixa-se com as observações gerais sobre **a tendência à intensificação do trabalho** no mundo e, em particular na Europa. Análises deste processo podem ser encontradas especialmente em alguns informes da *Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo* (Paoli & Merlié, 2001; Parent-Thirion et al, 2007; Weiler, 2006) e da *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo* (2003; 2007).

Este relatório se apresenta como um instrumento para a avaliação de riscos psicossociais no trabalho, tarefa necessária e relevante objetivando o planejamento de atividades preventivas orientadas a evitar, eliminar ou minimizar os riscos de danos, patologias e sofrimentos derivados de condições de trabalho adversas. Sugerimos sua discussão com os servidores a fim de buscar soluções compatíveis com a realidade social das três instâncias do Poder Judiciário em Santa Catarina.

Referências

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007). *Riesgos emergentes*. Observatorio Europeo de Riesgos. <http://www.osha.europa.eu>.
- Arellano, D. (Coord.) (2004). *Más allá de la reinención del gobierno: fundamentos de la nueva gestión pública y presupuestos por resultados en América Latina*. México: Porrúa.
- Bakker, A.B. y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Baraldi, S. y Car, M. R. (2008). La flexibilización y la desregulación laboral de los trabajadores del área de enfermería en Brasil: El caso PROFAE. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*. 16(2), 205-211.
- Barling, J. y Frone, M. (Eds.) (2004). *Handbook of Work Stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Barling, J., Kelloway, E. K. y Frone, M. (Eds.) (2004). *The Psychology of Workplace Safety*. Washington DC: American Psychological Association.
- Barzelay, M. (2005). *La nueva gestión pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bawden, D. y Robinson, L. (2008). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, 35(2), 180-191.
- Blanch, J. M. y Stecher, A. (2009) La empresarización de servicios públicos y sus efectos colaterales. In T. Wittke y P. Melogno (comps.). *Psicología y organización del Trabajo. Producción de subjetividad en la organización del trabajo*. (191-209). Montevideo: Psicolibros.
- Blanch, J. M. y Stecher, A. (2010). Organizaciones excelentes como factores de riesgo psicosocial. In M. A. Carrillo (Coord.). *Psicología y Trabajo: Experiencias de investigación en Iberoamérica* (88-109). México: U. A. Querétaro.
- Blanch, J. M., Sahagún, M. & Cervantes, G. (2010). Estructura factorial de la Escala de Condiciones de Trabajo. Factor structure of Working Conditions Scale. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Journal of Work and Organizational Psychology*, 26 (3), 175-189.
- Blanch, JM, Sahagún, M; Cantera, L. y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Questionnaire of General Labor Well-Being: Structure and Psychometric Properties, *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Journal of Work and Organizational Psychology*, 26 (2), 157-170.
- Bresó, E.; Salanova, M.; Schaufeli, W. B. & Nogareda, C. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. *Nota Técnica de Prevención*, 732, 21ª Serie. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Christensen, T. & Lægreid, P. (Eds). (2001). *New Public Management. The Transformation of Ideas and Practice*. Aldershot: Ashgate.
- Christensen, T. & Lægreid, P. (2007). Reformas post nueva gestión pública. Tendencias empíricas y retos académicos. *Gestión y Política Pública*. XVI (2), 539-564.
- Duxbury, L., Lyons, S., y Higgins, C. (2008). Too Much to do, and Not Enough Time: An Examination of Role Overload. En *Handbook of Work-Family Integration* (pp. 125-140). San Diego: Academic Press.

- Eurofound (2010). *European Industrial Relations Dictionary*. <http://www.eurofound.europa.eu/areas/industrialrelations/dictionary/definitions/workingconditions.htm>
- Fairris, D. (2004). Towards a Theory of Work Intensity. *Eastern Economic Journal*, 30(4): 587-601.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues* 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. y Richelson, G. (1980). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, NY: Doubleday.
- Gabriel, P., & Liimatainen, M. R. (2000). *Mental health in the workplace: introduction executive summaries*. Geneva: International Labour Office.
- Galinsky, E., Bond, J.T., Kim, S. S., Backon, L., Brownfield, E. & Sakai, K. (2005). *Overwork in America: When the way we work becomes too much*, Executive Summary. New York: Families and Work Institute.
- Gallie, D. (2005). Work Pressure in Europe 1996-2001: Trends and Determinants. *British Journal of Industrial Relations*, 43(3), 351-75.
- Gil-Monte, P. y Moreno-Jiménez, B. (Eds.) (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Goldberg, D. y Williams, P. (1996). *Cuestionario de salud general GHQ (General Health Questionnaire). Guía para el usuario de las distintas versiones*. Barcelona: Masson.
- Homedes, N. y Ugalde, A. (2005). Las reformas de salud neoliberales en América Latina: una visión crítica a través de dos estudios de caso, en *Revista Panamericana de Salud Pública / Pan American Journal of Public Health*. 17(3), 210-220.
- Karasek, R.; Brisson, Ch.; Kawakami, N.; Houtman, I.; Bongers, P.; Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322-355.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C.; Jackson, S.E. & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory -Test Manual (3rd Ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Michalos, A.C. (1985). Multiple Discrepancies Theory (MDT). *Social Indicators Research*, 16, 347-413.
- Michalos, A. M. (1995). Introducción a la Teoría de las Discrepancias Múltiples (TDM) [An introduction to Multiple Discrepancies Theory (MDT)]. *Intervención Psicosocial* 4(11), 99-107.
- Michalos, A. M. (2010). *Essays on the Quality of Life*. New York: Springer.
- Paoli, P. & Merllié, D. (2001). *Third European survey on working conditions 2000*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities/ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Parent-Thirion, A, Fernández E, Hurley J, et al. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Pillay, S. (2008). A cultural ecology of New Public Management. *International Review of Administrative Sciences*. 74 (3), 37.
- Pollitt, C. (2003). *The Essential Public Manager*. Buckingham: Open University Press.
- Pollitt, C. (2007). The New Public Management: An Overview of Its Current Status. *Administratie Si Management Public*. 8, 110-115.
- Salanova, M. (Dir.). (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis.

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P, Maslach, C., Y Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory - General Survey In C. Maslach, S. E. Jackson & M.P Leiter (Eds.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. B. y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Thomas, G. F. y Smith, C. R. (2006). Reconceptualizing E-Mail Overload. *Journal of Business and Technical Communication*, 20(3), 252-287.
- Weiler, A. (2006). *Quality of Work and Employment 2006*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- WHO (1994). *A User's guide to the Self-Reporting Questionnaire (SRQ)*. Geneva. World Health Organization.