

Sentidos do trabalho e saber tácito: estudo de caso em universidade pública

Maria Chalfin Coutinho - Universidade Federal de Santa Catarina
 Maria Fernanda Diogo - Universidade Federal de Santa Catarina
 Emanuelle de Paula Joaquim - Universidade Federal de Santa Catarina

Resumo

Dentro do quadro de transformações nas relações de trabalho observado nas últimas décadas, podem-se destacar aquelas decorrentes da crise do Estado e suas implicações para os trabalhadores públicos. Nesse contexto, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de investigar os sentidos atribuídos ao trabalho por servidores técnico-administrativos de uma universidade pública. Foram entrevistados 12 trabalhadores que atuam na manutenção. A análise de conteúdo do material coletado possibilitou a sua organização em quatro categorias, das quais são apresentadas aqui duas: *sentidos do trabalho e conhecimento adquirido na prática*. Os entrevistados associaram o saber à prática profissional adquirida pela tutoria dos colegas mais antigos. Os servidores atribuíram sentidos positivos aos seus trabalhos, tais como: estabilidade profissional bem como sustento pessoal e familiar. Os participantes relataram que os usuários, muitas vezes, ignoram ou consideram que suas atividades interferem na rotina da universidade. Entretanto, consideram seus desempenhos como base para as atividades fins da instituição.

Palavras-chave: servidores públicos; sentidos do trabalho; conhecimento tácito; universidade.

Senses of work and tacit knowledge: study case in a public university

Abstract

Among all changes observed in the relations of work in the last few decades, it can be emphasized those originated from the crisis of the State and its implications to public workers. In this context, a research was made interviewing 12 servers who work in the maintenance of a public university in order to investigate the senses of work attributed for them. The content analysis of the data made possible its organization in four categories. Two of them are presented here: senses of work and knowledge acquired through practice. The interviewed people associated their knowledge of the professional practice acquired with their oldest colleagues. They attributed positives senses to their works such as professional stability, as well as personal and familiar sustenance. Participants revealed that the users usually ignore or consider that their activities intervene the routine of the university. However, they consider its performances as a support to the main activities of the institution.

Keywords: public servers; senses of work; tacit skills; university.

Sentidos del trabajo y saber tácito: Estudio de caso en universidad pública

Resumen

Dentro de las transformaciones en las relaciones de trabajo observadas en las últimas décadas se pueden destacar aquellas decurrentes de la crisis del Estado y sus implicaciones para los trabajadores públicos. En ese contexto se realizó un estudio con el objetivo de investigar los sentidos atribuidos al trabajo por servidores técnico-administrativos de una universidad pública. Fueron entrevistados 12 trabajadores que actúan en la mantención. El análisis de contenido del material cosechado permitió su organización en cuatro categorías de las cuales dos son presentadas aquí: sentidos del trabajo y conocimiento adquirido en la práctica. Los entrevistados asociaron el saber a la práctica profesional adquirida por la tutoría de los colegas más antiguos. Los servidores atribuyeron sentidos positivos a sus trabajos, tales como: estabilidad profesional, así como también sustento personal y familiar. Los participantes relataron que los usuarios, muchas veces, ignoran o consideran que sus actividades interfieren en la rutina de la universidad. Pese a eso, consideran sus desempeños como base para las actividades finales de la institución.

Palabras claves: Empleados públicos; sentidos del trabajo; conocimiento tácito; universidad.

Introdução

Nas últimas décadas do século XX ocorreram transformações significativas na estrutura econômica e po-

lítica mundial, com o crescimento do neoliberalismo, o acirramento da globalização e mudanças geopolíticas no panorama herdado pelo século XXI. Os modos de objetivação das relações de trabalho também sofreram

abalos, a ponto de muitos autores analisarem a “crise da sociedade do trabalho” e o fim da centralidade dessa categoria como fundante do ser humano e de suas formas de sociabilidade (Gorz, 1982; Offe, 1989). Mesmo reconhecendo tais transformações no panorama produtivo contemporâneo, este artigo compartilha o ponto de vista de Antunes (2005, p. 26), ao considerar que “os críticos da sociedade do trabalho podem estar equivocados ao enfatizar, eurocentricamente, que o trabalho está em vias de desaparecimento, que o capital não mais necessita desta mercadoria especial”. Para esse autor, entramos em uma nova fase do capitalismo, baseada em uma “morfologia que deve ser compreendida a partir do (novo) caráter multifacetado do trabalho” (p. 47). Os trabalhadores contemporâneos convivem com o crescimento do desemprego e das formas precárias de trabalho (Pochmann, 2006; Singer, 2000), contudo o trabalho não perdeu seu sentido estruturante na ontologia do ser social.

As transformações produtivas contemporâneas afetam todos os setores da economia, independentemente desse ser público ou privado. Entre estas mudanças estão a introdução de políticas neoliberais, privatizações, redução do papel do Estado como agente regulador da economia, globalização, novos métodos de organização, gestão e inovações tecnológicas; enfim, um conjunto de elementos que modificaram as rotinas produtivas e o perfil da força de trabalho.

Este artigo teceu considerações sobre a crise do Estado e suas implicações objetivas e subjetivas para os servidores públicos. Especificamente nesse setor, destacaram-se transformações relativas ao perfil profissional dos ingressantes nas instituições, processos de trabalho e implantação de novas tecnologias (Neves, 2005), com fortes implicações nas significações atribuídas ao trabalho pelos servidores.

Partindo dessas considerações, objetivou-se analisar os sentidos atribuídos ao trabalho por servidores técnico-administrativos (STA) que desempenham atividades de manutenção em uma universidade federal. Os serviços de manutenção possuem algumas características peculiares: geralmente não possuem caráter de produção, mas de apoio, têm pouca visibilidade social e, freqüentemente, interrompem ou atrapalham o trabalho do demandante ao serem realizados. Dessa forma, analisar as repercussões subjetivas das espe-

cificidades do trabalho de manutenção fez parte dos objetivos deste artigo.

Expõem-se aqui alguns resultados da pesquisa¹. O artigo inicialmente aborda as implicações objetivas e subjetivas para os servidores das mudanças de gestão no setor público para, em seguida, descrever a instituição na qual foi realizada a pesquisa. A análise buscou articular os sentidos atribuídos ao trabalho pelos STA entrevistados com a maneira pela qual estes narraram ter adquirido seus conhecimentos laborais. Para fins didáticos, apresentam-se separadamente ambas as categorias, contudo estas são indissociáveis dado que em suas trajetórias os trabalhadores constroem saberes e, ao mesmo tempo, significam sua atividade laboral.

As implicações das mudanças no setor público para os sentidos atribuídos ao trabalho por STA

Conforme Castro (2006), até a década de 1970, o Estado inseria-se em um modelo burocrático de administração com procedimentos rígidos, forte hierarquia, separação entre o público e o privado e ênfase nas atividades-meio. As modificações ocorridas objetivaram alcançar um desempenho mais produtivo, focado em resultados (Balassiano, Rodriguez & Pimenta, 2005; Castro, 2006), envolvendo ampla reestruturação na administração pública e introduzindo uma cultura gerencial baseada na avaliação (Magalhães, Oliveira, Abreu & Magalhães, 2006).

Essas mudanças afetaram a natureza do setor público. Chanlat (2002) questiona-as, apontando que os serviços públicos não devem ser redutíveis à lógica privada, dado que remetem a embates sociais que interessam a “ética do bem comum”. Entre as novas características da administração pública, o autor aponta o aumento da carga de trabalho dos servidores, maior exigência por produtividade, esfacelamento das equipes de trabalho pela introdução de prestadores de serviços, abalo no reconhecimento social dos servidores, introdução de formas empresariais de gestão, levando a imparcialidade e o tratamento igualitário a correrem o risco de desaparecer no longo prazo em benefício de mecanismos mercantis.

No Brasil, a transformação do Estado ganhou um elemento político/ideológico ao seu corpo funcional (arrocho salarial, campanhas de desmoralização dos servidores públicos, programas de demissão voluntá-

¹ Trata-se da pesquisa *Sentidos do trabalho para servidores técnico-administrativos da UFSC*, que contou com apoio do programa PIBIC/UFSC 2006-2007.

ria), gerando a deterioração da identidade e da autoestima profissional desse segmento de trabalhadores (Neves, 2005). Sobre esse tema, é possível citar as pesquisas de Spilki e Tittoni (2005), demonstrando que o fortalecimento do modo-indivíduo em detrimento das estratégias coletivas de organização do trabalho propicia a emergência de um sentimento de “descartabilidade” e sofrimento entre os servidores, e de Tavares (2003), demonstrando grande carga de sofrimento relacionado à frustração das necessidades humanas e expectativas profissionais dos servidores.

Para Neves (2005) a adoção de instrumentos gerenciais da iniciativa privada pelo poder público, conforme proposto pelo Projeto de Reforma Administrativa do Governo Federal², tende a acentuar os problemas em vez de trazer soluções, pois “o processo de gestão não está centralmente voltado à extração de trabalho com vistas à produção objetiva de serviços, mas ao uso político do processo de gestão de acordo com uma estratégia de poder” (p. 54), ocorrendo assim uma “politização dos instrumentos gerenciais” (p. 55).

As instituições de ensino públicas possuem por definição uma tríade que representa sua função-fim: ensino, pesquisa e extensão. Para atender a estes objetivos são necessários servidores docentes e técnico-administrativos (STA), estes últimos responsáveis pela administração e serviços de apoio. Como em todo o setor público, as universidades vêm enfrentando a racionalização dos recursos humanos e financeiros, fruto de políticas públicas que vêm as universidades como onerosas e estimulam sua privatização, muitas vezes sob a forma de fundações de pesquisa e agências de cooperação que ocupam acriticamente seus espaços públicos (Búrigo, 2003). Diante desse cenário de mudanças objetivas nas condições de trabalho dos servidores das universidades federais, considera-se pertinente questionar as transformações ocorridas nos processos de significação construídos por sujeitos inseridos neste contexto.

A preocupação com sentidos e/ou significados que os sujeitos atribuem à realidade é clássica para a Psicologia. A revisão da literatura realizada por Tolfo, Coutinho, Almeida, Baasch e Cugnier (2005) identificou quatro abordagens teóricas sobre o tema: a *sócio-histórica*, a

construcionista, a *cognitivista* e a *humanista*. Mesmo constatando diferentes vertentes, a revisão aponta similitudes às definições de sentidos e significados: ambos são produzidos pelos sujeitos a partir de suas experiências concretas. Os autores consideram

Significados como construções elaboradas coletivamente em um determinado contexto histórico, econômico e social concreto. Já os sentidos são uma produção pessoal decorrente da apreensão individual dos significados coletivos, nas experiências cotidianas. É importante ressaltar as transformações porque passam os sentidos e os significados, uma vez que são construídos em uma relação dialética com a realidade (Tolfo e cols., 2005, s/p).

Nessa pesquisa, compreendeu-se sentido como a produção singular de cada sujeito, porém estreitamente relacionado com o processo coletivo de significação. Partindo destas premissas, desenvolveu-se investigação sobre os sentidos atribuídos ao trabalho por STA da área de manutenção de uma universidade pública.

Método

A instituição e os participantes da pesquisa

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Criada na década de 1960 para atender a demanda do Estado por ensino superior e profissionalização, integrando as faculdades de Direito, Filosofia, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina e Serviço Social, a instituição hoje se encontra dividida em 11 centros de ensino, possui aproximadamente 1.600 docentes, 3 mil STA, 21 mil estudantes de graduação e 5 mil de pós-graduação³; possui prefeitura para administração do campus, biblioteca, restaurante, imprensa, hospital, creche, editora, horto botânico, museu, laboratório de informática (Lock, 2005).

O recorte de pesquisa foi realizado na Prefeitura Universitária (PU). Esta é um dos órgãos que integra a Pró-Reitoria de Orçamento, Administração e Finanças (PROAF) e tem como algumas de suas competências a

²Neves (2005, p. 26) relata que esta reforma foi implementada no governo Fernando Henrique Cardoso, no ano de 1995, propondo uma nova forma de administrar denominada “paradigma gerencial”. Entre as propostas está a flexibilização na gestão, a horizontalização das estruturas, a descentralização de funções e o incentivo à criatividade. Esses instrumentos de gestão estão muito próximos daqueles utilizados pela iniciativa privada.

³Dados retirados do website: <http://www.pip.ufsc.br/arquivos/UFSC_NUMEROS_00_06.pdf>. Acesso em 7 nov. 2007.

coordenação e execução de atividades ligadas à manutenção e conservação do patrimônio da universidade, efetuação de reformas, bem como a conservação e manutenção das áreas verdes no campus ou instalações administradas pela universidade. A PU é dirigida por um prefeito, nomeado pelo reitor e apresentava em seu quadro 134 STA à época da coleta de informações (entre dezembro de 2006 e fevereiro de 2007). Os sujeitos de pesquisa foram 12 STA pertencentes às seções de serralheria, hidráulica, eletricidade, carpintaria, alvenaria, ar-condicionado e refrigeração e o Núcleo de Manutenção (NUMA). O NUMA oferece manutenção aos equipamentos didáticos e científicos e está organizado nos setores de óptica, eletroeletrônica, informática e mecânica.

Instrumentos e procedimentos utilizados

Para compreender os sentidos do trabalho para STA de uma universidade federal foi realizada uma pesquisa de campo de abordagem qualitativa, na forma de estudo de caso (Yin, 2001). As pesquisas qualitativas possibilitam maior compreensão sobre os processos mediante os quais as pessoas constroem sentidos e significados, permitindo ao pesquisador uma imersão nas vivências e modos de pensar e agir dos sujeitos em reação ao tema pesquisado (Biasoli-Alves, 1998; Bogdan & Biklen, 1994; Zago, 2003).

O procedimento realizado para a coleta de informações foi o de entrevistas semi-estruturadas. As entrevistas propiciam a interação face a face entre entrevistador e entrevistado, constituindo-se em uma “comunicação bilateral” (Richardson, 1999, p. 207). Um roteiro norteador guia a coleta de informações acerca do que é mais importante de ser questionado com o entrevistado e as perguntas não seguem uma seqüência rígida (Quivy & Campenhoudt, 1998). Entrevistou-se um STA de cada seção da PU, exceto no NUMA, onde foram realizadas seis entrevistas, sendo um servidor da secretaria, um da óptica, um da mecânica, um da eletroeletrônica e dois da informática.

Foi realizada a Análise de Conteúdo (AC) das entrevistas. Essa técnica de pesquisa tem a fala do sujeito como o ponto de partida. A narrativa revela informações sobre o seu autor e o objetivo da AC é buscar o(s) sentido(s) de um texto (Franco, 2005). “O fator comum destas técnicas múltiplas e multiplicadas – desde o cálculo de frequências que fornece dados

cifrados, até à extração de estruturas traduzíveis em modelos – é uma hermenêutica controlada, baseada na dedução: a inferência.” (Bardin, 1979, p. 9).

O primeiro passo da AC é a criação de categorias de análise, processo desafiador e demorado que requer “constantes idas e vindas da teoria ao material de análise” (Franco, 2005, p. 58). As categorias podem surgir *a priori* (categorias predefinidas) ou *a posteriori* (categorias que surgem do próprio material). Nesta pesquisa, as categorias foram definidas tanto *a priori* (determinadas pelo roteiro norteador) quanto *a posteriori*. Ao final da análise, foram obtidas quatro categorias: sentidos atribuídos ao trabalho; conhecimento adquirido na prática; cotidiano de trabalho; e condições e organização do trabalho. Essa divisão é meramente teórica, uma forma de organizar e apresentar os dados, pois em vários momentos as categorias cruzam-se e interpenetram-se. Para fins deste artigo, recortou-se parte dos resultados da pesquisa e a análise foi tecida articulando o conhecimento adquirido na prática e sentidos do trabalho.

Resultados e discussão

Conhecimento adquirido na prática

Este tópico apresenta o modo como os entrevistados narraram ter aprendido seus trabalhos. O saber-fazer, na grande maioria das vezes, remeteu-se à experiência profissional, adquirida em empregos anteriores fora da universidade ou na própria UFSC, com colegas mais antigos, como se observa na fala de Bruno⁴:

“Eu me inspirei nele [antigo servidor do setor], né, ele foi o meu professor, no caso. E também os outros servidores, né, que tinha aqui antes, né, que eram bem... eram excelentes profissionais.”

Nas últimas décadas houve importante mudança no perfil dos servidores que ingressam no setor público. Estes passaram a ser, predominantemente, de origem urbana e ter maior grau de escolarização (Neves, 2005). Esse perfil veio ao encontro das informações colhidas na pesquisa: aqueles que ingressaram recentemente na UFSC possuem nível técnico ou estão cursando nível superior enquanto os mais antigos possuem menor grau de escolaridade. Ao investigar os perfis de trabalhadores inseridos em uma organização industrial privada, Coutinho (2006) também observou a coexistência de dois tipos de trabalhadores, os an-

⁴ Todos os nomes usados neste artigo são fictícios. As falas dos sujeitos foram citadas literalmente. As interferências dos pesquisadores e os recortes nas falas estão situados entre colchetes.

tigos e os novos. Os antigos se caracterizam por um saber-fazer adquirido na prática e os novos são jovens trabalhadores com maior nível de escolaridade. A autora aponta que apesar do convívio aparentemente harmonioso, os gestores tendem a valorizar o novo perfil, enquanto “os trabalhadores antigos não têm qualquer perspectiva de progresso profissional e correm o risco de serem excluídos, tal como já aconteceu com muitos” (p. 296).

A pesquisa destacou a importância do conhecimento prático possivelmente por seu foco estar voltado às atividades de manutenção. Articulando a idade dos servidores com o tempo de trabalho na universidade, percebeu-se que os mais velhos e com mais experiência são “ponto de referência”. A longa experiência respalda o conhecimento; dessa forma, os mais antigos se caracterizam pela primazia do conhecimento tácito, “síntese de conhecimentos esparsos e práticas laborais vividas ao longo de trajetórias que se diferenciam a partir das diferentes oportunidades e subjetividades dos trabalhadores” (Kuenzer, 2002, p. 2). Essa característica não torna o conhecimento tácito passível de sistematização teórica e seu desenvolvimento depende da dialética entre as subjetividades dos trabalhadores e as relações sociais vividas (Kuenzer, Abreu & Gomes, 2007). Pode-se observar a valorização do saber tácito na fala de Alberto:

“Nós temos um técnico formado aqui e raramente ele vai fazer um trabalho... sem ele perguntar pra mim. Eu não sei se é pela minha idade... Teoricamente ele tem que conhecer mais que eu, mas ele não mexe num aparelho sem perguntar ou conversar tudo, né.”

Os mais novos geralmente possuem maior domínio teórico do que prático, por isso solicitam apoio aos mais experientes. O ensino ocorre por tutoria, ou seja, todos aprendem a trabalhar trabalhando. Bianchetti (1999, p. 138) ressalta, ainda, o aspecto informal e não prescrito desse saber, “*intraduzível por palavras*”, resultado de estratégias individuais ou coletivas dos trabalhadores em resolverem as imponderabilidades do processo de trabalho.

A relação estabelecida entre conhecimento tácito e científico por Kuenzer e colaboradores (2007) é de articulação dialética e não de oposição. A prevalência de um ou outro conhecimento depende do tipo de trabalho e da qualificação do trabalhador. Para estes autores a relação entre conhecimento tácito e científico, entre corporeidade e intelectualidade, diz respeito ao desenvolvimento das práticas rotineiras

– tão mais eficientes conforme mais automatizadas e não-conscientes – e do protagonismo da experiência, secundarizando-se a compreensão teórica.

“Dar uma carga de gás, saber a pressão exata que cada equipamento trabalha, né, porque cada um tem um tipo de pressão. . . . [E como que o senhor aprendeu essas coisas?] Por conta própria, por querer aprender, né. Por ... tive a chance.” (Alberto)

Dejours (1997) aponta que a execução dessas atividades escapa parcialmente à consciência, ainda que sejam intencionais. “Em outros termos, elas não são sempre simbolizadas, ainda que reguladas. A inteligência do corpo e do pensamento engajada nestas atividades muitas vezes antecipa-se à consciência e à simbolização destes atos práticos” (p. 44). Esses atos modificam a objetividade e a subjetividade do trabalhador, a medida que transformam o sujeito pela atividade de trabalho, definindo um “conceito de ‘atividade subjetivante’, designando as atividades especificamente implicadas pelas tacit skills [qualificações tácitas], que passam pelas transformações subjetivas do operador” (p. 44).

Buscando articular o saber-fazer ao sentido atribuído ao trabalho (temática que será aprofundada a seguir), Dejours (1987, p. 50) analisa que o trabalho precisa fazer sentido para o próprio sujeito, para seus pares e para a sociedade, apresentando um conteúdo significativo em relação ao sujeito e em relação ao objeto. “Todas as significações concretas e abstratas organizam-se na dialética com o Objeto.” Essa dialética é específica e única para cada trabalhador, relacionada tanto com tarefa executada como com os processos de identificação ao trabalho. O saber-fazer participa ativamente da construção da identidade pessoal e social do trabalhador e dos sentidos por ele atribuídos à sua atividade laboral.

Proporcionar economia para a instituição foi um importante sentido do trabalho referido pelos entrevistados que está intimamente relacionado ao conhecimento adquirido na prática, pois por meio do saber-fazer é possível consertar, reparar e, por vezes, criar e inventar equipamentos e peças, como relata Rogério:

“Muitas vezes a gente tem desenvolvido também... não elaborado projeto... não é na nossa área... mas muitas vezes [a gente] fabrica equipamentos... Muitas vezes os laboratórios não têm condições e precisam de um equipamento específico que a indústria não tem... a gente tem desenvolvido também equipamentos.”

Como descrito por esse servidor, essas situações fogem ao “trabalho prescrito” – estabelecido pelas

normas organizacionais – e, de acordo com Dejours (1997), deixam emergir a “inteligência astuciosa”, mobilizada diante de situações inéditas, ao imprevisto. Sua competência é a astúcia, enraizada no engajamento do corpo às exigências da tarefa, remetendo à sensibilidade analisada no conceito de atividade subjetivante.

Esse tipo de “quebra-galho” (Dejours & Jayet, 1994) foi comumente narrado nas atividades desenvolvidas pelos STA da PU. Em pesquisa realizada em empresa do setor petroquímico, Kuenzer e colaboradores (2007, p. 469) também concluíram que o trabalhador da área de manutenção “exercita permanentemente sua capacidade de enfrentar situações não previstas que demandam soluções criativas, com o que é instado a apoiar-se no conhecimento científico disponível nos manuais, nos procedimentos, nos fornecedores, na internet ou em especialistas”. Para buscar soluções criativas ou para consertar equipamentos modernos e sofisticados são necessários conhecimentos técnicos, como observado na fala de um STA do NUMA:

A variedade de equipamento aqui é muito grande, quer dizer, pra tu saber todo o funcionamento de todos os equipamentos, é realmente difícil. Dai tá toda hora aprendendo, toda hora aparece equipamento difícil, então vamos estudar em cima daquele equipamento e vê como funciona, que é que precisa pra operar (Daniel).

Discutindo a relações entre conhecimento tácito e científico, com base nas teses da Ideologia Alemã (Marx & Engels, 1981), Kuenzer (2002) afirma que a prática por si só não ensina, sendo necessária a mediação pedagógica dado que a realidade não se deixa ver pela observação imediata, o ato de conhecer não prescinde do trabalho intelectual. Em outras palavras, não basta inserir o trabalhador na prática para que ele aprenda, pois para transpor o imediato é necessário interpretar, analisar, fazer relações, compreender as implicações entre a parte e o todo, ou seja, são os processos pedagógicos que o ensinarão a conhecer, a ir além da imediatividade, revelando, mais uma vez, a indissociabilidade entre conhecimento tácito e científico.

Sentidos atribuídos ao trabalho

A prática laboral sempre está recheada de sentidos múltiplos e individuais, que variam historicamente, porém o trabalho nunca é inócuo ao indivíduo. Para além da atividade técnica, na realização de um trabalho está implícita a subjetividade do trabalhador. Faz-se imprescindível, assim, articular as dimensões objetivas e subjetivas do trabalho, pressupondo reciprocidade e interdependência (Diogo, 2005).

Ao longo da história, o trabalho pode assumir tanto conotações negativas como positivas (Bastos, Pinho & Costa, 1995). Nesse sentido, Blanch Ribas (2003) identifica três posições: o *pólo negativo* (representação do trabalho como maldição, estigma ou castigo), o *centro do contínuo* (relacionado às representações de trabalho como instrumento a serviço da sobrevivência), e o *pólo positivo* (trabalho visto como vocação, fonte de satisfação e de auto-realização). Segundo esses autores, na sociedade industrial o sentido positivo domina a ideologia que rege a vida cotidiana, trata-se da ética do trabalho, analisada por Weber na obra *A ética protestante e o espírito do capitalismo*.

De modo geral, todos STA entrevistados atribuíram sentidos positivos aos seus trabalhos, afirmando gostar da atividade laboral e narrando sentimentos de realização e felicidade. Um sentido específico das atividades de manutenção foi o prazer de ver algo quebrado voltar a funcionar, salientando sua importância funcional e social. Esse sentido advém do fato do trabalhador saber o objetivo do seu trabalho e valorizar aquilo que faz, tal como fica evidenciado na fala de Rogério:

“Me sinto muito gratificado com aquilo que eu faço. Você pega um equipamento que não funciona, você trás ali, é... faz uma reforma e ele fica novo. Por exemplo... lá na farmacologia caiu uma fase e queimou uma bomba de vácuo. A professora telefonou, disse que tava fazendo uma pesquisa, nós fomos lá, pegamos a bomba de vácuo à tarde... e no outro dia de manhã nós instalamos... Então isso é gratificante.”

Também apareceu nos discursos a importância do trabalho associada ao sustento pessoal e familiar, como narrou Osvaldo:

“Pra você poder adquirir as tuas coisas, o teu bem estar, a tua casa, o teu automóvel, a educação do teu filho, a tua alimentação, o teu vestiário, entendeu? O teu lazer. Então você tem que trabalhar pra trocar a tua mão de obra por dinheiro, por recursos financeiros, pra poder adquirir isso.”

Este é um sentido atribuído ao trabalho típico do capitalismo, dado que trabalhar é a única alternativa de sobrevivência para a grande maioria das pessoas. Morin, Tonelli e Pliopas (2007, p. 51) apontam que “o dinheiro ganho como fruto do trabalho é associado à perspectiva de autonomia [presente ou projetada] e independência do trabalhador”. Analisando o trabalho no capitalismo contemporâneo, Antunes (2005, p. 69) assinala que a remuneração é uma perspectiva de trabalho abstrato quando o mesmo deixa de atender às necessidades diretas do produtor e passa a ser meio de subsistência. “Aquilo que era uma finalidade básica do ser social – a

busca de sua realização produtiva e reprodutiva no e pelo trabalho – transfigura-se e se transforma.”

Há que se enfatizar o fato de os entrevistados serem servidores públicos e, portanto, terem estabilidade no emprego. Ter um trabalho estável foi um importante sentido enfatizado nas entrevistas, como exemplifica Alberto:

“Ah, tem maior estabilidade. Mais estabilizador, é bem superior a qualquer... o que vale a pena, no caso. Se você vai ganhar 2 mil lá fora é preferível ganhar mil aqui, porque amanhã eu tô empregado e lá fora, um emprego de 2 mil, você não sabe se começa no dia seguinte.”

Matos (1994) assegura que 97% dos funcionários públicos motivam-se a permanecerem no emprego devido ao salário e à estabilidade, dado que se aproximou muito da fala dos entrevistados, uma vez que, de acordo com Antunes e Alves (2004), com a reestruturação produtiva do capital, o número de trabalhadores estáveis está diminuindo enquanto os trabalhos precários, terceirizados, a exploração do trabalho infantil, entre outros vêm aumentando em larga escala.

Contudo, o trabalho não é só meio de satisfação de necessidades básicas, ele também é fonte de identificação, auto-estima, meio de relacionamento interpessoal e participação social. Pesquisa realizada pelo grupo Meaning of Work - International Research Team (MOW, 1987) em oito países, buscando definir e identificar variáveis que expliquem os significados atribuídos pelos sujeitos aos seus trabalhos, demonstra que a maioria das pessoas continuaria a trabalhar mesmo se tivesse condições de sobreviver confortavelmente sem trabalho. Para essa equipe de investigadores, o trabalho ocupa um lugar de centralidade quando comparado com outras esferas da vida cotidiana (família, lazer, religião e comunidade etc). Coadunando com esses dados, a maioria dos STA entrevistados descreveu o trabalho como *central* em suas vidas, como se pôde observar na fala de Alberto:

“É a base de tudo... Tudo em todos os sentidos, né. Sem o trabalho eu acho que... não é só eu... todo ser humano não é nada.”

As frustrações e decepções relatadas pelos entrevistados estavam relacionadas, na maioria das vezes, ao reconhecimento do trabalho, como prossegue narrando Alberto:

[Como se sente em relação ao seu trabalho?] Às vezes impotente, às vezes gratificado, porque é uma profissão muito ingrata, né... [O trabalho significa] às vezes glória e às vezes decepção, né... Quando a gente não é reconhecido.

Dejours (1999) considera que um dos elementos de um trabalho saudável é o estabelecimento de uma *dinâmica de reconhecimento*, gerando uma vivência

de satisfação, equilibrando a relação prazer/desprazer, diminuindo a carga de sofrimento e mantendo a mobilização subjetiva do trabalhador pró-trabalho. Para esse autor, o trabalho está compreendido entre dois extremos: da saúde à doença mental. Dentro dessa concepção o sofrimento gerado pelo trabalho tanto pode ser criador como patogênico, com implicações para a saúde mental dos envolvidos. Tarefas mecânicas, repetitivas, desumanizadas em sua essência, isentas de reconhecimento, com excessiva carga de pressão, nas quais a capacidade de controle por parte do empregado é sabotada pela urgência; essas situações têm maior potencial de causar sofrimento, queixas e/ou problemas somáticos (Diogo, 2005).

Os entrevistados relataram que esse reconhecimento poderia emergir dos colegas, das chefias, da comunidade universitária e, também, deles mesmos, sob a forma de um sentimento de autovalorização pela plena realização das atividades. No entanto, narrativas sobre a *falta de reconhecimento no trabalho* foram muito mais frequentes. O reconhecimento dos alunos e dos professores raramente foi apontado, principalmente em virtude da escassez de contatos rotineiros dada a especificidade dos serviços de manutenção. A maioria dos entrevistados remeteu a *invisibilidade* desse tipo de trabalho, sendo esses profissionais “ignorados” pela maioria dos usuários dos seus serviços. Pôde-se observar esse aspecto no relato de Carlos:

“Devido o trabalho meu e o deles, eles [comunidade universitária] têm pouco conhecimento, né, no caso, assim. Eles ficam mais lá no campo deles, eles pouco faz a visita aqui, né. Se fosse assim, ó: um trabalho que a gente trabalhasse meio em conjunto, né, era mais fácil ter o conhecimento.”

Devido às características das atividades laborais, alguns espaços de trabalho e/ou categorias profissionais recebem menor prestígio e visibilidade social, como se observou no caso dos trabalhadores de apoio, de limpeza e da manutenção. Costa (2002) denominou este não-reconhecimento de *invisibilidade pública*. Isso ocorre quando o olhar personalizante perde espaço para o olhar objetivante, quando o demandante só visualiza o resultado de uma função, abstraindo o sujeito que a executa.

Além disso, as atividades realizadas por esses STA não têm caráter de produção, ou seja, estas são necessárias diante de um defeito ou manipulação inadequada de um equipamento ou instalação. Esse trabalho evidencia-se no *negativo*, pois quando as coisas estão funcionando a contento e sem problemas raramente esses trabalhadores são lembrados. Não foi eviden-

ciada nos discursos nenhuma forma de manutenção preventiva realizada pela PU. Entre as características marcantes apontadas pelos entrevistados encontrou-se o fato destes trabalhadores cotidianamente “lidarem com problemas”, conforme exemplificou Gabriel:

“Trabalho é trabalho, né, sempre tem problema.”

A questão das urgências também foi enfatizada, pois alguns defeitos – principalmente nos laboratórios de pesquisa – demandam resolução imediata interrompendo o agendamento, conforme apontou Osvaldo:

“Eu atendo emergência também. A pessoa liga, é um laboratório que não pode parar e a gente acaba indo e atende a pessoa no momento porque não pode parar. Trabalha com... o biotério, por exemplo, que... um... exaustor de parede, por causa do cheiro, vai morrer os bichos... então a gente é obrigado a fazer a manutenção de imediato porque tem vida correndo risco.”

Outra especificidade da manutenção é que suas tarefas são ruidosas e/ou geram certo tumulto no ambiente, interrompendo, mesmo que temporariamente, as atividades acadêmicas e fazendo com que este trabalho seja algumas vezes mal recebido pelo próprio demandante.

“Tomamos esporro quando batemos numa porta. Tomamos bronca mesmo, botam nós pra fora como se a gente fosse assim um... e não cabe na cabeça deles que eles é que pediram o trabalho e não nós que fomos lá oferecer.” (Alberto)

Apesar destas dificuldades, a resolução cotidiana dos “problemas” por meio da reciclagem de peças e consertos fornece importante sentido ao trabalho: contribuir para o pleno funcionamento da universidade. Muitos dos entrevistados enfatizaram o aspecto econômico, afirmando que se esse trabalho fosse terceirizado o custo para a instituição certamente seria maior. Nesse caso, o trabalho reafirma a identidade do trabalhador pelo sentimento de contribuição social, como fica evidenciado na seguinte fala:

“O serviço que nós realizamos aqui na serralheria, aqui da UFSC, se for fazer contratado, rolaria um capital alto,..., essas grades que nós temos feito aí em toda a universidade, se for feito por fora, eu acredito que nós damos lucro pra universidade, pra União.” (Henrique)

Afirmações como estas demonstram que esses STA têm consciência de que o tripé que sustenta a universidade pública é amparado pelos serviços de manutenção. Ou seja, eles possuem a consciência da importância de seus trabalhos, contudo ela fica ofuscada diante da falta de reconhecimento – dos usuários e da própria instituição, que muitas vezes não fornece plenas condições para a realização do trabalho de manutenção.

Considerações finais

A análise do material demonstra a heterogeneidade e diversidade encontrada entre os STA da PU, desde diferentes níveis de escolaridade, financeiro e funcional até formas de sentir e pensar o trabalho. Contudo, também é possível tecer aproximações em seus discursos. A primeira é que a maioria dos entrevistados considerou seu trabalho importante tanto em termos pessoais quanto institucionais. Foi ressaltada a importância social (o trabalho como base para a realização dos objetivos-fim da instituição), financeira (o trabalho proporcionando economia para ao Estado) e pessoal (eles se sentem importantes como pessoas e, também, por provirem o sustento familiar).

O saber-fazer foi descrito, principalmente, como apreendido na prática através de processos de tutoria. Foi encontrada a valorização dos trabalhadores mais antigos, ao contrário do observado por Coutinho (2006) em uma organização privada, o que poderia estar associado ao menor risco de exclusão dos servidores em decorrência da estabilidade. O saber tácito dos mais antigos é intraduzível em palavras, instaura-se na corporeidade e por vezes escapa à consciência. Este confere um importante sentido ao trabalho de manutenção, proporcionando desde consertos e reparação de equipamentos defeituosos até a criação e invenção de equipamentos e peças visando atender a demandas específicas dos laboratórios da instituição.

Dentre as peculiaridades do trabalho de manutenção está sua evidência no negativo, ou seja, diante do defeito de um equipamento ou instalação; pois, quando tudo funciona perfeitamente, esse trabalho inexistente, é invisível ou ignorado. No cotidiano, estes trabalhadores lidam com “problemas”, o que pode ser associado à deterioração das condições atuais da universidade pública. Além disso, esse tipo de trabalho concorre com os objetivos-fim da instituição, pois sua execução tumultua o ambiente e paralisa, mesmo que por curto espaço de tempo, aulas e pesquisas. Muitas vezes o próprio demandante do serviço reclama da atuação do servidor.

Essas características dificultam o estabelecimento de uma dinâmica de reconhecimento pelo trabalho executado para essa categoria de profissionais. A falta de valorização e reconhecimento tornou-se grande fonte de insatisfação nos discursos colhidos. As dificuldades de reconhecimento podem se somar ao discurso corrente de desmoralização dos servidores públicos, apontado por Neves (2005), contribuindo para a deterioração da identidade e da auto-estima profissional dos STA que atuam na PU.

Esta pesquisa evidenciou as peculiaridades da atividade de manutenção em uma universidade pública, bem como as contradições nos sentidos atribuídos pelos entrevistados aos seus trabalhos, que podem tanto assumir conotações negativas como positivas. Também apontou aspectos comuns a outros trabalhadores, como o destaque à remuneração, apontando, assim, um sentido típico do trabalho na sociedade capitalista.

As constatações dessa investigação sugerem a importância da continuidade de estudos sobre sentidos do trabalho com servidores públicos que desempenhem diferentes atividades nas universidades e em outras organizações públicas. Esse tipo de pesquisa reitera a relevância de uma compreensão das transformações no contexto produtivo contemporâneo, desde uma perspectiva dialética, articulando as dimensões objetivas e subjetivas da vida cotidiana.

Referências

- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho* (2 ed.). São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2005). *O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R., & Alves, G. (2004). As mudanças no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educação e Sociedade*, 25 (87). Acessado em 04/05/2007, SciELO (Scientific Electronic Library Online): http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302004000200003&lng=en&nrm=iso.
- Balassiano, M., Rodrigues, E. T., & Pimenta, R. da C. (2005). Estresse ocupacional na administração pública brasileira: uma análise baseada no modelo de relações estruturais. *XXIX Encontro Anual da Anpad*, Brasília/DF. Acessado em 08/05/2007, ANPAD (Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração): http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=subsecao&cod_edicao_subsecao=30&cod_evento_edicao=9&interna=true.
- Bardin L. (1979). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Martins Fontes.
- Bastos, A. V. B., Pinho, A. M. P., & Costa, C. A. (1995). Significado do trabalho: um estudo entre trabalhadores em organizações formais. *Revista de Administração de Empresas (RAE)*, 35 (6), 20-29.
- Bianchetti, L. (1999). As novas tecnologias e o devassamento do espaço-tempo do saber tácito dos trabalhadores. In B. W. Aued (Org.), *Educação para o (des)emprego* (pp. 133-149). Petrópolis: Vozes.
- Biasoli-Alves, Z. M. M. (1998). A pesquisa em psicologia – análise de métodos e estratégias na construção de um conhecimento que se pretende científico. In G. Romanelli & Z. M. M. Biasoli-Alves (Orgs.), *Diálogos metodológicos sobre prática de pesquisa* (pp. 135-157). Ribeirão Preto: Legis Summa.
- Blanch-Ribas, J. M. (2003). *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Burigo, C. C. D. (2003). *O trabalho acadêmico do professor universitário no processo de desenvolvimento do espaço público na universidade federal: um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina e na Universidade Federal do Rio Grande do Sul*. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS.
- Castro, R. B. de. Eficácia, eficiência e efetividade na administração pública. *XXX Encontro anual da ANPAD*, Salvador, 2006. Acessado em 08/05/2007, ANPAD (Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração): http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=149&cod_evento_edicao=10&cod_edicao_trabalho=5281.
- Chanlat, J-F. (2002). O gerencialismo e a ética do bem-comum: a questão da motivação para o trabalho nos serviços públicos. In *Anais de VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Lisboa, Portugal.
- Costa, F. B. da. (2002). *Garis: um estudo de psicologia sobre a invisibilidade pública*. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Coutinho, M. C. (2006). *Participação no trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Dejours, C., & Jayet, C. (1994). Psicopatologia do trabalho e organização real do trabalho em uma indústria de processo – metodologia aplicada a um caso. In C. Dejours (Org.), *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 68-118.). (M. I. S. Betiol, trad.). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (1987). *A loucura do trabalho*. São Paulo: Oboré.
- Dejours, C. (1997). *O fator humano*. (M. I. S. Betiol & M. J. Tonelli, trads.). Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (1999). *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. São Paulo: Fundap: EAESP/FGV.
- Diogo, M. F. (2005). *De balde e vassoura na mão: os sentidos do trabalho para as mulheres que exercem suas funções no setor de limpeza e conservação em uma*

- empresa prestadora de serviços em Santa Catarina. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC.
- Franco, M. L. P. B. (2005). *Análise de conteúdo*. Brasília: Liber Livro.
- Gorz, A. (1982). Adeus ao proletariado. Rio de Janeiro: Forense.
- Kuenzer, A. Z. (2002). Conhecimento e competências no trabalho e na escola. *Boletim Técnico do Senac*, 28 (2), 45-68. Acessado em 10/12/2007, Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial): <http://www.senac.br/informativo/BTS/282/boltec282a.htm>.
- Kuenzer, A. Z., Abreu, C. B. de M., & Gomes, C. M. A. (2007). A articulação entre conhecimento tácito e inovação tecnológica: a função mediadora da educação. *Revista Brasileira de Educação*, 12 (36), 462-549.
- Lock, C. L. (2005). *O trabalho dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Santa Catarina: possibilidade de expressão da criatividade?* Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC.
- Magalhães, E. M. de, Oliveira, A. R., Abreu, S. M., & Magalhães, E. A. de. (2006). Política de treinamento dos técnicos de nível superior da Universidade Federal de Viçosa na percepção de ex-dirigentes da instituição. *XXX Encontro Anual da Anpad*, Salvador/BA. Acessado em 15/05/2007, ANPAD (Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração): http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=149&cod_evento_edicao=10&cod_edicao_trabalho=5327.
- Marx, K., & Engels, F. (1981). *A Ideologia Alemã* (S. D. Chagas, trad.). Portugal: Presença; Brasil: Martins Fontes. (Originalmente publicado em 1845/46. Título original: I-Feuerbach).
- Matos, A. G. de. (1994). Alienação no Serviço Público. *Psicociência e Profissão*, 14 (1, 2 e 3), 28-33.
- Morin, E., Tonelli, M. J., & Pliopas, A. L. V. (2007). O trabalho e seus sentidos. *Psicologia & Sociedade*, 19 (1), 47-56.
- MOW (1987). *The meaning of working*. London: Academic Press.
- Neves, J. M. (2005). *A face oculta da organização: A microfísica do poder na gestão do trabalho*. Porto Alegre: Sulina.
- Offe, C. (1989). Trabalho e sociedade. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Pochmann, M. (2006). Desempregados do Brasil. In R. Antunes (Org.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil* (pp. 59-73). São Paulo: Boitempo.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais* (2 ed.). Lisboa: Gradiva Publicações.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas.
- Singer, P. (2000). *Globalização e desemprego: diagnóstico e alternativas*. São Paulo: Contexto.
- Spilki, A., & Tiltoni, J. (2005). O modo-indivíduo no serviço público: descartando ou descartável? *Psicologia & Sociedade*, 17 (3), 67-73.
- Tavares, D. S. (2003). *O sofrimento no trabalho entre servidores públicos: uma análise psicossocial do contexto de trabalho em um Tribunal Judiciário Federal*. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo, São Paulo/SP.
- Tolfo, S. da R., Coutinho, M. C., Almeida, A. R., Baasch, D., & Cugnier, J. S. (2005). Revisitando abordagens sobre sentidos e significados do trabalho. (1 CD-ROM). *Anais do Fórum CRITEOS*, Porto Alegre, RS.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- Zago, N. (2003). A entrevista e seu processo de construção: Reflexões com base na experiência prática de pesquisa. In N. Zago; M. P. de Carvalho & R. A. T. Vilela (Orgs.), *Itinerários de pesquisas: perspectivas qualitativas em sociologia da educação* (pp. 287-309). Rio de Janeiro: DP&A.

Recebido em: fevereiro/2008

Revisado em: maio/2008

Aprovado em: junho/2008

Sobre os autores:

Maria Chalfin Coutinho é psicóloga, Mestre em Educação pela UFRGS e Doutora em Ciências Sociais pela UNICAMP. É professora do Curso de Graduação e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFSC. Coordena o Núcleo de Estudos do Trabalho e Constituição do Sujeito – NETCOS.

Maria Fernanda Diogo é psicóloga formada pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, mestre em Psicologia e doutoranda pela UFSC, pesquisadora do NETCOS.

Emanuelle de Paula Joaquim é graduanda em Psicologia pela UFSC, bolsista PIBIC 2006-2008 e pesquisadora do NETCOS.