

# **PSICODINÂMICA DO TRABALHO: O PRAZER E SOFRIMENTO NAS ATIVIDADES DOS OFICIAIS DE JUSTIÇA DE UMA COMARCA DE MINAS GERAIS**

## **RESUMO**

O presente estudo se propôs a compreender a atividade dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento. Como teoria consideramos a Psicodinâmica do Trabalho, orientada por estudos quantitativos e qualitativos, através da aplicação das 4 escalas ITRA, levantamento sociodemográfico e entrevistas individuais. O estudo demonstrou uma avaliação negativa, com todas as escalas do ITRA dimensionadas como críticas ou graves, evidenciando processo de adoecimento dos profissionais que tem influenciado os processos decisórios e a prestação do serviço. Recomenda-se uma reflexão da administração da comarca, buscando melhoria da qualidade de vida da categoria.

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

## **INTRODUÇÃO**

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

Apesar de o trabalho conservar seu caráter edificante na vida humana, caso realizado em condições precárias, pode se tornar também elemento gerador de doenças. Dessa maneira, tendo o trabalho como fonte de prazer e sofrimento, o trabalhador toma as suas atitudes ao seu modo, de acordo com as especificidades das condições de trabalho as quais ele é submetido (Dejours, 1992; Dejours, 1999). Assim, alguns trabalhadores adoecem, enquanto outros não. Uns trabalhadores sofrem mais, enquanto outros sofrem menos. Portanto, tudo é baseado nas suas construções subjetivas, conferindo propriedades únicas a cada um. Tais questões têm sido tratadas a partir da Psicodinâmica do Trabalho, cujos estudos iniciaram na França por Christophe Dejours (Mendes, 2007).

Assim, o presente trabalho utilizou-se do Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA) para avaliação das vivências de prazer e adoecimento dos oficiais de justiça da comarca do estudo, juntamente do questionário de perfil sociodemográfico e das entrevistas individuais. Assim, a pesquisa objetivou compreender a atividade dos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais, avaliando suas vivências de prazer e sofrimento no contexto da Psicodinâmica do Trabalho, bem como seus impactos nos processos decisórios relacionados à função de

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

O presente trabalho está estruturado em cinco seções: uma Introdução, seguida do referencial teórico. Na terceira seção tratamos da metodologia, na quarta seção, são apresentados os resultados e por fim na quinta seção são apresentadas as conclusões finais.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### *Psicodinâmica do Trabalho*

O trabalho acompanhou o homem ao longo da história. Evoluiu desde o trabalho escravo, passando pelo modelo feudal e da Revolução Industrial, até chegar às atuais formas de organização impostas pelo capitalismo (Martins, 2000). Observou-se, nos anos 60 e 70 do século passado, uma forte influência das correntes do taylorismo/fordismo, as quais culminaram na situação em que o trabalhador não via mais sentido no que fazia, dando lugar a uma posição racional de repetitividade em suas ações. Nesse modelo, o pressuposto é a noção do “homem-máquina”, sujeito ao controle e ajustes de tempos e movimentos determinado pelos especialistas (Antunes, 2009; Antunes, 2005).

O trabalho é algo em constante construção pelo indivíduo, sendo caracterizado também pelo vínculo social em que ele está inserido, não se constituindo em uma atividade apenas definida pela organização do trabalho (Dejours, 2002; Mendes, 2007). A análise do trabalho, deve ser considerada também sob uma ótica social e psíquica, logicamente baseando-se inicialmente na organização do próprio trabalho. A partir desta organização do trabalho, parte-se para compreender as vivências subjetivas, dentre elas o prazer e o sofrimento (Dejours, 2002; Mendes, 2007).

Por meio dos estudos de Christophe Dejours, o tema “Relação homem-trabalho” ganhou importância. Como precursor da Psicodinâmica do Trabalho, ele evidenciou os processos disformes vivenciados no ambiente organizacional, através de configurações subjetivas enquanto determinantes para os conflitos humanos. Já as primeiras pesquisas em Psicodinâmica do Trabalho no Brasil foram realizadas no início dos anos de 1990, com

destaque para os trabalhos de Ana Magnólia Mendes na Universidade de Brasília (UnB), no Departamento de Psicologia. Desde esse período, os estudos em Psicodinâmica do Trabalho vem tomando destaque em diversos programas de pós-graduação da UnB e do Brasil, com considerável evolução nos últimos anos.

Nestes estudos, ressalta-se que o trabalho consiste na integração dos mundos objetivo, social e subjetivo (Mendes & Cruz, 2004). No exercício de suas atividades laborais, o trabalhador busca atender a pelo menos um destes mundos, sendo que o sentido a eles conferido é dependente do contexto histórico-social ao qual ele está inserido, e não somente de suas condições psíquicas. O trabalhador vivencia as demandas de acordo com sua realidade, sendo que as situações de trabalho influenciam como o trabalhador percebe a si próprio e aos seus colegas de trabalho, assim como percebe o seu próprio trabalho, constituindo a subjetividade do trabalhador – objeto principal da Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 1999; Ferreira & Mendes, 2003; Mendes, 1996; Mendes, 1997; Mendes & Cruz, 2007).

A Psicodinâmica do Trabalho reserva-se à compreensão de vivências subjetivas de prazer e sofrimento do homem em sua relação com o próprio trabalho. Neste ponto ocorre o conflito entre as forças provenientes de mecanismos impostos pelas organizações e as próprias forças do trabalhador. A Psicodinâmica do Trabalho ajudou também a identificar doenças provocadas por assédio moral, esforço repetitivo, coação no trabalho e agressões (Mendes, 2007).

Diante de tal situação e exposto aos riscos e ao sofrimento, o indivíduo desenvolve suas próprias estratégias para lidar com sofrimento, de forma a suportar as condições adversas no trabalho, minimizando o sofrimento e evitando o adoecimento (Mendes, 2007; Mendes & Abrahão, 1996). A utilização dessas estratégias defensivas contribui para o equilíbrio emocional do indivíduo, favorecendo o enfrentamento de situações que motivam o sofrimento (Morrone, 2003). A Psicodinâmica do Trabalho parte do princípio de que o trabalhador pode interferir na realidade de trabalho através da sua capacidade de se proteger, buscando saídas para a transformação e a reconstrução da realidade, retirando-o da condição de um ser passivo e mero observador de um mundo perverso (Lancman et al., 2004).

### *O Serviço Judiciário e as vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho*

O Judiciário, um dos três poderes clássicos, funciona como poder autônomo e independente da Administração Pública. O Poder Judiciário tem como papel julgar os conflitos oriundos na sociedade de acordo com a lei em vigor. Ele possui grande importância no Estado Democrático de Direito, uma vez que não trata somente da administração da Justiça no Brasil – conhecida

como jurisdição – mas também como guardião da Constituição, caracterizando-se como um local de trabalho complexo repleto de especificidades (Andrade, 2016).

No Poder Judiciário, a comarca é a denominação da extensão territorial na qual um juiz de direito de primeira instância exerce sua jurisdição, sendo cada comarca dividida em unidades menores chamadas de varas.

Geralmente, cada vara é integrada por um juiz e seus auxiliares, que são responsáveis pelos trâmites e julgamentos dos processos desta vara, sendo que, excepcionalmente, a vara pode contar com mais de um juiz, como por exemplo um juiz auxiliar (Gonçalves & Lenza, 2018; Guimarães, 2010). Os servidores do Judiciário têm função de prestar assistência nas matérias de ordem jurídica, emitindo pareceres e realizando pesquisas com objetivo de fundamentar a análise dos processos e a tomada de decisão, bem como prestando assistência e emitindo informações ao público.

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

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

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

Atualmente, os servidores públicos vivenciam também os reflexos das transformações que exigem um Estado mais eficiente. Apesar de vivenciarem relações de trabalho menos instáveis (menor exposição aos riscos de demissão), os profissionais do setor público estão sujeitos a outras formas sofrimento e precarização do trabalho, como: novas políticas de privatização de

empresas e autarquias públicas; terceirização de diversas atividades; precarização do trabalho; péssima imagem de parte da sociedade em relação aos servidores públicos; e responsabilização dos funcionários públicos pelas deficiências nas prestações dos serviços (Lancman et al., 2007). Nos órgãos do Poder Judiciário, a estrutura é caracterizada pela grande carga de trabalho, com quadro de funcionários incompatível com a carga, além de condições de trabalho estressantes (Sadek & Arantes, 1994; Aragão, 1997). Em um cenário de precarização e inoperância do serviço público, tornam-se recorrentes os problemas de saúde mental nos servidores do Judiciário (Merlo et al., 2012).

Essa prática de implantação de novas tecnologias com o objetivo de aumentar a produtividade já é uma realidade. No entanto, o processo de forçar os funcionários a adaptar a esta nova realidade tem contribuído para um processo de grande adoecimento (Balassiano et al., 2011). No caso, a implantação de novas ferramentas e tecnologias deve vir acompanhada da reflexão da nova abordagem na saúde dos operadores, tais como magistrados e serventuários (Adorno et al., 2016), contando com um grupo de trabalho com o intuito de elaborar estudos e propostas relacionadas às condições de saúde dos magistrados e dos servidores do Poder Judiciário (Conselho Nacional de Justiça, 2014).

### *O Oficial de Justiça Avaliador*

O Oficial de Justiça, também denominado meirinho durante o período do Brasil Colonial, é comumente denominado *longa manus* do juiz. O Oficial de Justiça, a grosso modo, é a extensão ou exteriorização daquilo que acontece nos Tribunais, sendo assim considerado a forma que o Judiciário tem de exatamente executar aquilo que foi determinado, possuindo ainda fé pública e poder de polícia para o exercício de suas atividades (Jesus-Silva & Hendawy, 2018).

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

As tarefas dos oficiais de justiça podem ser classificadas em duas categorias: atos de intercâmbio processual, tais como citações e intimações; e atos de execução, tais como penhora, arresto, condução e remoção (Theodoro Júnior, 2016). Os atos por eles praticados devem ser

documentados em certidões onde são registrados fatos, locais, data e horário da ocorrência e, sempre que possível, exercido na presença de testemunhas (Flexa et al., 2015).

### *A Teoria da Racionalidade Limitada*

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

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

O modelo decisório racional estrutura-se em três pontos: identificação do problema; elaboração de diversas alternativas de solução para o problema; e, finalmente, a comparação e escolha da alternativa que melhor atenda os critérios previamente estabelecidos. Por coerência, a racionalidade é intimamente ligada à ciência tradicional, organizando o mundo e a vida do indivíduo. Assim, no modelo racional, os indivíduos possuem todas as informações possíveis e disponíveis sobre determinado assunto e escolhem a melhor decisão possível, a qual lhes garante uma decisão ótima (Motta & Vasconcelos, 2010).

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

Em contraposição a este conceito de maximização dos objetivos, devido a limitação de todas as informações para uma tomada de decisão totalmente racional, passa-se a trabalhar com

decisões que sejam satisfatórias e que atendam as expectativas. A teoria da racionalidade limitada passa a introduzir o conceito de satisficing, que em suma diz que quando não se consegue otimizar, os agentes satisfazem suas decisões com uma boa solução (Simon, 1957). Assim, diante destes cenários de limitações, passa-se a admitir uma solução satisfatória ao invés de uma solução ótima nos processos decisórios (Balestrin, 2002).

## **METODOLOGIA CIENTÍFICA**

Apresentam-se nesta seção os aspectos metodológicos norteadores da pesquisa. A metodologia é considerada a trilha do pensamento e o artefato de tratamento da realidade (Vergara, 2007). Em suma, tanto o método quanto as técnicas utilizadas para a execução da pesquisa compreendem a etapa metodológica do trabalho.

A pesquisa em Psicodinâmica do Trabalho baseia-se em análise e avaliação das relações de trabalho a partir de dados obtidos através dos indivíduos objeto do estudo. Para este trabalho, no caso uma pesquisa descritiva, foram consideradas as abordagens quantitativas e qualitativas para coleta e análise dos dados. O método utilizado foi o estudo de caso, o qual foi utilizado com o intuito de descrever e analisar os fatores relacionados à vivência de prazer e sofrimento experimentada pelos Oficiais de Justiça de uma Comarca de Minas Gerais na execução de suas atividades, sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho.

O estudo de caso visa obter o maior número possível de informações sobre o objeto de estudo, por meio das mais diversas técnicas de coleta de dados, de forma a compreender todas as variáveis do objeto analisado, concluindo assim sobre as questões propostas (Michel, 2009). O estudo de caso representa estratégias para eventos de pouco controle ou quando o tem o foco em fenômenos abordados em algum contexto da vida real (Yin, 2015).

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

As coletas para estas análises quantitativas e qualitativas foram realizadas de agosto a novembro de 2020. Como abordagem quantitativa, foi aplicado o Inventário de Trabalho e Risco de Adoecimento (ITRA) a um grupo de oficiais de justiça. Juntamente com a aplicação do ITRA, foi aplicado um questionário sociodemográfico, de forma a buscar correlações com os dados extraídos do inventário. O ITRA foi elaborado e validado em 2003 e, após passar por ajustes, foi novamente validado em 2005, tendo a sua terceira e última versão disponibilizada em 2007.

O ITRA está estruturado em quatro escalas interdependentes do tipo Likert, as quais avaliam as dimensões da inter-relação trabalho e riscos de adoecimento (Mendes, 2007). Os detalhes de cada uma das escalas são listados a seguir.

Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), que trata do contexto de trabalho.

Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT), que trata sobre as exigências do trabalho.

Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST): trata das questões relativas às vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT): são representações que descreve os efeitos do trabalho.

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

No que se tange à abordagem quantitativa, a pesquisa tem como objetivo trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis (Polit et al., 1995). Baseada na objetividade, a pesquisa quantitativa fundamenta-se em dados estatísticos para descrever as causas de um fenômeno e as relações entre variáveis (Fonseca, 2012). Salienta-se que a abordagem quantitativa é fortemente influenciada pelo positivismo, considerando que a realidade só pode ser compreendida a partir da análise bruta de dados, obtidos através de ferramentas estruturadas e padronizadas.

Já no contexto da abordagem qualitativa, trabalha-se com valores, motivos, desejos e atitudes que constituem a realidade social, baseando-se na vivência dos atores e das relações (Vergara, 2007). Através desse tipo de abordagem, busca-se oferecer uma ampla e progressiva compreensão do objeto em análise, bem como de sua subjetividade, levando em consideração aspectos da realidade que extrapolam a quantificação. O caráter qualitativo da pesquisa assume aspecto fundamental no estudo, uma vez que busca a compreensão dos fatos, dos significados e das relações subjacentes à situação estudada.

No percurso metodológico, a unidade de análise definida é uma Comarca da Justiça do estado de Minas Gerais, que conta atualmente com mais de 10 magistrados, distribuídos em mais de 10 varas. Segundo informações fornecidas pela administração do fórum de tal comarca, atualmente prestam serviço aproximadamente três centenas de servidores diretos, duas centenas de estagiários, e cerca de cem servidores terceirizados, totalizando aproximadamente mais de cinco centenas de funcionários.

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

Após a definição da comarca que seria objeto do estudo, bem como do público alvo, o projeto foi submetido as aprovações junto ao Comitê de Ética do CEFET-MG. Somente após aprovação, passou-se ao procedimento de coleta de dados. Em um trabalho científico, o processo de coleta dos dados deve ser efetuado de maneira apropriada ao tipo da pesquisa, de modo que o levantamento atinja seus objetivos e responda o problema da pesquisa (Vergara, 2007). Sobre a população de mais de 40 oficiais, 15 oficiais de justiça autorizaram a participação através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Ressalta-se que os dados da comarca foram descaracterizados, a fim de evitar retaliações da administração da comarca sobre os envolvidos na pesquisa.

As coletas do ITRA, bem como do perfil sociodemográfico foram submetidos através de plataforma digital, com o intuito de agilizar as coletas dos dados e diminuição do contato físico, devido a pandemia COVID-19. O tempo médio gasto por cada respondente foi de 21 minutos para o preenchimento do ITRA e cerca de 5 minutos para preenchimento do perfil sociodemográfico. Após o preenchimento e retorno das informações para o pesquisador, os dados foram tratados e tabulados.

Após os tratamentos dos dados dos questionários, houve o procedimento de avaliação das frequências do ITRA. Com base nestes itens de maior e menor impacto, foram realizadas análises do que impactava tais resultados. Sempre que possível, os dados do ITRA eram confrontados com os dados do Perfil Sociodemográfico, no intuito de obter alguma relação entre as informações. Isso permitiu apurações a respeito das vivências de Prazer e Sofrimento dos Oficiais de Justiça relacionadas a gênero, idade, estado civil, tempo de serviço, formação educacional.

Como base nos dados obtidos, foram obtidas informações que compõem os resultados do trabalho em questão. Além disto, foi realizado novo contato com os 15 participantes, indagando-os sobre a possibilidade de participação em uma entrevista individual, também já

sinalizada no TCLE. Nesta rodada de entrevistas, 5 participantes autorizaram a participação. As entrevistas tiveram o áudio gravado e duraram cerca de 100 minutos com cada entrevistado. Após as entrevistas, houve o procedimento de transcrição das mesmas para análises. Ressalta-se que as entrevistas com parte dos pesquisados, tem como objetivo As entrevistas individuais tinham o objetivo de clarificar e qualificar os resultados obtidos na etapa anterior, a respeito das vivências do sofrimento no trabalho e como podem elas vir a impactar nas suas atividades decisórias, aprimorando consideravelmente a qualidade das informações obtidas através do ITRA.

Salienta-se para esta investigação, a importância dos valores éticos no resguardo da identidade dos pesquisados. Os dados obtidos expõem as dinâmicas das relações e o seu modo de gestão, com detalhes de conteúdos em casos específicos, os quais podem trazer impactos negativos diversos e graves. Neste caso, manter-se ético é um modo de proteção tanto do pesquisador quanto do pesquisado. Assim, como o trabalho em questão envolve seres humanos, os questionários aqui elencados foram submetidos à Plataforma Brasil, conforme resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde.

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Em relação ao sexo, 60% dos respondentes (9 oficiais) são do sexo masculino e 40% (6 oficiais) são do sexo feminino. Considerando a idade dos respondentes, 13,3% possui faixa etária entre 36 e 40 anos, 46,7% possui faixa etária entre 41 e 45 anos, 20% possui faixa etária entre 46 e 50 anos e 20% possui faixa etária entre 51 e 55 anos. A média de idade dos respondentes foi de 44 anos e 8 meses, a idade mínima foi 37 anos, a idade máxima foi 52 anos. A moda foram 43 e 44 anos e a mediana da amostra foram 44 anos.

Com relação ao tempo de serviço, observa-se na amostra uma concentração de respondentes com tempo de serviço, na função de Oficial de Justiça, entre 11 e 15 anos (86,67%). Um ponto evidenciado com tal informação é a escassez de processos seletivos nos últimos anos – nesta comarca, o último concurso público para o cargo de Oficial de Justiça foi realizado em 2005. Isso evidencia, de certa forma, a constante diminuição de efetivos no exercício da função de Oficiais de Justiça, o que sobrecarrega demasiadamente aqueles que estão em pleno exercício da função. No que tange à formação dos Oficiais de Justiça, as amostras demonstram que 73,33% dos respondentes possuem pós-graduação, inclusive havendo Oficiais de Justiça possuindo mais de uma graduação.

Conforme os dados apurados na amostra, 100% dos respondentes reportaram a flexibilidade como principal fator motivacional no trabalho. A flexibilidade possibilita aos Oficiais de Justiça organizarem a sua rotina de trabalho da forma que melhor lhe aprouver. Outro ponto que também merece destaque foi a questão relacionada à estabilidade, sendo que 92,31% a consideram como importante fator motivacional. A estabilidade no serviço público ainda é um fator de grande destaque e atração de pessoas.

Quando observamos a avaliação do ITRA, no Contexto do Trabalho (EACT), os resultados demonstram que o fator Organização do Trabalho apresenta avaliação grave, com médias aritméticas 3,7. Já os fatores Condições do Trabalho e Relações Socioprofissionais apresentam avaliação crítica, com médias aritméticas de 2,82 e 2,79, respectivamente.

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

Na avaliação dos Indicadores do Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), os fatores Liberdade de Expressão e Realização Profissional estão relacionados às vivências de prazer e os fatores Esgotamento Profissional e Falta de Reconhecimento estão relacionados às vivências de sofrimento. Os resultados dos fatores relacionados às vivências de prazer apresentam avaliação moderada, sendo o fator Liberdade de Expressão com média aritmética 3,51 e o fator Realização Profissional com média aritmética 3,47.

Na Avaliação dos Dados Relacionados ao Trabalho (EADRT), os resultados demonstram que o fator Danos Físicos apresenta avaliação grave, com média aritmética 3,11. Já os fatores Danos Psicológicos e Danos Sociais apresentam avaliações críticas, com médias aritméticas de 2,82 e 2,91, respectivamente.

## CONCLUSÃO

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

Pudemos verificar a interferência das variáveis sociodemográficas nas situações de prazer e sofrimento, quando levamos em consideração as atividades desempenhadas pelos Oficiais de

Justiça. Dos três fatores relacionados às condições de trabalho, dois foram pontuados como críticos e um deles foi pontuado como grave, caracterizando assim uma percepção negativa dos servidores. A organização do trabalho, as condições do trabalho e as relações socioprofissionais são insatisfatórias, prejudicando assim o trabalho e a qualidade de vida dos envolvidos. O modelo de grande cobrança por resultados, com a constante pressão pelo cumprimento dos prazos em um cenário comprometido pela quantidade de servidores afastados, ou que não foram repostos através de concursos públicos, leva a uma insatisfação que contribui significativamente para o seu adoecimento. Como medida paliativa, recomenda-se ao TJMG a execução imediata de concursos públicos para provimento de vagas faltantes ou não repostas, visando a diminuição da carga de trabalho sobre os atuais oficiais de justiça, ou ainda a possibilidade de incorporação de algumas diligências serem efetuadas em duplas, de acordo com a complexidade do mandado.

Uma situação de muito incômodo para os oficiais de justiça é relacionado a falta de reconhecimento, tanto pela sociedade e advogados, quanto pelos demais servidores do TJMG, aqui representados principalmente pelos juízes e secretários das varas. Muitas das vezes o respeito da sociedade e dos advogados, a empatia dos secretários das varas em entender o trabalho dos oficiais de justiça e, no caso dos juízes, a possibilidade de ser escutado ou orientado na realização dos mandados seria altamente gratificante e estimulante para que eles se sintam efetivamente valorizados. Ressalta-se a importância do reconhecimento para a manutenção do equilíbrio psíquico.

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

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

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

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

A equipe de Oficiais de Justiça experimenta na maioria das vezes sentimentos de sofrimento, no entanto existe situações de prazer evidenciadas no estudo. O prazer ficou evidenciado pela manifestação de realização profissional, estabilidade profissional e flexibilidade no trabalho. Já o sofrimento advém do esgotamento profissional e falta de reconhecimento. A insegurança e o estresse relacionado as situações adversas na execução das diligências seriam itens que expressam o esgotamento profissional. Como estratégias defensivas relativas aos enfrentamentos do sofrimento, verificamos o contato familiar, amigos e os hobbies diversos. Quando observamos os fatores físico, psicológico e social, observamos números preocupantes no que tange as escalas do ITRA. Parte das entrevistas também evidenciou preocupante cenário nos assuntos relacionados a problemas psicológicos. A rigidez organizacional também levanta a possibilidade de problemas que podem levar ao adoecimento dos servidores, cabendo a necessidade de revisão de alguns conceitos de gestão.

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

Quando focamos nas questões de influência do prazer e sofrimento nos processos decisórios relacionados as atividades dos oficiais de justiça, percebemos que o sofrimento observado

reflete consideravelmente nestas situações. Conforme relatado pelos oficiais, é praticamente impossível um ser humano ficar inerte a determinadas situações vivenciadas no dia a dia dos oficiais de justiça, sem que ele tenha consequências no seu trabalho. A somatização dos problemas pessoais com as vivências estressantes do dia a dia dos oficiais de justiça leva a um adoecimento e consequentemente a precariedade das decisões tomadas.

Recomenda-se ainda a implantação de um programa de acompanhamento individual com atenção psicossocial na tentativa de sensibilizar o profissional sobre os riscos ocupacionais e o estabelecimento de medidas de prevenção e controle dos riscos, uma vez que a média de idade destes servidores sinaliza que eles terão cerca de mais 20 anos de prestação de serviço público. A partir dos resultados, conclui-se o alcance dos objetivos, uma vez que identificamos os níveis de prazer e sofrimento dos oficiais de justiça na comarca objeto de estudo através da aplicação do ITRA, do questionário sociodemográfico e das entrevistas individuais, observando inclusive as suas correlações. Cabe assim a reflexão do TJMG a respeito da saúde dos profissionais, buscando mecanismos para melhoria da saúde e da qualidade de vida da categoria.

## BILIOGRAFIA

- Andrade, P. P. (2016). “Como vai você?”: a percepção das relações socioprofissionais de trabalho dos servidores de um órgão do poder judiciário brasileiro. *NEGÓCIOS EM PROJEÇÃO*, 7(1), 01-10.
- Antunes, R. (2015). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Boitempo Editorial.
- Antunes, R. (2009). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Balassiano, M., Tavares, E., & Pimenta, R. D. C. (2011). Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes?. *Revista de Administração Pública*, 45(3), 751-774.
- Balestrin, A. (2002). Uma análise da contribuição de Herbert Simon para as teorias organizacionais. *Revista Eletrônica de Administração*, 8(4). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122011000300009>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Brito, W. B. (1995). O Judiciário no Brasil de hoje. In: CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. A Justiça Federal: análise da imagem institucional. Brasília: Conselho da Justiça Federal.
- Cintra, A. D. A., Grinover, A. P., & Dinamarco, C. R. (2005). Teoria geral do processo.
- Conselho Nacional de Justiça(2014). (Brasil). Portaria n. 43, de 1º de abril de 2014. Institui Grupo de Trabalho para elaborar estudos e apresentar propostas relativas às condições de saúde dos magistrados e servidores do Poder Judiciário. Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça, Brasília, n. 58, p. 2-3.
- Dallari, A. A. (1996). Arbitragem na concessão de serviço público. *Revista Trimestral de Direito Público*, 13(9).
- Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. FGV Editora.
- Dejours, C. (1992). A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. In *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (pp. 163-163).

- Dejours, C. (1999). *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (2002). O Fator Humano. rev. e ampl. *Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas*.
- Dejours, C. (2004). O trabalho como enigma. In: LANCMAN, S.; ZNELWAR, L. I. (Orgs.). Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004. 127-139.
- Dejours, C., Abdoucheli, E., Jayet, C., & Betiol, M. I. S. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 45-65). São Paulo: Atlas.
- Ferreira, C. M. M. (1996). Crise e reforma do Estado: uma questão de cidadania e valorização do servidor.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência*. LPA Edições.
- Flexa, A., Macedo, D., & Bastos, F. (2015). Novo código de processo civil. *O que é inédito. O que mudou. O que foi suprimido*. Salvador: JusPodivm.
- Fonseca, R. C. V. D. (2012). Metodologia do trabalho científico.
- Gonçalves, M. V.R., & Lenza, P. (2018). *Direito processual civil esquematizado*. Saraiva Educação SA.
- Guimarães, D. (2010). Dicionário técnico jurídico. 13 edição. *Rideel: São Paulo*.
- Guedes, M. N. (2005). *Terror psicológico no trabalho*. LTr.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de administração de empresas*, 35(2), 57-63. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Júnior, H. L. A., & Muniz, R. V. (2016). Nova leitura dos princípios de direito processual constitucional no processo judicial eletrônico. *UNIVERSITAS*, (17). Disponível em: <http://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/view/234> Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Júnior, H. T. (2016). Curso de direito processual civil–volume I. *Forense. Rio de Janeiro*.
- Lancman, S., Sznelwar, L. I., Uchida, S., & Tuacek, T. A. (2007). O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 11(21), 79-92. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-32832007000100008>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Martins, J. T. (2008). *Prazer e sofrimento no trabalho do enfermeiro em unidades de terapia intensiva: estratégias defensivas* (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo). Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/83/83131/tde-06102008-151026/pt-br.php>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Mendes, A. M. (2007). *Psicodinâmica Do Trabalho: Teoria, Método E*. Casa do Psicólogo.
- Mendes, A. M. B. (1997). Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações na saúde mental dos trabalhadores. *Rev. bras. Saúde ocup*, 55-60.
- Mendes, A. M. (1996). Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações para saúde mental do trabalhador. *Revista de Psicologia*, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 27-32.
- Mendes, A. M. (1999). Valores e prazer-sofrimento no contexto organizacional. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.
- Mendes, A. M. (1994). Prazer e sofrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório de uma empresa pública de telecomunicações. 1994. 125 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília. 1994.
- Mendes, A. M., & Cruz, R. M. (2004). Trabalho e saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas. *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed, 83, 3322
- Mendes, A. M., & Abrahão, J. I. (1996). Organização do trabalho e vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: abordagem psicodinâmica. *Psicol. teor. pesqui*, 179-84.

- Mendes, A. M., Ferreira, M. C., & Cruz, R. M. (2007). Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento–ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 111-126.
- Merlo, Á. R. C., Dornelles, R. A. N., Bottega, C. G., & Trentini, L. (2012). O trabalho e a saúde dos oficiais de Justiça Federal de Porto Alegre. *Cadernos de psicologia social do trabalho*, 15(1), 101-113. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/49624>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Michel, M. H. (2005). Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia para acompanhamento da disciplina elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas
- Morrone, C. F., & Mendes, A. M. (2003). A ressignificação do sofrimento psíquico no trabalho informal. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 3(2), 91-118.
- Motta, F. C. P., & Vasconcelos, I. F. G. (2010). Teoria geral da administração. Revista. São Paulo: Cengage Learning.
- Pereira, B. A. D., Lobler, M. L., & de Oliveira Simonetto, E. (2010). Análise dos modelos de tomada decisão sob o enfoque cognitivo. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 3(2), 260-268. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2734/273420396008.pdf>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Polit, D. F., & CT, B. (1995). HUNGLER, BP Fundamentos de pesquisa em enfermagem. *Métodos, avaliação e utilização*, 5.
- Renault, S. R. T. (2014). A reforma do Poder Judiciário sob a ótica do governo federal. *Revista do Serviço Público*, v. 56, n. 2, p. 127-136, 2014. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/221>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Sadek, M. T.; Arantes, R. B. (1994). A crise do Judiciário e a visão dos juízes. *Revista USP*, n. 21, p. 34-45. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/26934>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Sadek, M. T. (2010). A crise do judiciário vista pelos juízes: resultados de uma pesquisa quantitativa. In: SADEK, M. T. (Org.). Uma introdução ao estudo da justiça. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, p. 17-31.
- Jesus-Silva, L.C; Hendawy, A. A. (2018). Oficial de Justiça: Competências, Atribuições e Responsabilidades. Curitiba: Juruá Editora.
- Simon, H. A. (1957). Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization.
- Sobral, F., & Peci, A. (2008). *Administração: teoria e prática no contexto brasileiro*. Pearson Prentice Hall.
- Steingraber, R., & Fernandez, R. G. (2013). A racionalidade limitada de Herbert Simon na Microeconomia. *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política*.
- Minas Gerais. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Lista de Comarcas do Estado de Minas Gerais. Atualizado em 29 nov. 2019. 665 p. Disponível em: <https://www8.tjmg.jus.br/info/pdf/index.jsp?uri=/servicos/gj/guia/docs/comarcas.pdf>. Recuperado em: 29 nov. 2020.
- Vergara, Sylvia Constant (2007). Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso-: Planejamento e métodos*. Bookman editora.