



Determinantes de Prazer e Sofrimento no Trabalho Hospitalar: Uma Análise à Luz da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho

Alini da Silva

Universidade Regional de Blumenau (FURB)

alinicont@gmail.com

Michele Gonçalves

Universidade Regional de Blumenau (FURB)

michele_goncalves36@yahoo.com.br

Vinícius Costa da Silva Zonatto

Universidade Regional de Blumenau (FURB)

viniciuszonatto@gmail.com

Resumo

O estudo investiga os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho hospitalar. Pesquisa descritiva foi realizada por meio de estudo de caso e abordagem quantitativa em um hospital de alta complexidade, com uma amostra de 184 colaboradores que atuam em três áreas organizacionais: apoio; administração; enfermagem. Utilizando-se das técnicas de análise de correlação canônica e entropia da informação, constatou-se que o gênero, tempo de atuação na instituição e nível de escolaridade possuem relação significativa com os sentimentos de prazer (liberdade) e sofrimento (desgaste) dos trabalhadores em seu ambiente de trabalho. Observou-se como determinante da gratificação (prazer) dos trabalhadores a admiração que outras pessoas têm sobre as atividades desempenhadas pelo trabalhador. Como indicador determinante da liberdade (prazer), observou-se a utilização de estilo pessoal para o desempenho das atividades. Já como determinante do desgaste (sofrimento) no trabalho verificou-se o desânimo no trabalho. Por fim, como determinante da insegurança (sofrimento) no trabalho percebeu-se a ameaça de demissão. Profissionais que atuam na área administrativa do hospital demonstraram ter determinantes de prazer e sofrimento diferenciados, em relação aos demais profissionais participantes da pesquisa (enfermagem e apoio).

Palavras-chave: Contabilidade comportamental, prazer e sofrimento, Psicodinâmica do trabalho.

Introdução

As empresas veem a competitividade como fator primordial para alavancar seus resultados e tornar-se reconhecida na sua área de atuação. Para que o alcance das metas e objetivos organizacionais seja atendido, gerentes e colaboradores têm sido cada vez mais cobrados pelo desempenho de suas atividades.

Nas organizações hospitalares tais situações também estão presentes no seu dia a dia. No entanto, a disponibilidade de recursos destinados ao financiamento da saúde pública, o estabelecimento de metas de atendimento e o atraso nos repasses de recursos geram apreensão no

ambiente de trabalho, o que pode impactar negativamente no desenvolvimento das atividades do indivíduo que atua neste contexto. Da mesma forma, a vivência de situações diárias de prazer e sofrimento geradas no ambiente de trabalho, decorrentes do convívio entre superiores, colegas, pacientes e familiares em diferentes estados emocionais com aqueles que atuam neste contexto, também podem impactar as emoções do indivíduo no trabalho.

O trabalho é aquilo que implica, do ponto de vista humano, saber-fazer, é a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar nas atividades organizacionais. O trabalho não é apenas um meio de ganhar o sustento do trabalhador, mas também é um modo dos indivíduos interagirem na sociedade (FERREIRA et al., 2009).

Uma área de estudos que tem se desenvolvido no intuito de contribuir com as empresas na gestão organizacional está relacionada a *behavioral accounting*, também denominada de contabilidade comportamental (BIRNBERG; LUFT; SHIELDS, 2007). A abordagem comportamental da contabilidade tem como objetivo analisar fatores que influenciam a mente e o comportamento humano nas organizações (BIRNBERG; LUFT; SHIELDS, 2007; ZONATTO, 2014).

Como área de apoio a implementação da estratégia empresarial (SHANK; GOVINDARAJAN, 1997; FREZATTI et al., 2007), a contabilidade busca compreender fatores que favorecem o desenvolvimento das atividades no ambiente de trabalho. Sob a ótica da contabilidade comportamental, a compreensão de fatores que influenciam a mente e o comportamento humano no trabalho oportuniza o entendimento de fatores cognitivos, motivacionais e ambientais que influenciam o grau de esforço em que um indivíduo está disposto a empreender na execução de suas tarefas (ZONATTO, 2014).

A este respeito, estudos recentes encontraram evidências que sugerem que há algo que move constantemente os indivíduos na busca pelo prazer e que o encontram principalmente no trabalho, visto o tempo e empenho dispendido no ambiente organizacional (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; LANCMAN; UCHIDA, 2003; LANCMAN, 2004; CLOT, 2006; MENDES, 2007; CODO, 2007). Entretanto, as situações vivenciadas pelo indivíduo no trabalho também podem lhe causar sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994; 2004).

Pela ótica da Teoria da Psicodinâmica, as vivências de prazer e sofrimento do trabalhador são consequências naturais da organização do trabalho e de fatores relacionados à saúde psíquica do trabalhador (ANTLOGA; MENDES; MAIA, 2012). Neste sentido, conforme Maissiat (2013), estudar o tema de prazer e sofrimento no trabalho pode proporcionar as organizações e seus gestores informações que lhe permitam um melhor entendimento sobre fatores que influenciam o ambiente organizacional de trabalho. Também podem proporcionar aos coordenadores de equipes a identificação de quais áreas geram prazer ou sofrimento ao trabalhador.

A identificação de tais fatores pode contribuir no desenvolvimento de ações com vistas a adoção de medidas que promovam o bem-estar social no ambiente de trabalho, oportunizando aos indivíduos o desenvolvimento de suas atividades com excelência, o que é fundamental na área de saúde. Apesar de avanços relacionados a essa área, ainda permanecem lacunas a serem esclarecidas quanto à relação existente entre o trabalho e a saúde mental dos trabalhadores, bem como ações e causas que levam a tornar um ambiente de sofrimento (VILELA; GARCIA; VIEIRA, 2013). Especificamente na área de gestão organizacional poucos estudos têm se



dedicado a investigar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho, o que estimula a realização de pesquisas.

Desta forma, sob a perspectiva da *behavioral accounting*, esta pesquisa busca investigar: quais são os determinantes do prazer e sofrimento no contexto de trabalho hospitalar? Para atender ao problema de pesquisa, estabeleceu-se como objetivo de estudo analisar os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho hospitalar. Adicionalmente, busca-se avaliar a relação entre algumas características do indivíduo (gênero, tempo de trabalho e nível de escolaridade) e do contexto de trabalho (área organizacional a que o indivíduo está vinculado) com as dimensões de prazer e sofrimento no trabalho propostas por Mendes (2002).

Para alcançar o propósito do estudo, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, por meio de um estudo de caso em um hospital de alta complexidade, com atuação regional, utilizando-se os conceitos teóricos da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho, que trata de questões relacionadas ao indivíduo e seu trabalho (DEJOURS, 1999). A Teoria da Psicodinâmica do Trabalho tem por propósito analisar a relação entre o psíquico do trabalhador, sua organização para o trabalho e as consequências do prazer e sofrimento na saúde mental do indivíduo (DEJOURS, 2004).

Apesar da importância de se investigar tais relacionamentos, poucos estudos foram desenvolvidos sobre a temática analisando vivências de prazer e sofrimento em diferentes contextos organizacionais, fornecendo evidências para uma melhor compreensão de vivências de prazer e sofrimento no trabalho, estimulando a realização de novos estudos (LUNARDI FILHO, 1997; SILVA; MERLO, 2007; GUIMARÃES; MARTINS, 2010; SHIMIZU; COUTO; MERCHAN-HAMANN, 2011; TSCHIEDEL; MONTEIRO, 2013; CAMPOS; DAVID; SOUZA, 2014; MÁXIMO; ARAÚJO; ZAMBRONI-DE-SOUZA, 2014).

Nos estudos realizados sob a temática, os resultados encontrados sugerem que diferentes fatores podem determinar prazer e sofrimento dos indivíduos no trabalho, o que indica que os indivíduos reagem de maneira diferente aos estímulos do ambiente. Portanto, torna-se oportuno investigar tais relacionamentos considerando-se todos os colaboradores de uma organização, a fim de se avaliar efeitos similares ou divergentes em um mesmo contexto de trabalho. A identificação de tais fatores pode fornecer evidências que permitam uma melhor compreensão de como indivíduos reagem a uma política institucional implementada, o que explicaria efeitos diferentes entre indivíduos de um mesmo grupo.

Neste contexto, o estudo proposto difere-se de outros estudos realizados sob a temática, uma vez que analisa vivências de prazer e sofrimento no trabalho, observando todos os colaboradores (de diferentes departamentos) de uma mesma organização (em um mesmo contexto de trabalho - ambiente hospitalar). Desta forma, permite inferir sobre características individuais do indivíduo no trabalho (gênero, nível de escolaridade e tempo de atuação na empresa) e seu contexto de trabalho (área organizacional), o que contribui com os estudos sobre o tema, a fim de se evidenciar os determinantes de prazer e sofrimento de profissionais que trabalham no ambiente hospitalar, bem como a relação dos valores individuais dos trabalhadores com a gênese de prazer-sofrimento.

Adicionalmente, a pesquisa justifica-se por fornecer evidências empíricas sobre a psicodinâmica do trabalho, sugerindo a sua inserção na área comportamental da contabilidade.



Assim, a pesquisa traz evidências adicionais, contribuindo com a identificação dos fatores relacionados com prazer e sofrimento, com o intuito de alertar profissionais da área de gestão das organizações hospitalares para a mitigação do sofrimento e apoio aos fatores de prazer, a fim de alavancar o desempenho dos trabalhadores, bem como o desempenho da organização.

Teoria da Psicodinâmica do Trabalho: Prazer e Sofrimento

A Ciência Comportamental pode ser compreendida como um subconjunto das Ciências Sociais. Nesta perspectiva, a Contabilidade Comportamental passa ser avaliada como um subconjunto de ambas (LUCENA; FERNANDES; SILVA, 2011). Dentre os campos de aplicação da Contabilidade Comportamental, destaca-se as oportunidades de pesquisa que emergem a investigação dos efeitos do contexto do trabalho sobre as reações do indivíduo no mesmo.

No Brasil, estudos desenvolvidos sobre a perspectiva comportamental da contabilidade são escassos (MILANEZ, 2003; LIMA FILHO; BRUNI; MENEZES, 2013; ZONATTO, 2014). Especificamente sobre as situações de trabalho que geram prazer e sofrimento, não foram encontrados estudos anteriores desenvolvidos sob esta temática nesta área do conhecimento, o que se apresenta como uma lacuna teórica que estimula a realização de novos estudos.

A análise dinâmica dos conflitos que surgem pela confrontação do trabalhador com a realidade do trabalho é analisada pela psicopatologia do trabalho. O trabalhador que é portador de história singular e particular, oriundo de sua vida pessoal e profissional, se insere em ambiente de trabalho com características fixadas independentemente de sua vontade. Deste modo, naturalmente há confrontação de interesses, o que pode gerar conflitos entre o trabalhador e a empresa. O sujeito trabalhador é modificado pela realidade do trabalho e por sua vez acaba por modificar também a realidade da empresa, devido à suplementação da subjetividade da relação entre ambos (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

Neste contexto, a Teoria da Psicodinâmica do Trabalho fornece um referencial explicativo para a avaliação de situações que podem gerar prazer e sofrimento no trabalho. Analisa-se a raiz do sofrimento do trabalhador e não somente a doença já existente no trabalhador, ocasionado pelo ambiente de seu trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

A Teoria da Psicodinâmica do Trabalho foi desenvolvida por Christophe Dejours em 1980, a partir dos estudos em psicopatologia do trabalho desenvolvidos pelo autor na França. Os estudos da abordagem Psicodinâmica de Dejours preocuparam-se com a análise da normalidade e estratégias individuais e coletivas do trabalhador, o sofrimento e doenças mentais ocasionadas por sua atividade laboral (VILELA; GARCIA; VIEIRA, 2013). Como abordagem clínica, a psicodinâmica descreve e revela as relações entre o trabalho do sujeito e sua saúde mental, com base na psicanálise e na teoria social (DEJOURS, 2004).

A psicodinâmica preocupa-se com a organização do trabalho relacionado com os sentimentos do trabalhador, a fim de compreender as condições de saúde do trabalhador (ANTLOGA; MENDES; MAIA, 2012). As relações subjetivas dos trabalhadores com seu trabalho em organizações é o que determina suas vivências de prazer ou sofrimento, de produtividade ou não. Problemas relacionados ao trabalho executado por trabalhadores e suas consequências na saúde do trabalhador, produtividade e qualidade dos serviços prestados, vêm sendo discutidos na área de gestão organizacional, visto a importância que possui para o planejamento estratégico das atividades organizacionais (SENTONE, GONÇALVES, 2002).

A psicodinâmica além de averiguar a relação entre o psíquico do trabalhador, sua organização para o trabalho e as consequências em sua saúde mental (DEJOURS, 2004), avalia as maneiras que o trabalhador enfrenta o sofrimento ocasionado pelas pressões e exigências do trabalho. De acordo com a psicodinâmica, os sentimentos de prazer e sofrimento são consequências da organização do trabalho e de como o trabalhador enfrenta as situações positivas ou negativas do contexto da organização, se utiliza estratégias defensivas para evitar o sofrimento ou favorecer o prazer (MAISSIAT, 2013).

O prazer e o sofrimento inferem-se como sentimentos de uma relação subjetiva entre o trabalhador e seu trabalho (MENDES; TAMAYO, 2001). A vivência de prazer pode ser avaliada pela valorização e reconhecimento do trabalhador e o sofrimento pode ser avaliado pelo desgaste com o trabalho. Quando o trabalhador possui o sentimento de valorização, que é importante e admirado pela organização, então possui prazer em seu trabalho. Por outro lado, quando o trabalhador possui desgaste, sensação de cansaço, desânimo e descontentamento com o trabalho, diz-se que o trabalhador apresenta sofrimento (MENDES; TAMAYO, 2001).

De modo geral, o prazer no trabalho pode ser avaliado pela liberdade do trabalhador em pensar, organizar e falar sobre o trabalho, pela sensação de recompensa, orgulho e identificação com o trabalho, encontro das necessidades pessoais com os objetivos de seu trabalho. Já o sofrimento é verificado pelo desgaste, desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga, estresse e insegurança no trabalho (ANTLOGA; MENDES; MAIA, 2012).

Tendo em vista que os sentimentos de prazer e sofrimento emergem da relação subjetiva existente entre o trabalhador e seu trabalho, e considerando-se que seus efeitos impactam no comportamento do indivíduo nas organizações, o que pode influenciar o seu desempenho e as atividades desenvolvidas na empresa, torna-se oportuno investigar quais são os determinantes do prazer e sofrimento no contexto de trabalho das organizações. A identificação de situações que geram prazer e sofrimento contribui para o entendimento de fatores que favorecem o desenvolvimento de um ambiente social de trabalho favorável às atividades, o que favorece a produtividade das empresas.

Procedimentos Metodológicos

Neste contexto, procurando-se investigar os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho de uma instituição hospitalar, desenvolveu-se uma pesquisa de natureza descritiva, realizada a partir de um estudo de caso, com abordagem quantitativa dos dados. O estudo de caso foi realizado em um hospital de alta complexidade, com atuação regional, localizado na região central do Estado do Rio Grande do Sul. A escolha pelo caso analisado ocorreu por acessibilidade e conveniência, em que o nível de análise proposto para a investigação foi o indivíduo.

A população do estudo correspondeu a 245 colaboradores do Hospital pesquisado. A amostra, por sua vez, foi composta por 184 colaboradores com funções diversas no hospital, os quais tiveram disponibilidade de responder ao instrumento de pesquisa de livre consentimento. Do total de respondentes, uma pessoa trabalha no departamento de informática, duas no departamento de recursos humanos, cinco no departamento de manutenção, sete pessoas na

creche, nove na higienização, 10 na lavanderia, 11 na farmácia, 21 na recepção, 22 no SND, 25 na administração e 71 trabalhadores no departamento de enfermagem.

Os dados coletados foram tratados de maneira consolidada, sem a identificação dos trabalhadores. Inicialmente promoveu-se a análise de todos os respondentes investigados na pesquisa de forma conjunta (184). Em seguida, os indivíduos participantes do estudo foram agrupados em três áreas organizacionais, sendo estas: apoio (que abrangeu 64 trabalhadores dos departamentos de creche, farmácia, higienização, lavanderia, SND e manutenção); administração (que abrangeu 49 trabalhadores do departamento administrativo, recursos humanos, recepção e informática); e, enfermagem (que abrangeu 71 trabalhadores enfermeiros (as) e técnicos (as) em enfermagem), em que procurou-se analisar diferenças da gênese prazer-sofrimento nas relações vivenciadas entre estes grupos.

Para a coleta dos dados, utilizou-se de instrumento de pesquisa formado por questionário, o qual detinha perguntas fechadas de forma *Likert* de 5 pontos, em que a pontuação 1 referia-se a “Nunca”, 2 “Raramente”, 3 “Às vezes”, 4 “Frequentemente” e 5 “Sempre”. O instrumento de pesquisa apresentou questões sobre as dimensões gratificação no trabalho e liberdade no trabalho, os quais são fatores de prazer no trabalho, e as dimensões desgaste no trabalho e insegurança no trabalho, que são fatores do sofrimento no trabalho, conforme o constructo proposto por Mendes (2002). O Quadro 1 apresenta o instrumento de pesquisa aplicado.

Quadro 1 – Instrumento de pesquisa

Dimensões		Indicador	Nº Q.	Questão
Prazer	Gratificação no Trabalho	Satisfação (G1)	01	Sinto satisfação em executar minhas tarefas
		Gratificação (G5)	05	Meu trabalho é gratificante
		Realização (G9)	09	Quando executo minhas tarefas realizo-me profissionalmente
		Orgulho (G13)	13	Sinto orgulho do trabalho que realizo
		Identificação (G17)	17	Sinto-me identificado com as tarefas que realizo
		Aspirações (G21)	21	Meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais
		Disposição Mental (G25)	25	Sinto disposição mental para realizar minhas tarefas
		Admiração (G29)	29	O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros
	Liberdade no Trabalho	Liberdade p/ Falar (L3)	03	Tenho liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho
		Reconhecimento da chefia (L7)	07	Sinto o reconhecimento da minha chefia pelo trabalho que realizo
		Discutir Dificuldades (L11)	11	Tenho espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho
		Reconhecimento Colegas (L15)	15	Sinto-me reconhecido pelos colegas pelo trabalho que realizo
		Liberdade p/ Organizar (L19)	19	Tenho liberdade para organizar meu trabalho da forma que quero
		Solidariedade Colegas (L23)	23	Sinto meus colegas solidários comigo
		Uso Estilo Pessoal (L27)	27	No meu trabalho posso usar meu estilo pessoal
ofri ment esgas te no Trab		Trabalho Desgastante (D2)	02	Meu trabalho é desgastante

Insegurança no Trabalho	Stress no Trabalho (D6)	06	Meu trabalho me causa estresse
	Sobrecarga (D10)	10	Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho
	Tensão Emocional (D14)	14	Meu trabalho me causa tensão emocional
	Trabalho Cansativo (D18)	18	Meu trabalho é cansativo
	Ansiedade no Trabalho (D22)	22	Meu trabalho me causa ansiedade
	Desânimo no Trabalho (D26)	26	Sinto desânimo no trabalho
	Frustração (D30)	30	Sinto frustração no meu trabalho
	Receio Demissão (I4)	04	Tenho receio de ser demitido ao cometer erros
	Ameaça Demissão (I8)	08	Sinto-me ameaçado de demissão
	Insegurança Perda de Emprego (I12)	12	Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder meu emprego
	Insegurança Rend. Baixo (I16)	16	Sinto-me inseguro quando não atendo ao ritmo imposto pela minha empresa
	Inseg. Atend. Expectativas (I20)	20	Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho
	Inseg. Não Atender Prazo (I24)	24	Receio não ser capaz de executar minhas tarefas no prazo estipulado pela minha empresa
	Pressão no Trabalho (I28)	28	Sinto-me pressionado no meu trabalho

Fonte: Adaptado de Mendes (2002).

Conforme demonstrado no Quadro 1, o questionário aplicado foi composto por 30 questões de prazer e sofrimento, além de mais cinco questões necessárias para a identificação de características particulares de cada respondente, tais como: gênero, tempo de atuação no hospital, nível de escolaridade, função que executava no hospital e o departamento ao qual pertencia. As questões de gênero, tempo de atuação e nível de escolaridade foram quantificadas. O gênero de cada respondente foi definido de forma dicotômica, ou seja, atribuiu-se o valor 0 para o gênero feminino e 1 para o gênero masculino. O tempo de atuação na empresa foi quantificado de forma a corresponder à quantidade de meses ou anos que executava suas tarefas no hospital. Já o nível de escolaridade foi definido quantitativamente de forma que 1 referiu-se a trabalhadores com escolaridade a nível fundamental incompleto, até 9, que se referia a trabalhadores com mestrado em andamento (maior titulação identificada na amostra da pesquisa).

Para a análise dos dados utilizou-se de correlação canônica, por meio do *software* Statgraphics e entropia da informação, por meio de planilhas eletrônicas do Excel. A entropia da informação, de acordo com Zeleny (1982), trata de problemas decisórios em cenários. O peso da informação que a entropia gera é uma medida de importância relativa, relacionada com a quantidade de informação. Quanto mais distintos e diferenciados forem os escores, maior será a soma da informação decisória. Esta explicação pode ser observada, de acordo com as seguintes fórmulas da entropia da informação.

Seja $d_i = (d_i^1, d_i^2, \dots, d_i^m)$ os valores normalizados, onde: $d_i^k = \frac{x_i^k}{x_i}$, que caracteriza o conjunto D, em termos do *i-ésimo* atributo. Define-se $D_i = \sum_{k=1}^m d_i^k$; $i = 1, 2, \dots, n$. A medida de entropia do contraste de intensidade para o *i-ésimo* atributo é calculado por

$e(d_i) = -\alpha \sum_{k=1}^m \frac{d_i^k}{D_i} \ln\left(\frac{d_i^k}{D_i}\right)$, onde $\alpha = \frac{1}{e_{\max}} > 0$ e $e_{\max} = \ln(m)$. Lembrando ainda que $0 \leq d_i^k \leq 1$ e $d_i^k \geq 0$. Caso todos os d_i^k forem iguais para um dado i , então $\frac{d_i^k}{D_i} = \frac{1}{n}$ e $e(d_i)$ assume valor máximo, isto é, $e_{\max} = \ln(m)$. Ao se fixar $\alpha = \frac{1}{e_{\max}}$, determina-se $0 \leq e(d_i) \leq 1$ para todos os d_i 's. Essa normalização é necessária para efeito comparativo. A entropia total de D é definida por: $E = \sum_{i=1}^n e(d_i)$. Há duas observações a serem feitas, a primeira é a de que quanto maior for $e(d_i)$, menor é a informação transmitida pelo i -ésimo atributo. A segunda é o caso $e(d_i) = e_{\max} = \ln(m)$, então o i -ésimo atributo não transmite informação e pode ser removida da análise decisória. Devido ao peso λ_i ser inversamente relacionado a $e(d_i)$, usa-se $1 - e(d_i)$ ao invés de $e(d_i)$ e normaliza-se para assegurar que $0 \leq \lambda_i \leq 1$ e $\sum_{i=1}^n \lambda_i = 1$. Assim: $\lambda_i = \frac{1}{n - E} [1 - e(d_i)] = \frac{[1 - e(d_i)]}{n - E}$.

A correlação canônica possibilitou a análise da relação entre as dimensões de prazer e sofrimento com o gênero dos trabalhadores, tempo de atuação no hospital e nível de escolaridade. Também oportunizou a análise de tais relacionamentos considerando-se a área a que o indivíduo estava vinculado no trabalho. Já a entropia da informação foi necessária para apontar os indicadores de cada dimensão de prazer e sofrimento que apresentavam maior peso da informação, ou seja, os indicadores que apresentavam maior informação sobre prazer e sofrimento, caracterizados como os determinantes da gênese prazer-sofrimento.

Descrição e Análise dos Dados

Nesta seção são apresentadas a descrição e análise dos dados. Inicialmente apresenta-se a correlação canônica entre os grupos das dimensões de prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no trabalho, com o grupo de características individuais dos trabalhadores, respectivamente. A seguir, demonstram-se os determinantes do prazer e sofrimento pela aplicação da entropia da informação considerando-se as respostas obtidas junto a todos os participantes da pesquisa.

Apresenta-se a seguir somente as relações dos grupos de variáveis que se demonstraram significativas. A correlação da dimensão gratificação e características individuais não se demonstraram significativas, desta forma, não são explorados os resultados. Visualiza-se na Tabela 1 a correlação canônica da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores.

Tabela 1 – Correlação Canônica da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores

Número	Auto Valor	Canonical Correlação	Wilk Lambda	Chi-quadrado	D.F.	P-Value
1	0,118727	0,344567	0,760714	48,5458	21	0,0006*
2	0,0903485	0,30058	0,863199	26,112	12	0,0103
3	0,0510663	0,225978	0,948934	9,30389	5	0,0975

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base na Tabela 1, pode-se observar que há correlação significativa a 1% entre o grupo de indicadores da dimensão liberdade (prazer), com o grupo de características dos trabalhadores. A relação entre os gêneros dos trabalhadores, tempo de trabalho e nível de

escolaridade com a liberdade (prazer) foi de 34,45%. A seguir com a Tabela 2, podem-se visualizar os coeficientes de relação da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores.

Tabela 2 – Coeficientes para as variáveis canônicas da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores

Grupos	Variáveis	Combinações lineares		
		1	2	3
Dimensão Gratificação (prazer)	L03	0,532806	-0,235401	-0,619649
	L07	0,0709897	-0,352829	0,116247
	L11	-0,198376	0,533782	0,316732
	L15	0,836469	0,262485	0,639755
	L19	-0,687742	-0,195454	0,6606
	L23	-0,156323	-0,120053	-0,297419
	L27	-0,0514334	0,856781	-0,347984
Características individuais dos trabalhadores	Gênero	0,825241	0,555539	0,126096
	Temp_trabalho	0,0800892	0,224555	-0,988029
	Nível_escol	-0,524461	0,869111	-0,0219659

Fonte: Dados da pesquisa.

Devido à significância somente da primeira combinação linear entre os grupos, analisa-se a primeira coluna da Tabela 2, que representa a primeira combinação linear significativa. Observou-se que o gênero (Gênero) e tempo de trabalho (Tempo_trabalho) apresentaram relação diretamente proporcional com os indicadores da dimensão liberdade (prazer): liberdade para falar (L3), reconhecimento da chefia (L7) e reconhecimento de colegas. Já o nível de escolaridade (Nível_escol) apresentou relação diretamente proporcional com os indicadores: espaço para discussão de dificuldades (L11), liberdade para organização de trabalho (L19), solidariedade dos colegas (L23) e possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho (L27).

Deste modo, infere-se que trabalhadores que são do gênero masculino (visto que esta variável apresentava-se de forma dicotômica, sendo que 1 representava o gênero masculino) e que apresentam elevado período de trabalho na organização, possuem prazer no trabalho no quesito liberdade de expressão e reconhecimento da chefia e colegas. Todavia, estes indicadores de prazer sofrem diminuição, quando há elevado nível de escolaridade dos trabalhadores (Nível_escol). Também, constatou-se que quanto maior o nível de escolaridade (Nível_escol) dos trabalhadores, maior é o espaço para discussão de dificuldades, liberdade para organização de trabalho, solidariedade dos colegas, possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho e menor é a liberdade de expressão, reconhecimento da chefia e colegas.

Com a Tabela 3 apresenta-se a correlação canônica da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores.

Tabela 3 – Correlação Canônica da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores

Número	Auto Valor	Canonical Correlação	Wilk Lambda	Chi-quadrado	D.F.	P-Value
1	0,132812	0,364434	0,785772	42,6726	24	0,0108*
2	0,0864866	0,294086	0,906115	17,4502	14	0,2330
3	0,00809846	0,0899914	0,991902	1,43926	6	0,9634

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se com base na Tabela 3, que há correlação significância a 5% entre a dimensão desgaste e características dos trabalhadores. A relação entre os indicadores foi de 36,44%. A

Tabela 4 apresenta os coeficientes de relação da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores.

Tabela 4 – Coeficientes para as variáveis canônicas da dimensão desgaste (sofrimento) com o grupo de características dos trabalhadores

Grupos	Variáveis	Combinações lineares		
		1	2	3
Dimensão desgaste (sofrimento)	D02	0,388415	0,0164067	0,972183
	D06	0,233521	0,581192	-0,240665
	D10	0,349145	-0,773167	-0,27769
	D14	0,404811	-0,542613	-0,0816201
	D18	-0,663255	-0,141328	0,124846
	D22	-0,446631	0,31655	0,124823
	D26	0,378053	0,454868	-0,607636
	D30	0,193477	0,0631784	0,416307
Características individuais dos trabalhadores	Gênero	0,019508	0,0223471	1,00233
	Temp_trabalho	0,662983	-0,767172	0,070302
	Nível_escol	0,869012	0,524758	0,0185253

Fonte: Dados da pesquisa.

Verifica-se de acordo com os coeficientes significativos da primeira combinação linear constantes na Tabela 4, que o gênero (Gênero), tempo de trabalho na organização (Temp_trabalho) e nível de escolaridade (Nível_escol) encontram-se diretamente relacionados com trabalho desgastante (D2), stress no trabalho (D6), sobrecarga (D10), tensão emocional (D14), desânimo (D26) e frustração (D30) e inversamente relacionados com trabalho cansativo (D18) e ansiedade no trabalho (D22).

Inferre-se deste modo, que trabalhadores do gênero masculino, que trabalham um longo período de tempo na organização e que possuem nível elevado de escolaridade, possuem trabalho desgastante, stress, sobrecarga, tensão emocional, desânimo e frustração. Também, observou-se que os trabalhadores que apresentaram estas características individuais demonstraram ter menor nível de ansiedade e cansaço.

A relação entre a dimensão liberdade e características individuais não se apresentou significativa, deste modo não se explorou os resultados. De modo geral, pode-se observar que trabalhadores do gênero masculino, com elevado nível de escolaridade e que trabalham a um longo período de tempo na organização apresentaram estatisticamente prazer no trabalho, no quesito liberdade, e sofrimento no trabalho, em relação ao desgaste.

Segundo Dejours e Abdoucheli (1994), deve-se analisar a raiz do sofrimento de trabalhadores e não somente a doença que já existe no indivíduo em seu ambiente de trabalho. Deste modo, sugere-se para profissionais de recursos humanos que incentivem a liberdade de expressão dos trabalhadores e reconhecimento da chefia e dos colegas em trabalhadores que são do gênero masculino e que trabalham longo período de tempo na organização, a fim de aumentar o seu prazer no trabalho. Também, que incentivem o espaço para discussão de dificuldades, liberdade para organização de trabalho, solidariedade entre os colegas e possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho entre trabalhadores com elevado nível de escolaridade, a fim de alavancar o seu prazer no trabalho.

Por outro lado, sugere-se que profissionais de recursos humanos criem e controlem mecanismos na organização para mitigar o desgaste no trabalho, stress, sobrecarga, tensão emocional, desânimo e frustração entre trabalhadores do gênero masculino, que trabalham um

longo período de tempo na organização e que possuem nível elevado de escolaridade, a fim de auxiliar na diminuição do sofrimento dos trabalhadores.

Conforme já exposto, inicialmente analisou-se a relação entre as dimensões de prazer e sofrimento com as características individuais de todos os trabalhadores do hospital participantes do estudo, sem considerar, por exemplo, o departamento de trabalho de cada indivíduo. Desta forma, com o intuito de verificar particularidades de cada área em que o trabalhador está vinculado, a seguir, promoveu-se a análise de tais relacionamentos, separando-se também os trabalhadores de acordo com a área a que seu departamento está vinculado, sendo estas enfermagem (71 trabalhadores), administrativa (49 trabalhadores) e apoio (64 trabalhadores). Com base nestas informações de trabalhadores segregados em seus departamentos de trabalho (enfermagem, administrativo e apoio), apresenta-se na Tabela 5 a correlação das dimensões prazer e sofrimento e as características individuais entre os grupos de trabalhadores analisados.

Tabela 5 – Correlação das dimensões prazer/sofrimento e características individuais entre os grupos de trabalhadores do departamento de enfermagem, de apoio e administrativo.

Grupos da correlação canônica	Correlação Canônica (significância e coef.)		
	Departamento do hospital		
	Enfermagem	Apoio	Administrativo
Correlação entre a dimensão gratificação e características individuais	0,4142 (0,4718)	0,1469 (0,5974)	0,1497 (0,7509)
Correlação entre a dimensão liberdade e características individuais	0,6236 (0,3991)	0,1020 (0,5577)	0,0394* (0,7509)
Correlação entre a dimensão desgaste e características individuais	0,2355 (0,4588)	0,2762 (0,4845)	0,6395 (0,6407)
Correlação entre a dimensão insegurança e características individuais	0,2531 (0,4818)	0,9335 (0,3378)	0,8639 (0,5062)

Valores entre parênteses referem-se ao coeficiente de correlação.

* Significativo a 5%.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 5 descreve a correlação canônica das dimensões entre prazer/sofrimento e características individuais entre os grupos de trabalhadores do departamento de enfermagem, de apoio e administrativo. Verificou-se que apenas a correlação entre a dimensão liberdade e características individuais do departamento administrativo apresentou relação significativa, as quais são descritas na Tabela 6.

Tabela 6 – Coeficientes para as variáveis canônicas da dimensão liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores do departamento administrativo

Grupos	Variáveis	Combinações lineares		
		1	2	3
Dimensão liberdade (prazer)	L03	0,136422	0,376871	0,585596
	L07	-0,329264	-0,685758	-0,167043
	L11	1,15013	-0,0343682	0,482569
	L15	0,435084	0,931985	0,520871
	L19	-0,257609	0,507778	-0,906064
	L23	-1,25377	-0,782984	-0,0913697
	L27	0,523269	-0,440901	-0,376669
Características individuais dos trabalhadores	Gênero	-0,194201	-0,0885738	1,0093
	Temp_trabalho	0,352764	-0,996603	0,243204
	Nível_escol	1,00377	0,0503723	0,350894

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 6 observa-se o coeficiente das variáveis canônicas da dimensão de liberdade (prazer) com o grupo de características dos trabalhadores do departamento administrativo. O gênero apresentou relação diretamente proporcional com o reconhecimento da chefia pelo trabalho realizado pelos trabalhadores (L07), seguido de liberdade para organizar o trabalho da maneira que o colaborador achar mais pertinente (L19) e sentimento de solidariedade aos colegas de trabalho (L23), demonstrando um ambiente administrativo flexível para os colaboradores do gênero masculino.

O tempo de trabalho e o nível escolar dos respondentes apresentaram relação diretamente proporcional com a liberdade de expressão no trabalho (L03), seguido de espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho (L11), reconhecimento do trabalho realizado (L15) e uso do estilo pessoal no trabalho (L27). As combinações lineares resultantes do método estatístico demonstraram que na área administrativa os trabalhadores são estratégicos.

Dado o exposto, constatou-se que somente a dimensão liberdade (prazer) dos trabalhadores do departamento administrativo do hospital apresentou relação com as características individuais dos trabalhadores. Deste modo, infere-se que gerentes de recursos humanos atentem aos profissionais, que executam suas atividades na parte administrativa da empresa, principalmente aos de gênero feminino, que trabalham pouco tempo na organização e que possuem baixo nível de escolaridade, a fim de criarem mecanismos para aumentarem também o sentimento de liberdade (prazer) no ambiente de trabalho.

Com vistas a identificar os determinantes da gênese prazer-sofrimento na amostra investigada, utilizou-se da técnica de análise da entropia da informação. Apresenta-se na Tabela 7 a entropia da informação dos indicadores de gratificação e liberdade (prazer) e dos indicadores de desgaste e insegurança (sofrimento) dos trabalhadores analisados.

Tabela 7– Entropia da Informação dos indicadores de gratificação e liberdade (prazer) e dos indicadores de desgaste e insegurança (sofrimento).

PRAZER					
Dimensão Gratificação			Dimensão Liberdade		
Indicadores	e(di)	Peso	Indicadores	e(di)	Peso
G01	0,997031	0,071743	L03	0,9899	0,117999207
G05	0,995822	0,100958	L07	0,9895	0,123079219
G09	0,996479	0,085082	L11	0,9878	0,143159941
G13	0,996103	0,094161	L15	0,9891	0,127531241
G17	0,995256	0,114639	L19	0,9882	0,137773635
G21	0,991786	0,198494	L23	0,9913	0,101486537
G25	0,996477	0,085129	L27	0,9787	0,248970219
G29	0,989663	0,249795		-	
SOFRIMENTO					
Dimensão Desgaste			Dimensão Insegurança		
Indicadores	e(di)	Peso	Indicadores	e(di)	Peso
D02	0,99207911	0,064391124	I04	0,97494	0,140774983
D06	0,990335089	0,078568763	I08	0,96902	0,174029535
D10	0,987627338	0,100580825	I12	0,970952	0,163177135
D14	0,986490596	0,109821712	I16	0,979876	0,113047633
D18	0,99191874	0,065694818	I20	0,97922	0,116729503
D22	0,979394311	0,167509394	I24	0,97533	0,138583309
D26	0,975774193	0,196938347	I28	0,972647	0,153657902
D30	0,973368485	0,216495016		-	

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com Zeleny (1982), quanto maior o e(di), menor será a informação transmitida, ou seja, quanto mais distante do “zero” o e(di) menos peso da informação o indicador analisado terá. Deste modo, analisa-se o “Peso” da informação do indicador, que possui maior valor, que corresponde ao e(di) mais próximo de zero.

Em relação à Tabela 7 pode-se observar o peso da informação distribuído entre a dimensão gratificação e liberdade (prazer), desgaste e insegurança (sofrimento). O indicador de gratificação que teve maior peso foi à admiração que outras pessoas têm sobre as atividades desempenhadas pelo trabalhador (G29), obtendo um peso de 0,249795. O segundo indicador de destaque de gratificação foi descrito como trabalho compatível com aspirações profissionais (G21) com um peso de 0,198494; e o terceiro item com maior peso informacional, de 0,114639, foi o sentimento de identificação pessoal com as tarefas realizadas (G17). Percebe-se que o prazer no trabalho é o resultado da alocação correta de pessoal na organização, do qual uma boa estrutura de recursos humanos analisa através do perfil de cada profissional a alocação dos trabalhadores em determinados setores. O profissional em determinada área, que é motivado pela realização de sua tarefa, pode ter melhor desempenho, acarretando em reconhecimento por parte de chefes e diretores de departamentos.

Em se tratando da dimensão liberdade, os indicadores com maior destaque foram à utilização de estilo pessoal para o desempenho das atividades (L27), com um peso de 0,248970219, seguido do indicador abertura empresarial para discussões de dificuldades encontradas no trabalho (L11), sob o peso de 0,143159941 e em terceira ordem o quesito liberdade para organização do trabalho (L19), com o peso de 0,137773635. Sob essas perspectivas pode-se visualizar um ambiente organizacional flexível sobre o desempenho das atividades, já que os colaboradores podem executar suas atividades diárias conforme julgarem necessário, proporcionando um ambiente sem pressões e saudável, e o reconhecimento pelas ações corretas quando feitas. Segundo Mendes e Tamayo (2001), um ambiente de prazer pode ser medido através da admiração do colaborador pela organização, resultando assim, em valorização e reconhecimento do colaborador por parte da empresa.

Já em relação à dimensão sofrimento, observou-se que o desânimo no trabalho (D30) teve maior peso da informação 0,216495016, seguido do indicador com peso 0,167509394 relacionado à frustração no trabalho (D22), e terceiro indicador com maior peso 0,196938347 que retrata a ansiedade no trabalho (D26). Percebe-se que a flexibilidade que a empresa proporciona ao colaborador determina como este executará determinada atividade, o que pode produzir desânimo sobre as atividades que os mesmos desempenham. Esse desânimo leva a frustração, que é um sentimento que pode ser explicado pela falta de cobrança sobre determinadas ações internas na organização, e ausência de obstáculos e metas a serem cumpridas. Como a pesquisa foi realizada em um hospital e os maiores respondentes se tratam de enfermeiros, a falta de motivação ou valorização contribui para essa frustração e também para o aumento da ansiedade. As atividades no hospital são executadas em um ambiente que trata de doenças, podendo ser motivo de preocupação constante. No estudo de Shimizu, Couto e Merchan-Hamann (2011) foi abordado tema relacionado a um ambiente de saúde. Em se tratando da análise do sofrimento, estes observaram certa indignação e exaustão emocional em seus resultados, o que confirma os testes realizados nesta pesquisa.

Por fim, se tratando da dimensão de segurança, o índice de ameaça de demissão (I08) ocupou o peso de destaque em 0,174029535, seguido do peso de 0,163177135 que trata da insegurança diante da ameaça em perder o emprego (I12), e do índice que trata da pressão no trabalho (I28) com peso da informação de 0,153657902. Percebe-se que o peso da informação do primeiro índice afeta o segundo, ou seja, ambos são relacionados à ameaça de demissão, isso pode ser explicado pela dinâmica de trabalho que o ambiente adota e a quantidade de indivíduos com a mesma competência técnica no mercado de trabalho. Deste modo, acarreta-se o aumento de dúvidas quanto à permanência no emprego. Também, observou-se que ambiente organizacional agradável aos colaboradores causa pressão aos trabalhadores, a fim de estes terem continuidade no contrato de trabalho.

Analisou-se também, de forma separada, os determinantes das dimensões de prazer e sofrimento dos trabalhadores observando-se a área a que os trabalhadores do hospital estão vinculados: enfermagem, apoio e administrativa. Os resultados desta análise são apresentados na Tabela 8.

Tabela 8 – Peso da entropia da informação do prazer/sofrimento dos trabalhadores, segmentados pelos departamentos de trabalho

Determinante	Enfermagem		Determinante	Apoio		Determinante	Administrativo	
	e(di)	Peso		e(di)	Peso		e(di)	Peso
G29	0,9856	0,2556	G29	0,9846	0,2248	G21	0,9783	0,2177
L27	0,9751	0,2195	L27	0,9584	0,2926	L27	0,9816	0,1745
D30	0,9731	0,2115	D26	0,9554	0,2059	D30	0,9600	0,2146
I08	0,9654	0,2017	I12	0,9502	0,1677	I28	0,9561	0,1744

Fonte: Dados da pesquisa.

Com base nos resultados apresentados na Tabela 8, analisam-se os determinantes das dimensões de prazer e sofrimento, de acordo com o maior peso atribuído a cada variável e que corresponde a menor entropia (e(di)). Pode-se perceber que o determinante da dimensão gratificação para os trabalhadores do departamento de enfermagem e apoio foi à admiração do trabalho realizado pelo indivíduo (G29), enquanto que para o departamento administrativo foi o trabalho compatível com as aspirações profissionais (G21). Na dimensão liberdade (prazer) observou-se que o uso do estilo pessoal do trabalhador no trabalho (L27) foi o determinante para os indivíduos do departamento de enfermagem, apoio e administrativo. Ou seja, para todos os trabalhadores do hospital o que rege a liberdade destes é o uso do estilo pessoal na realização de suas tarefas.

Em relação à dimensão desgaste do sofrimento dos trabalhadores, verificou-se que a frustração no trabalho (D30) foi o determinante para os indivíduos do departamento de enfermagem e administrativo, enquanto que para os indivíduos do departamento de apoio foi o desânimo no trabalho (D26). Quanto à insegurança (sofrimento) dos trabalhadores, observou-se que o determinante para os indivíduos do departamento de enfermagem foi à ameaça de demissão (I8), para os indivíduos do departamento de apoio foi à insegurança diante da ameaça de desemprego (I12), enquanto que para os indivíduos da parte administrativa do hospital, o determinante foi à pressão existente no trabalho (I28).

De modo geral, pode-se observar que os trabalhadores das áreas relacionadas ao departamento administrativo do hospital apresentaram discrepância dos determinantes de prazer e sofrimento comparativamente aos demais trabalhadores do hospital, alocados nas áreas de enfermagem e apoio. Enquanto que para os profissionais de enfermagem e apoio o prazer foi

determinado pela admiração do trabalho (gratificação), e o sofrimento foi determinado pela ameaça e insegurança de demissão (insegurança), para os trabalhadores do departamento administrativo o prazer foi determinado pela compatibilidade de seus objetivos com o trabalho (gratificação) e o sofrimento determinado pela pressão existente no trabalho (insegurança).

Portanto, estes resultados encontrados fornecem evidências que confirmam a existência de diferentes determinantes para o prazer e sofrimento em um mesmo contexto de trabalho, confirmando que indivíduos reagem de maneira diferente aos estímulos do ambiente. Assim, torna-se necessário o desenvolvimento de ações institucionais, relacionados à observância de características pessoais e contextuais do trabalho que podem impactar os indivíduos, uma vez que o prazer e sofrimento do trabalhador, pela ótica da Teoria da Psicodinâmica do Trabalho, decorre naturalmente do ambiente de trabalho.

Considerações Finais

Esta pesquisa teve por intuito analisar os determinantes do prazer (gratificação e liberdade) e sofrimento (desgaste e insegurança) no contexto de trabalho hospitalar. Deste modo, utilizou-se metodologia descritiva, de estudo de caso, com abordagem quantitativa. Para a análise dos dados aplicou-se correlação canônica e entropia da informação. A amostra da pesquisa compreendeu 184 colaboradores da organização.

Por meio dos resultados da correlação canônica entre as características individuais dos trabalhadores com as dimensões de prazer e sofrimento, pode-se observar que há relação significativa entre trabalhadores do gênero masculino, que trabalham elevado período de tempo no hospital e que apresentam elevado nível de escolaridade com o prazer (no quesito liberdade) e sofrimento (no quesito desgaste). Como resultado complementar, quando separado os profissionais pela área de atuação no hospital (administrativo, apoio e enfermagem), observou-se que somente os profissionais do departamento administrativo tem o sentimento de prazer (liberdade) aumentado, quando possuem maior nível de escolaridade, tempo de atuação na empresa e se são do gênero masculino.

Os resultados encontrados sugerem que a criação de mecanismos nas organizações para incentivar a liberdade de expressão dos trabalhadores e reconhecimento da chefia e de colegas entre indivíduos do gênero masculino e que trabalham longo período de tempo na organização, pode aumentar o nível de prazer dos mesmos. Entre profissionais que possuem elevado nível de escolaridade, o incentivo do espaço para discussão de dificuldades, liberdade para organização de trabalho, solidariedade entre os colegas e possibilidade de usar estilo pessoal no trabalho, pode alavancar o prazer no trabalho. Questões como desgaste no trabalho, stress, sobrecarga, tensão emocional, desânimo e frustração entre trabalhadores do gênero masculino, que trabalham um longo período de tempo na organização e que possuem nível elevado de escolaridade, precisam ser monitorados, visto que são fatores influenciadores do sofrimento dos trabalhadores. Por consequência, tendem a impactar negativamente nas atividades desenvolvidas pelo indivíduo, podendo impactar o desempenho da organização.

Neste contexto, o estudo traz evidências adicionais às pesquisas sobre o tema, visto que se identificou que fatores como gênero, tempo de atuação na empresa e nível de escolaridade, possuem relação significativa com os sentimentos de prazer (liberdade) e sofrimento (desgaste) dos trabalhadores em seu ambiente de trabalho nesta organização, resultados que denotam a

influência de diferentes determinantes de prazer e sofrimento no trabalho entre as organizações, comparativamente aos achados de outros estudos revisitados para a realização desta pesquisa. Tais evidências estimulam a realização de novos estudos, para que se possam compreender fatores similares que promovem um ambiente social favorável ao prazer do indivíduo no trabalho, bem como reduzir situações que geram seu sofrimento.

Em relação à identificação dos determinantes da dimensão gratificação e liberdade (prazer), desgaste e insegurança (sofrimento), constatou-se que o indicador que apresenta maior informação sobre a gratificação dos trabalhadores analisados foi a admiração que outras pessoas têm sobre as atividades desempenhadas pelo trabalhador. O indicador determinante da liberdade dos trabalhadores foi à utilização de estilo pessoal para o desempenho das atividades. Como determinante do desgaste no trabalho observou-se o desânimo no trabalho. Já como determinante da insegurança no trabalho percebeu-se a ameaça de demissão.

Estes achados colaboram ao preconizado por Antloga, Mendes e Maia (2012), em relação aos resultados que o prazer no trabalho pode ser avaliado pela liberdade do trabalhador em pensar, organizar e falar sobre o trabalho, pela sensação de recompensa, orgulho e identificação com o trabalho. Já o sofrimento é verificado pelo desgaste, desânimo, sobrecarga e insegurança no trabalho.

Quando analisado os determinantes de prazer e sofrimento dos profissionais do hospital, de acordo com as áreas de atuação, observou-se que para os profissionais de enfermagem e apoio o prazer foi determinado pela admiração do trabalho e o sofrimento foi determinado pela ameaça e insegurança de demissão. Já para os trabalhadores da área administrativa, o prazer foi determinado pela compatibilidade de seus objetivos com o trabalho e o sofrimento determinado pela pressão existente no trabalho. Deste modo, infere-se que no ambiente hospitalar, profissionais administrativos possuem características diferenciadas que impactam no sentimento de prazer e sofrimento, em comparação com os demais profissionais que exercem suas atividades na enfermagem e em áreas de apoio.

Estes resultados enfatizam a importância da realização de novas pesquisas sob a abordagem comportamental, investigando o conjunto de colaboradores que atuam em um mesmo contexto de trabalho, uma vez que por meio destes, torna-se possível avaliar fatores que influenciam de maneira diferente os indivíduos em um mesmo ambiente de trabalho. Tais evidências podem contribuir para o entendimento de fatores que estimulam ou inibem a produtividade dos indivíduos neste contexto. Como área de apoio a implementação da estratégia organizacional, a contabilidade, sob a perspectiva comportamental, deve prover seus usuários com informações que possam qualificar o processo decisório dos gestores. Assim sendo, a compreensão de fatores que favorecem ou inibem a produtividade nas empresas, é temática central de estudos que deve ser investigada nesta área.

De acordo com Sentone e Gonçalves (2002), problemas relacionados ao trabalho e suas consequências na saúde do trabalhador, produtividade e qualidade dos serviços prestados, possuem importância para as organizações, pois apresenta fatores que podem ser incentivados nas organizações para o aumento do prazer e diminuição do sofrimento. Desta forma, a compreensão de tais fatores contribui para o aumento do desempenho do trabalhador e da organização, e também para o planejamento estratégico das atividades organizacionais.



Mesmo apresentando algumas limitações, que não permitem a generalização dos achados desta pesquisa, este estudo buscou inserir a abordagem da psicodinâmica do trabalho, prazer e sofrimento, nos estudos em contabilidade, visto que a psicologia necessita de áreas complementares para o avanço das pesquisas (PRADO, 2005). Também, de acordo com Sargiacomo, Ianni e Everett (2014), devem ser realizados estudos na área de contabilidade em uma variedade de perspectivas críticas, a fim de contribuir para o entendimento da prática contábil, agentes associados e suas consequências. Neste contexto, sugere-se para a realização de pesquisas futuras, a análise de vivências de prazer e sofrimentos junto a todos os profissionais que atuam em uma mesma organização, a fim de se compreender similaridades e divergências sobre a gênese prazer-sofrimento. Da mesma forma, sugere-se o desenvolvimento de estudos sob a ótica da Teoria da Psicodinâmica, com profissionais da área de gestão e contabilidade. A identificação de fatores específicos que afetam as atividades desenvolvidas por estes profissionais, pode contribuir para a consolidação do conhecimento existente sobre o prazer e a diminuição do sofrimento dos trabalhadores, bem como as condições que oportunizam melhoria do desempenho no trabalho destes profissionais.

Referências

- ANTLOGA, C. S.; MENDES, A. M.; MAIA, M. Pleasure and Suffering at Work: Case Study with Employees at the Administrative Section of a Construction Material Company in DF. **International Journal of Applied Psychology**, v. 2, n. 5, p. 110-118, 2012.
- BINBERG, J. G.; LUFT, J.; SHIELDS, M. D. **Psychology Theory in Management Accounting Research**. In: HOPWOOFF, A. G.; CHAPMAN, C. S. (ORG). *Handbook of Management Accounting Research*,. Amsterdã: Elsevier, 2007.
- CAMPOS, J. F.; DAVID, H. M. S. L.; SOUZA, N. V. D. O. Prazer e sofrimento: avaliação de enfermeiros intensivistas à luz da psicodinâmica do trabalho. **Esc. Anna Nery Rev. Enferm**, v. 18, n. 1, p. 90-95, 2014.
- CLOT, Y. **A função psicológica do trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.
- CODO, W. **Um diagnóstico integrado do trabalho com ênfase em saúde mental**. In: JACQUES, M. G.; CODO, W. (Org.). *Saúde Mental e Trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.
- DEJOURS, C. **Conferências Brasileiras: Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho**. São Paulo: Edições FUNDAP: EAESP-FGV, 1999.
- DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Produção**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. **Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, p. 119-145, 1994.
- FERREIRA, E. M.; FERNANDES, M. D. F. P.; PRADO, C.; BAPTISTA, P. C. P.; FREITAS, G. F. D.; BONINI, B. B. Prazer e sofrimento no processo de trabalho do enfermeiro docente. **Rev Esc Enferm USP**, v. 43, p. 1292-6, 2009.
- FREZATTI, F.; GUERREIRO, R.; AGUIAR, A. B.; GOUVEA, M. A. Análise do relacionamento entre a contabilidade gerencial e o processo de planejamento das organizações brasileiras. **Rev. adm. contemp. [online]**, vol.11, n. 2, pp. 33-54, 2007.



- GUIMARÃES, F. A. L.; MARTINS, M. C. F. Valores e prazer-sofrimento no trabalho: um estudo com profissionais de nível superior. **Estudos de psicologia**, v. 27, n. 2, p. 133-145, 2010.
- LANCMAN, S. **O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho**. In: LANCMAN, S.; LAERTE, I. S. **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2004.
- LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 79-90, 2003.
- LIMA FILHO, N.; BRUNI, A. L.; MENEZES, I. G. Validação do Teste Need For Cognition: um estudo em Contabilidade Comportamental. **Psicologia, Ciência e Profissão**, n. 33, v. 1, p. 112-131, 2013.
- LUCENA, W. G. L.; FERNANDES, M. S. A.; SILVA, J. D. G. A contabilidade comportamental e os efeitos cognitivos no processo decisório: uma amostra com operadores da contabilidade. **Revista Universo Contábil**, v. 7, n. 3, p. 41-58, 2011.
- LUNARDI FILHO, W. D. Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 50, n. 1, p. 77-92, 1997.
- MAISSIAT, G. S. **Prazer e sofrimento de trabalhadores da atenção básica à saúde à luz da teoria da psicodinâmica do trabalho**. 114 pg. Mestrado em Enfermagem - Dissertação Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2013.
- MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003.
- MÁXIMO, T. A. C. O.; ARAÚJO, A. J. S.; ZAMBRONI-DE-SOUZA, P. C. Vivências de sofrimento e prazer no trabalho de gerentes de banco. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 34, n. 1, p. 96-111, 2014.
- MENDES, A. M. Algumas contribuições teóricas do referencial psicanalítico para as pesquisas sobre organizações. **Estudos de Psicologia**, v. 7, p. 89-96, 2002.
- MENDES, A. M. B. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
- MENDES, A. M.; TAMAYO, Á. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001.
- MILANEZ, F. **Desenvolvimento sustentável**. In: A. D. Cattani (Org.). *A outra economia*. Porto Alegre: Veraz Editores, 2003.
- PRADO, C. G. **Investigando a saúde mental de trabalhadores: as relações entre suporte organizacional, satisfação e sentimentos de prazer e sofrimento no trabalho**. 63 pg. Mestrado em Psicologia - Dissertação Programa de Pós Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, 2005.
- SARGIACOMO, M.; IANNI, L.; EVERETT, J. Accounting for suffering: Calculative practices in the field of disaster relief. **Critical Perspectives on Accounting**, v. 25, n. 7, p. 652-669, 2014.
- SENTONE, A. D. D.; GONÇALVES, A. A. F. Sofrimento no trabalho: significado para o auxiliar de enfermagem com dois vínculos empregatícios. **Semina: Ciências Biológicas e da Saúde**, v. 23, n. 1, p. 33-38, 2002.



SHANK, J. K.; GOVINDARAJAN, V. **A revolução dos custos: como reinventar e redefinir sua estratégia de custos para vencer em mercados crescentemente competitivos**. Elsevier, 1997.

SHIMIZU, H. E.; COUTO, D. T.; MERCHAN-HAMANN, E.. Pleasure and suffering in intensive care unit nursing staff. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 19, n. 3, p. 565-572, 2011.

SILVA, P. C.; MERLO, Á. R. C. Prazer e sofrimento de psicólogos no trabalho em empresas privadas. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 27, n. 1, p. 132-147, 2007.

TSCHIEDEL, R. M.; MONTEIRO, J. K. Prazer e sofrimento no trabalho das agentes de segurança penitenciária. **Estudos de Psicologia**, v. 18, n. 3, p. 527-535, 2013.

VILELA, E. F.; GARCIA, F. C.; VIEIRA, A. Vivências de prazer-sofrimento no trabalho do professor universitário: estudo de caso em uma instituição pública. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 19, n. 2, p. 517-540, 2013.

ZELENY, M. **Multiple Criteria Decision Making**. New York: McGraw-Hill Book Company, 1982.

ZONATTO, V. C. S. **Influência de fatores sociais cognitivos de capacidade, vontade e oportunidade sobre o desempenho gerencial nas atividades orçamentárias das maiores empresas exportadoras do Brasil**. 2014. 332 f. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis e Administração) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2014.