



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

PRAZER, SOFRIMENTO E RETALIAÇÃO NO TRABALHO DE GARIS

MILKA ALVES CORREIA BARBOSA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)

Agradecimento à orgão de fomento:
não se aplica.

PRAZER, SOFRIMENTO E RETALIAÇÃO NO TRABALHO DE GARIS

Introdução

O trabalho é reconhecidamente umas dimensões centrais da vida do homem. É por meio dele que a sobrevivência e a realização do ser humano é viabilizada, que se dá sua inserção em espaços sociais, além de ser elemento constituinte da identidade dele (MALVEZZI, 2014; LOPES et al., 2012).

Com as atividades laborais os indivíduos conseguem idealizar suas próprias realidades, além de proporcionar um sentimento de pertencimento, e, portanto, o trabalho atua fortemente na estrutura social, psicológica e material dos indivíduos na sociedade (ROHM; LOPES, 2015). Sendo assim, ao ultrapassar os limites organizacionais, o trabalho invade também o íntimo particular de cada indivíduo (MENDES, 1999).

Parece haver consenso sobre os paradoxos psíquicos, físicos e sociais que o trabalho encerra, quer seja para os indivíduos, quer para a sociedade (PAIVA, 2019), já que ele traz em seu cerne tanto o prazer (influenciando a formação da identidade do trabalhador, contribuindo para sua saúde) como desencadeia processos de adoecimento e sofrimento físico-psíquico (quando o contexto laboral é desgastante e conflituoso) (MENDES; MÜLLER, 2013).

Pode-se definir o prazer como “um princípio mobilizador que coloca o sujeito em ação para a busca da gratificação, realização de si e reconhecimento pelo outro” (MENDES; MULLER, 2013, p. 290), enquanto o sofrimento se faz presente no desequilíbrio entre as demandas do trabalho e as demandas do trabalho e a impossibilidade de negociação entre elas, gerando instabilidade psicológica (MENDES; FERREIRA, 2007).

Para Barreto et al. (2016), quando o trabalho proporciona um aumento da qualidade de vida, relacionando o alcance de metas pessoais à realização profissional, então é visto como fonte de prazer (BARRETO et al., 2016). De outra perspectiva, o sofrimento emerge quando o trabalhador tem o receio de não corresponder às exigências da organização, tais como, cumprimento de horário, ritmo de trabalho, nível de formação e qualificação, dentre outros.

Se de um lado, o sofrimento desequilibra a identidade e a personalidade, gerando problemas psíquicos no indivíduo; por outro, é elemento para a normalidade, quando ele é enfrentado, alterado ou ressignificado, dando lugar ao prazer quando esse sofrimento pode ser alterado ou ressignificado (FERREIRA; MENDES, 2001).

Dessa forma, ao criar uma alternativa para as dificuldades que geram o sofrimento, o trabalhador poderá ter a vivência de prazer e se vê como mais competente do que anteriormente. Tal processo proporciona a transformação do sofrimento em prazer, bem como a renovação do entusiasmo (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012).

Assim, resta pouca dúvida sobre a inseparabilidade entre prazer e o sofrimento no trabalho, conforme afirmou Dejours (2008). É na psicodinâmica do trabalho que se encontram os fundamentos para estudos voltados ao prazer e sofrimento, dentro de um contexto de trabalho, bem como os mecanismos de defesa que os indivíduos utilizam para preservar a saúde mental, nesse ambiente (DEJOURS, 1993; MENDONÇA; MENDES, 2005).

De fato, a psicodinâmica apresenta o ambiente de trabalho caracterizado por forças objetivas e subjetivas, sociais e econômicas, e que podem alterar a saúde e levar o trabalhador ao adoecimento (MENDES, 2007). Conforme Dejours (1996), a origem do sofrimento está na automação das tarefas, nas imposições da organização do trabalho, na adequação à cultura organizacional, nas relações com os clientes, bem como na criação das incompetências, levando o trabalhador a sentir-se incapaz de lidar com as diversas situações que ocorrem no dia a dia da organização.

Buscando mediar os sentimentos de sofrimento e injustiça, é possível que o trabalhador busque desenvolver estratégias de defesa, dentre as quais as atitudes retaliatórias

(MENDONÇA; MENDES, 2005), as quais trazem altos prejuízos para as organizações (MENDONÇA; TAMAYO, 2004).

A retaliação pode ser definida como comportamentos que sofrem influência de atributos pessoais dos atores organizacionais, os quais podem ser emitidos de maneira sutil ou agressiva, em resposta à percepção de injustiça no trabalho, contra a organização ou pessoas que dela fazem parte (MENDONÇA, 2003). De fato, atitudes retaliatórias podem ser observadas nos diversos âmbitos da sociedade, no entanto, no contexto organizacional significam uma reação às injustiças vivenciadas ou observadas constantemente pelos trabalhadores (MENDONÇA; TAMAYO, 2004).

Tomando como ponto de partida a discussão sobre os construtos prazer, sofrimento e retaliação no trabalho, essa investigação preocupou-se com um grupo de trabalhadores em específico, qual seja, o dos garis, cuja atividade volta-se principalmente à coleta de lixo. Segundo Gomes e Oliveira (2013)

O lixo representa tudo aquilo que não tem valor e/ou utilidade para um determinado grupo social, trazendo a concepção de que deve ser colocado para fora das residências, fábricas e estabelecimentos comerciais para alguém levar. (GOMES; OLIVEIRA, 2013, p. 139)

Assim, apesar da relevância de suas atividades para a sociedade em geral, o trabalho deles ainda tende a ser visto como um “trabalho menor” (LOPES et al. 2012), posto que “os indivíduos que trabalham com o lixo passaram, sob a lógica das sociedades modernas, a ser desprezados, desvalorizados, não reconhecidos pelo trabalho que desempenham, tornando-se seres invisíveis” (GOMES; OLIVEIRA, 2013, p. 139). Como consequência, são tratados também como lixo e ainda sofrem preconceitos, estando sujeitos ao fenômeno da “invisibilidade social” que acomete em geral as profissões de classes pobres (COSTA, 2004).

Somando-se a isso, reconhece-se que o cotidiano laboral dos garis os coloca diante de situações paradoxais: se por um lado desenvolvem atividades de relevância para a saúde pública, por outro eles se deparam com condições de trabalho desfavoráveis como atenção permanente exigida nas tarefas executadas, insegurança, falta de perspectiva, de reconhecimento, ritmo diário de trabalho desgastante, irritação em relação ao ruído constante, dentre outros (COSTA, 2002), possivelmente demandando estratégias para lidar com sentimentos de sofrimento, injustiça e prazer no trabalho, dentre outros.

Considerando-se esses aspectos, a presente pesquisa buscou investigar as vivências de prazer, sofrimento e retaliação no trabalho de garis.

No Brasil, a temática de prazer e sofrimento no trabalho vem se destacando com o crescimento do número de trabalhos em periódicos e eventos nacionais e internacionais, evidenciando sua contribuição à área da Administração (comportamento organizacional, gestão de pessoas), da Psicologia do Trabalho e da Psicologia Organizacional, corroborando a possibilidade de interface entre diferentes áreas do conhecimento.

Como também, os estudos envolvendo a temática de prazer e sofrimento podem contribuir com *insights* que viabilizem o aumento da produtividade das organizações, bem como maior bem-estar para as pessoas, em relação à saúde e à satisfação com o trabalho (DARIO; LOURENÇO, 2018). Tendo em vista essa perspectiva, ao apoiar-se na psicodinâmica do trabalho, espera-se que uma das contribuições dessa investigação seja o esclarecimento de como a forma que o trabalho é organizado e pode impactar a saúde mental do trabalhador (gari).

Adicionalmente, justifica-se a pertinência desse estudo tendo em vista a escassez de estudos sobre atitudes retaliatórias e o fato de que grande parte dos estudos empíricos privilegia a temática de injustiça no trabalho em detrimento dos comportamentos de retaliação (MENDONÇA; TAMAYO, 2004). Nessa direção, o presente estudo pretende aprofundar o conhecimento acerca de tais vivências buscando relacionar estas com o fenômeno de retaliação,

visto que, de acordo com o levantamento feito por Torres (2020), verifica-se que não há estudos envolvendo tais variáveis de forma integrada.

Fundamentação teórica: Prazer, sofrimento e retaliação no trabalho: uma conversa entre construtos

A dicotomia prazer-sofrimento pauta-se na relação subjetiva existente entre trabalhador e seu trabalho, a qual pode ser entendida como reflexo de como o indivíduo relaciona-se com outros, a partir de valores organizacionais que norteiam o cotidiano da organização e orientam sobre a maneira como o trabalhador deve realizar suas atividades e participar de relações sociais, afetivas e profissionais (MENDES; TAMAYO, 2001).

Nessa ótica, e Ferreira e Mendes (2001, p.94) esclarecem que “o prazer-sofrimento é uma vivência subjetiva do próprio trabalhador, compartilhada coletivamente e influenciada pela atividade de trabalho”, e assim, a sensação do que provoca o prazer e sofrimento muda conforme a percepção de cada indivíduo no trabalho.

Sobre esse aspecto, Brant e Minayo-Gomez (2004) esclarecem que o que é sofrimento para um indivíduo pode não ser para outro, ainda que ambos estejam submetidos às mesmas condições ambientais adversas. Como também, o que é fonte de prazer para um indivíduo, pode ser de sofrimento para outro.

O trabalho como fonte do prazer e sofrimento também foi abordado por Dario e Lourenço (2018) ao destacarem as duas perspectivas que o reconhecimento do trabalho pode assumir: prazer quando há o reconhecimento e sofrimento quando não existe o reconhecimento sobre o trabalho realizado.

Também tratando de fontes de prazer, Mato et al (2017) citam a autonomia e liberdade como forças que, além de estimularem o trabalho em equipe, fazem as pessoas se sentirem participantes e importantes no processo. Já Barreto et al (2016) destacam que o indivíduo pode usufruir de uma melhor qualidade de vida e se sentir realizado profissionalmente a partir do momento que atinge suas metas profissionais.

Importa aqui destacar que os argumentos desses autores citados se alinham a Mendes (2001) que dimensiona três fatores, a parte dos quais a vivência com o prazer-sofrimento pode ser mensurada, quais sejam: a valorização, o reconhecimento e o desgaste, respectivamente. A valorização é sentida quando o trabalhador se sente autovalorizado, quando ele é uma parcela significativa para a organização e ao seu meio social. O reconhecimento é quando o sentimento de ser aceito, ser admirado, ser referência no ambiente de trabalho e poder ter a liberdade de expor suas ideias e suas individualidades. Já o sofrimento resultado do desgaste em relação ao trabalho, isso referente as pressões das mais variadas possíveis, dentre elas estresse, desânimo e descontentamento com o trabalho.

De fato, o sofrimento pode ser assim definido

o sofrimento é definido como uma vivência individual ou coletiva, frequente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências dolorosas como angústia, medo e insegurança provenientes do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corpo-mente e a restrição de satisfazê-las, pelas imposições das situações de trabalho (MENDES; COSTA; BARROS, 2003, p. 39).

Portanto, o sofrimento no trabalho surge, por exemplo, quando o trabalhador sente temor em não satisfazer às exigências da organização e à competitividade do mercado, que exige cada vez mais o aperfeiçoamento dos produtos e serviços, fazendo com que no trabalho existam mais forças de sofrimento do que de prazer (BARRETO et al, 2016).

De fato, o sofrimento psíquico atinge os trabalhadores que têm os seus valores e desejos em conflito com a organização que não os considera em sua totalidade (GOMES; OLIVEIRA,

2013). Além disso, é possível afirmar que o sofrimento psíquico advém do estresse ocupacional que está diretamente ligado às experiências dos trabalhadores no desenvolvimento de suas atividades (SOUSA; ANDRADE, 2017).

O sofrimento no ambiente de trabalho pode acontecer ainda em decorrência da falta de reconhecimento por parte dos superiores, a sobrecarga do trabalho e o esgotamento físico e mental (MARTINS; HONÓRIO, 2014).

De forma geral, pode-se afirmar que as vivências do sofrimento surgem quando o trabalhador percebe que não é possível alterar a organização do trabalho e que sua capacidade de adaptação se esgotou (DEJOURS, 2015). Conforme afirma Mendes (2007, p. 37),

Esse sofrimento pode ser intensificado à medida que a organização do trabalho não permite a subversão do trabalho prescrito em um trabalho no qual o trabalhador usa sua inteligência prática, ou a criatividade, variabilidades no modo de fazer as tarefas e a subjetividade.

Além disso, a insatisfação no trabalho tem um custo para o sujeito. O custo humano do trabalho expressa a energia que o trabalhador despende, individual ou coletivamente, nas esferas cognitiva, emocional e física, visando transpor as contradições e impasses vivenciados no cotidiano do trabalho.

Nessa perspectiva, em específico, os trabalhadores que lidam com a coleta de lixo estão sujeitos à discriminação e invisibilidade social, desqualificação profissional, dentre outros fatores, (GOMES; OLIVEIRA, 2013). Sobre a invisibilidade social, Lopes et al (2012, p. 44) citam que está “relacionada ao desaparecimento psicossocial de um homem perante seus semelhantes”. Assim, muito possivelmente o trabalho dos garis, os deixam expostos ao preconceito da sociedade e às más condições de trabalho; situações as quais podem suscitar em vivências de sofrimento no trabalho.

Para manter o equilíbrio psíquico, são criadas estratégias defensivas que tem como objetivo o enfrentamento de vivências no trabalho que causam sofrimento; tais estratégias envolvem tanto a inteligência do indivíduo (engenhosidade) quanto a inteligência coletiva (cooperação) (DEJOURS, 2017).

Em especial, situações que levam o trabalhador a situações percebidas como injustas no ambiente de trabalho podem se constituir em vivências de sofrimento. Para lidar com elas, o indivíduo pode recorrer à retaliação (TORRES, 2020; MENDONÇA; MENDES, 2005).

Aqui demarca-se que esse comportamento surge em resposta a percepção e julgamento de injustiças pelos trabalhadores no contexto organizacional (FERREIRA, 2018). Nessa perspectiva, quanto menor a percepção de justiça identificada pelo indivíduo, maior a possibilidade de o trabalhador demonstrar atitudes retaliatórias (MENDONÇA; TAMAYO, 2004). Desde modo, é factível admitir que os comportamentos retaliatórios estão intrinsecamente ligados às percepções de injustiça.

Contudo, tal relação sofre influência das variáveis de personalidade, estados emocionais e da capacidade de concordância, estabelecidas como moderadoras desta relação. Assim, quanto maior o grau de estados emocionais negativos, maior a propensão do indivíduo para retaliar quando experiencia aspectos injustos e de sofrimento. De igual modo, o indivíduo que possui baixo nível de concordância pode apresentar comportamentos de retaliação de forma mais rápida do que um sujeito cooperativo (SKALIRCKI et al, 1999).

Como também, a forma como a retaliação se dá pode ser de maneira sutil, na forma de boicotes ao bom desempenho organizacional ou em sua faceta explícita, por meio de atos agressivos e flagrantes, como agredir verbalmente um colega de trabalho (MENDONÇA; TAMAYO, 2008).

Destaque-se ainda que a retaliação pode ser caracterizada a partir de dois componentes, quais seja, o afetivo e conativo. O primeiro se refere à indignação do trabalhador frente ao

contexto considerado injusto, refere-se à tendência ou probabilidade consciente para retaliar e a crença de que a organização merece a reação e de que ele atuaria de maneira idêntica diante de situações de injustiça (MENDONÇA; TAMAYO, 2003).

Há consenso de que as atitudes retaliatórias podem prejudicar o desempenho individual, a manutenção da efetividade organizacional ou até causar um decréscimo da mesma (MAIA; BASTOS, 2011). Entretanto, tais atitudes também podem levar o indivíduo a retomar a percepção de justiça e equilíbrio entre o investimento no trabalho e as recompensas adquiridas (MENDONÇA; MENDES, 2005).

Esclarecidos os construtos que orientaram a presente investigação, passa-se aos aspectos metodológicos adotados para tal.

Metodologia

No tocante ao alcance da pesquisa realizada, pode-se enquadrá-la como descritiva, tendo em vista que este estudo buscou analisar a influência do prazer e sofrimento nas atitudes retaliatórias no trabalho entre os garis de Maceió. Esse tipo de estudo tem como objetivo descrever fenômenos, situações, contextos e eventos, detalhando como são e se manifestam (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Considerando a pergunta de pesquisa e os objetivos específicos propostos para este estudo, entendeu-se ser necessário adotar uma abordagem qualitativa, justificada na medida em que por meio dela buscou-se compreender a dinâmica das vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos garis, além dos riscos nele envolvidos.

Para a definição dos participantes do estudo, não houve a preocupação em alcançar uma quantidade ideal de sujeitos, tendo em vista que a diretriz orientadora foi escolher aqueles capazes de desenvolver alguma relação significativa com o fenômeno em estudo. Logo, é possível afirmar que eles foram escolhidos de acordo com o critério da tipicidade e da acessibilidade, na medida em que fazem parte situação ou do fenômeno de interesse do pesquisador (MERRIAM, 2002) e formam uma categoria específica particularmente importante para a pesquisa (GASKELL, 2010).

Os participantes da pesquisa foram os garis prestadores de serviço à Prefeitura Municipal de Maceió, trabalhadores da empresa Via Ambiental. Optou-se por esse grupo de participantes, principalmente por pressupor que eles tenham uma visão privilegiada e aprofundada acerca do contexto, dos riscos, vivências de prazer e sofrimento envolvidos em sua atividade laboral.

No que se refere às técnicas de coleta de dados, foram realizadas quatorze entrevistas semiestruturadas, orientadas por um roteiro adaptado de Torres (2020), o qual se baseou nas dimensões descritas no Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) e na Escala de Percepção e Julgamento da Retaliação (EPJR).

O ITRA é um instrumento criado e validado (FERREIRA; MENDES, 2003) que avalia algumas dimensões da inter-relação trabalho e processo de subjetivação e investiga o próprio contexto de trabalho e os efeitos que ele pode exercer no modo de o trabalhador vivenciá-lo (MENDES, 2007). Assim, as questões que orientaram a entrevista consideraram as dimensões que compõem as quatro escalas interdependentes do ITRA, quais sejam: Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) e Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). Essas escalas também nortearam a construção das questões do roteiro de entrevista.

Nessa etapa da coleta de dados foi adotado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para os participantes de pesquisa e ao entrevistado foi resguardado o direito de interromper ou suspender sua participação em qualquer momento da pesquisa. Todos os entrevistados concordaram em assinar e participar da pesquisa, sem qualquer tipo de restrição.

As entrevistas foram realizadas no mês de dezembro de 2020 e duraram em média 20 minutos, na sede da Via Ambiental, em uma sala cedida pela empresa. Tendo em vista o período da pandemia do Covid, todos os cuidados de distanciamento social e uso de álcool gel e máscara foram assegurados aos entrevistados e pesquisadores.

A análise de conteúdo (AC) foi o procedimento utilizado para análise dos dados (BARDIN, 2002) e as categorias analíticas foram definidas com base no ITRA (MENDES, 2007) e no referencial teórico que deu embasamento à investigação, quais sejam: contexto do trabalho, exigências do trabalho (custos), efeitos do trabalho para a saúde (danos), prazer no trabalho, sofrimento no trabalho, retaliação organizacional

Análise dos resultados

Antes de entrar propriamente na apresentação e discussão dos dados coletados, delinea-se o perfil dos participantes da pesquisa, qual seja: trata-se de indivíduos do sexo masculino, com idade entre 19 e 55 anos; a maioria casado ou com união estável e pelo menos um filho. Cursaram no máximo o primeiro grau completo e trabalham como garis há pelo menos dois anos. Os entrevistados trabalham com limpeza de galerias, limpeza de ruas e de canteiros da cidade.

No tocante ao contexto de trabalho, foram analisadas as dimensões referentes à condições de trabalho, comunicação, percepção de reconhecimento e apoio por parte da instituição, liberdade para realizar o trabalho e expressar opiniões.

Assim a entrevista iniciou com questões sobre o contexto do trabalho desses indivíduos e os relatos mostraram que a rotina deles começa com a chegada à empresa, quando registram a frequência de entrada, em seguida dirigem-se aos postos de trabalho para separarem seus instrumentos de trabalho; vão em equipes de 04 a 10 pessoas que atuam diariamente, sempre com os mesmos integrantes na equipe e com raras mudanças de trecho. Na sequência, em veículo da empresa, deslocam-se ao local designado para executar o serviço de limpeza. Lá passam o dia, com direito a intervalo para almoço ou lanche e ao final do expediente retornam à sede da empresa no mesmo meio de transporte, como mostram os trechos a seguir:

Horário de chegada tudo certinho, bate o ponto, espera o ônibus pra gente ir pro trajeto. O ônibus leva pro trajeto, a gente desembarca lá, a gente faz uma oração, toma um cafézinho e começa a trabalhar. É sempre a mesma equipe, 9 funcionários e com o encarregado, faz 10. (E02)

Depois que eu chego ali na porta, bato o ponto e espero o fiscal falar qual é o trecho que a gente vai e a gente segue de caçamba. Lá no local a gente coleta metralha, lixo, sofá, guarda roupa o que tiver, a gente tá manualmente. Paramos para almoçar e vamos até, tem dia que a gente chega 13h30, 14h00. Tem dia que a gente passa 16h00, 17h00 da tarde. A mesma caçamba que leva é a que traz de volta pra cá, bato o ponto de saída e vou pra casa. (E13)

Devido ao risco inerente ao exercício das atividades, os trabalhadores são obrigados a fazerem uso dos EPIS, como fardamento; botas; luvas; boné, quando o tempo está ensolarado; e capa de chuva, os quais são fornecidos pela empresa.

O ambiente é um ambiente de risco. Como a gente nos canais, galerias, ai tem muito risco de contaminação. Mas os EPI's a gente sempre tem, tudo certinho, direitinho. (E03)

Os entrevistados reconhecem que a empresa valoriza e viabiliza esses equipamentos para seu desempenho laboral, o que traz para eles uma certa sensação de segurança no seu cotidiano no trabalho, reforçando o entendimento de que condições de trabalho com

ferramentas e aparelhamentos adequados podem proporcionar sentido ao trabalho e, conseqüentemente, possibilitam ao indivíduo vivências de prazer (DEJOURS, 1998).

Os dados das entrevistas evidenciaram que a comunicação entre os garis se dá basicamente entre eles e o fiscal do grupo e assume caráter de orientação para o cumprimento de normas, realização e fiscalização das tarefas que lhes foram atribuídas. Dos relatos emergiu a forma como o processo de comunicação encontra-se hierarquizado, iniciando entre os garis, depois interagindo com o fiscal e por fim se bastando necessário, com o gerente.

Quando abordados sobre os custos humanos do trabalho, no tocante ao custo físico, foi relatado pelos garis que as tarefas executadas e as condições com que se deparam, levam esses indivíduos a enfrentarem condições adversas, que incluem desde sol e chuva até lama, mal cheiro e risco de infecções na limpeza das galerias. De acordo com Dejours, Abdoucheli (2011) as condições de trabalho que geram pressões físicas, causam desgastes físicos e psicológicos que podem ter como conseqüências doenças somáticas.

Rapaz, os riscos são muitos. Porque como a gente trabalha em grota, o risco é constante. Devido tanto o setor que é muito perigoso, porque estamos em área de risco. Independentemente da área e do serviço, tudo é risco. Porque a grota é mais complicado. (E05)

Para Mendes (2007) o custo afetivo a necessidade de ser agradável durante o trabalho, ter o controle das emoções, vivenciar situações constrangedoras durante o trabalho, as quais causam dispêndio emocional. Nessa ótica, os entrevistados reforçaram um sentimento positivo em relação ao trabalho, com destaque para a importância do grupo de trabalho e da atmosfera de camaradagem nas atividades cotidianas:

A gente é uma equipe bom de trabalhar. Não tem arenga, não tem nada. Só tá entendendo? Bom mesmo. (E09)

Eu me sinto bem. Eu me sinto bem porque eu sou uma pessoa muito paciente, entendeu? E nada me faz ficar estressado, entendeu? Então a turma que eu trabalho, é boa, não me dá trabalho, são todos trabalhadores, entendeu? Alguma vez ou outra sai uma coisa fora do normal, mas isso é comum. (E10)

Entretanto, cabe destacar relatos de insatisfação justificados em virtude do atraso no pagamento de salários ou por serem pouco ouvidos por seus superiores,

Um direito que era nosso. E eles nunca chegou com a justificativa, chamar a gente dizer ói vai sair tal dia de certeza, não só ficava dizendo amanhã o dinheiro tá na conta, segunda vai tá na conta, entendeu? (E6)

É sossegado. Não pedem sugestão não, também não ouvem. (E8)

Esse aspecto suscita a reflexão de que essa negação/banalização do custo psicológico pela maioria dos entrevistados pode ser uma estratégia defensiva individual e coletiva diante do ambiente insalubre no qual desenvolvem suas atividades e que lhes causa sofrimento no trabalho, como já assinalado por Gomes e Oliveira (2013).

Em que tratando de custo cognitivo, o qual está relacionado a necessidade de empenhar esforço mental ou de resolver problemas no trabalho, não foi citado pelos entrevistados.

Desta forma, os aspectos identificados como exigências do trabalho sinalizam possíveis riscos de adoecimento dos garis, podendo gerar impactos sobre sua saúde física e mental. Em especial, os custos físico e afetivo podem ocasionar o desenvolvimento de lesões por distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (LER/DORT), e conseqüências penosas para o funcionamento psíquico (FERNANDES, 2011).

Estudo realizado por Santos (1997) sobre condições de saúde e trabalho dos coletores de lixo mostrou que o sistema de coleta apresenta condições inadequadas e insalubres, exposição a acidentes de trabalho, tarefas repetitivas e esgotamento emocional. Neste sentido, os dados da presente investigação também se alinham ao de Santos (1997), com relatos revelando riscos físicos como o de trabalhar em grotas, favelas e locais com pontos de venda de drogas; risco de atropelamento por veículos nas vias públicas; exposição prolongada a sol e chuva; contato com materiais cortantes e perfurantes descartados de forma incorreta, canais e locais alagados e altura:

A gente tem o risco de se furar num prego dentro da caçamba. O que já aconteceu comigo, já me furei, tive que tomar injeção. Agulha, agora mesmo a gente tava limpando e encontrei uma seringa com sangue dentro, “né?”. (E04)

a gente trabalha perto da pista, né? Rodovias, é o único perigo que a gente sofre. Mas a gente coloca cone de sinalização, mas mesmo assim tem que ter redobrada a atenção, porque já teve caso de carro passando por cima dos cones. (E07)

Questionou-se os entrevistados sobre autonomia e liberdade para realização de suas tarefas, ao que a esse respeito responderam que as possuem, mas com limitações:

Questão assim se eu for falar com meu fiscal, sim. Mas em questão do supervisor de serviços geral, não. (E03)

Sim. A gente tem assim, liberdade pra, né? Porque assim, eles deixam até a gente falar, só que, só fala, entendeu?. (E05)

Geralmente sim, geralmente não. Né todo dia que o chefe vai escutar sua opinião. Aí assim, chefe é aquela coisa né? Mandou, tem que fazer, obedecer né. (E11)

Pode-se inferir que a autonomia e a liberdade desses trabalhadores estão enfraquecidas, fazendo com que eles não se sintam participantes e importantes no processo, e, portanto, tenham o prazer no trabalho reduzido. A falta de liberdade do trabalhador em expor sua opinião pode fomentar angústia e sofrimento, conforme afirmam Dejours (2014) e Maissiat et al (2015).

Os entrevistados também se posicionaram quanto ao apoio e reconhecimento pelo trabalho ao que a maioria respondeu afirmativamente, mas houve relatos de que nem a empresa nem a população reconhecem o trabalho que realizam e os tratam de forma desrespeitosa, por vezes:

O que me deixa feliz é quando a gente tá trabalhando e o seu encarregado dizer: ‘rapaz, tô orgulhoso de você’. Ele e a chefia já passou pra mim, o fiscal passou no trecho e viu o trabalho bem feito. Isso aí pra mim, eu tô feliz demais com isso. (E02)

Nosso trabalho ajuda de uma forma, mas sociedade não dá tanta importância, né? Só dá importância quando a gente faz uma greve, que pára uma semana. Ai vai ver Maceió ficar de cabeça pra baixo de lixo na rua, e eles vão dar valor. É isso que eu acho, o emprego da gente é tão importante pra Maceió, e muitos empregos não chegam nem a fazer o que a gente faz. Só que eles não dão valor, né? Porque pensa que tá todo mundo de terno e tá ajudando a sociedade, e na verdade não tá né? Muitos são só pra dar golpe e só tirando dinheiro. (E07)

Mas em termos do que a empresa está fazendo (atraso dos salários), não. Eles não têm a capacidade de dizer, de tá considerando o funcionário, porque eles não pensam. (E12)

Essa descrição nos parágrafos acima alude a Dario e Lourenço (2018) quando afirmam que o reconhecimento do trabalho pode assumir: prazer quando se faz presente e sofrimento quando ele não existe. Cabe lembrar que, em se tratando de vivências de prazer, elas relacionam-se à realização profissional e liberdade de expressão, as quais promovem a

identidade do trabalhador e produzem sentido, realização e pertencimento social (DEJOURS; BARROS; LANCMAN, 2016). Assim, sem terem o devido reconhecimento, valorização a autonomia e liberdade no trabalho, esse grupo de indivíduos poderá cada vez mais vivenciar situações de sofrimento e adoecimento laborais.

Por outro lado, quase todos os entrevistados também afirmaram sentir-se bem, felizes por terem esse trabalho e poderem pagar suas contas, como mostram os trechos a seguir:

Com relação ao meu trabalho, assim, eu me sinto bem porque eu tenho uma renda pra dar, pra sustentar minha família, entendeu?. (E05)

Graças a Deus eu estou satisfeito com meu trabalho, eu gosto muito de trabalhar e aqui tá dando tudo certo. (E07)

Esses relatos remetem à percepção de que são remunerados por meio de trabalho digno, e nesse sentido, experimentam a sensação de utilidade, a qual pode transformar o sofrimento em prazer e ressignificar experiências por meio da valorização (MENDES, 2016). Realidade semelhante foi encontrada no trabalho de Reis e Pereira (2020) com a categoria profissional dos motoristas de aplicativos.

Especificamente sobre fatores que dão prazer no trabalho, os mais citados foram a ambiência e os colegas, o reconhecimento pelos colegas, o cumprimento das tarefas, a possibilidade de dar uma vida melhor para a família e filho, o trabalho viabilizando a comida e o pagamento de contas/dívidas:

Sai de casa e vir trabalhar eu já fico feliz, já fico alegre. Tem vez que você tá em casa, estressado e quando sai de casa pra vim pra aqui, aí eu fico feliz. (E4)

Fazer serviço correto. Andar sempre na linha, num ta discutindo com ninguém. União pra mim é tudo. (E5)

O que me dá prazer, é quando a gente termina um serviço, o pessoal, antes de terminar, os moradores mesmo do local reconhece o serviço da gente e agradece antes mesmo de terminar. Ai isso dá prazer, a gente fazer o serviço e ter o reconhecimento do pessoal, da população. (E8)

Dentre os fatores que trazem mal-estar ou sofrimento do trabalho foram destacados pelos entrevistados problemas com colegas, o não cumprimento de tarefas, conversas paralelas e fofocas, preconceito sofrido na rua, conforme ilustram os relatos abaixo:

O que me deixa triste no trabalho é as vezes, sempre tem né, a gente nunca é perfeito. Sempre tem aquele negócio do encarregado mandar fazer uma coisa e o cara fica relutando, falando ‘vamos fazer isso, aquilo outro’ ou ficar dizendo que não dá pra fazer. Isso aí me deixa constrangido, entendeu? Eu digo, rapaz, dá pra fazer. E a vezes é coisa boba, dá pro cara fazer mas ele fica colocando dificuldade entendeu? (E2)

quando os parceiros ficam falando da gente, inventando conversa, inventando mentiras. Essas coisas eu não gosto aí eu já saio de perto logo, entendeu? Quem nem todas as equipes tem, né? Conversinha, zum zum zum, mas eu mesmo não gosto dessas coisas. Sou mais ficar na minha (E4).

Enfrentar os preconceitos, da rua, não por todos mas algumas pessoas (E5).

Por que sempre tem alguém pra “descer a lenha” no peão né? Ai as vezes a pessoa diz que a gente ganha pra isso, as vezes a pessoa vai fazer um serviço, vai limpar por que tá sujo e antes mesmo de terminar, o pessoal vai e suja de novo, as vez já faz de propósito mesmo. Se aproveita muito da gente. Não fico com raiva por que a gente ta ali pra limpar, só que a gente não se sente bem né? Ai da um desanimado por que você

vai limpar uma coisa que tá suja, pra fazer o bem pra população, e a população na mesma hora vai e suja na sua frente, aí desanima. (E10)

No que tange especificamente ao sofrimento decorrente do preconceito, é possível associá-lo à invisibilidade social e à desvalorização também relatadas por Gomes e Oliveira (2013), Lopes et al (2012) e Costa (2004).

De fato, o sofrimento não se manifesta da mesma forma e intensidade para todos os indivíduos inseridos no mesmo contexto social, cultural e temporal. As diferenças individuais influenciam na percepção do sofrimento, ou seja, o que caracteriza sofrimento para um trabalhador, pode caracterizar prazer para outro (DEJOURS, 2004; 2014). Desta forma é possível entender por que para alguns garis, o preconceito por parte da população não chega a se constituir algo com que se importem ou que lhes cause mal-estar ou sofrimento no trabalho.

Sabe-se que o sofrimento vivenciado neste ambiente pode ocasionar danos físicos, psicológicos e sociais (MENDES, 2007). Os entrevistados explicitaram principalmente os físicos – dor de cabeça, dor nas costas, dor de coluna, problemas relacionados ao sono:

Mas eu não faço, aí eu vou dormir tarde, vou dormir onze horas, as vezes muito as vezes vou dormir doze, aí quando é 4:15 eu acordo, aí isso num mata o sono direito, aí sempre todo dia essa rotina, às vezes você se estressa né? sempre, quando fico com a mente cansada. (E7)

A pessoa chega com dor no corpo, mas isso é normal, é do dia dia do trabalho. De vez em quando dá essas dorzinhas no corpo. Mas de vez em quando a pessoa pega muito germe, mas graças a Deus eu nunca peguei. (E8)

Olha, eu já pisei num prego, deu problema de coluna, que eu venho sentindo umas dores muito fortes na coluna. Inclusive vou ver até se eu faço esses exames pra saber o que eu tenho na coluna. Aqui tem um plano, mas é um plano muito fraco, não cobre muita coisa que a gente precisa. (E9)

Para Mendes (2007), os danos físicos são aqueles gerados por dores no corpo e distúrbios biológicos: muito próximo do que foi descrito pelos garis. Essa realidade também é compartilhada por outras categorias como os motoristas de aplicativos (REIS; PEREIRA, 2020).

O trabalho de Ferreira e Mendes (2001, p. 94) mostra que “o prazer-sofrimento é uma vivência subjetiva do próprio trabalhador, compartilhada coletivamente e influenciada pela atividade de trabalho”, e ainda, prazer e sofrimento coexistem no trabalho e não acontecem de forma isolada. Assim, no caso em estudo foi possível encontrar uma mescla de situações e vivências onde prazer e sofrimento se fizeram presentes.

Ao serem abordados sobre injustiça, a maioria afirmou apontou situações que os fizeram ou os fariam se sentir injustiçados, tais como: ter um direito questionado, ver-se envolvido em fofoca, cobranças e pressões exageradas sobre tarefas, falta de reconhecimento por parte dos colegas, chefia ou da população e salário atrasado:

Injustiça é a pessoa querer obrigar a você passar do horário, ou colocar você pra trabalhar a noite sem nem perguntar a pessoa. Que nem um amigo meu aí, que fez uma abaixo assinado pra ninguém trabalhar a noite, e deu certo, ninguém passou pra noite. Porque quando eu entrei aqui, eu vim pelo dia. Mas se fosse pra mudar, tinha que conversar, eles nem perguntaram, ‘você pode ir pra noite?’. Aí eu vou dizer que não posso por isso, isso e isso. As vezes eu cheguei pro meu chefe e disse que meu pai tava doente, e mandaram eu arrumar uma pessoa pra cuidar do meu pai, quer dizer, ele me tratou como o quê? Essas coisas que deixa a gente triste, eu acho injusto. (E4)

Injustiça pra mim seria um trabalhador que teve um erro, entendeu? E termina perdendo o emprego, e muitos que não quer trabalhar continuam na empresa,

entendeu? Acho que não tem alguém pra observar isso, não observou isso, no caso. E a gente fica observando, a gente vê. (E8)

Quando eu vejo isso eu me sinto triste, me sinto triste em não poder ajudar, entendeu? Porque é assim, eu penso assim, se não quer trabalhar fique em casa. Os pais de família que quer trabalhar, às vezes não pode. Aí eu acho que isso é uma injustiça. (E10)

[..], eu acho que a pessoa trabalhando direitinho o mês todinho e chega no fim do mês e você não receber. Aí eu acho isso uma injustiça. (E7)

Esta última chama atenção por ter sido justamente vivenciada pelos entrevistados em meados de 2020, quando fizeram movimento de paralização em frente à sede da organização. Cabe aqui também retomar que a falta de reconhecimento figurou dentre os custos e danos relativos ao trabalho citados pelos garis.

Considerando que a percepção de injustiça precede a tendência ou a retaliação propriamente dita, grande parte dos entrevistados afirmou não retaliar, mesmo diante do fato de que vários deles participaram da paralização em virtude do atraso no recebimento de seus salários:

Não. Se eu fizer alguma coisa não vai servir de nada, eu vou perder o emprego e vou ficar sem salário né? (E7)

Não, não. Eu particularmente se eu pudesse eu tomava a frente mas só que eu não posso, entendeu? Aí eu tento só observar. (E11)

A negação da realidade por parte dos garis pode ser entendida como uma estratégia para lidar com a realidade e com os fatos que lhes causam sofrimento no ambiente de trabalho, os quais eles não têm meios para modificar (DEJOURS, 2014).

Além disso, ao negarem a retaliação, os trabalhadores podem estar sinalizando que a percepção de injustiça por si só não é suficiente para levá-los a retaliar. Dado semelhante foi encontrado por Torres (2020) com jovens trabalhadores, assinalando que provavelmente outros sentidos e significados permeiam a relação entre percepção de injustiça e retaliação. No caso dos garis, o medo de perder sua única fonte de sobrevivência é um fator a ser considerado nessa dinâmica.

Diante dos dados analisados, no tocante à retaliação, o comportamento dos garis encontra amparo em Mendonça et al (2004) e Skarlick, Folger e Tesluk (1999) ao elucidarem que, por medo de represálias e repreensão, as pessoas não assumem que emitem comportamento de retaliação e por vezes nem admitem que têm vontade de retaliar, mas percebem que os outros retaliam.

Por outro lado, importa aqui observar que em alguns relatos emergirem expressões que indicam a vontade de retaliar ou ainda a necessidade:

Não, não tenho esse pensamento não. É como eu acabei de falar, eu quero que melhore, independentemente de eu tá aqui ou não. Mas como eu falei, eu não to com aquele gosto de trabalhar aqui, como era antes. Por esses motivos que eu to vendo aqui, acontece alguma coisa aí você já fica preocupado em falar, da pessoa daqui não concordar. Como eu já trabalhei em outras empresas e sempre tive apoio, sempre me chamaram pra conversar, perguntar se eu precisava de algo. Tinha um psicólogo que conversa, essas coisas né? (E10)

Ah, eu fico reclamando. Eu reclamo viu, eu fico reclamando. Eu não gosto, eu fico reclamando, resmungando. Balanço a cabeça, num gosto, fico reclamando. Vou fazer, fico reclamando, e fico falando. Entendeu? (E12)

O protesto que a gente teve que fechar pra receber (E13).

As análises das entrevistas permitiram identificar que os dois componentes da retaliação se fizeram presentes nas entrevistas, sendo que o componente afetivo emergiu fortemente em relatos que relevaram sentimentos de ressentimento e decepção com a empresa e a forma como são tratados quanto à falta de reconhecimento e oportunidade de serem ouvidos e suas opiniões serem valorizadas, dentre outras situações já citadas mais acima. Já o componente conativo evidenciou-se na predisposição de poucos garis para agir de forma consciente, assumindo-se a ideia de que a empresa merece a retaliação, em especial no tocante ao atraso nos salários.

Trabalhos como os de Paiva e Leite (2011), Grassi, Battistella e Pezzini (2018), Ferreira, Paiva e Pereira (2018), Torres (2020), tendo com público servidores públicos e jovens trabalhadores, também mostraram que o componente afetivo se fez mais presente do que o conativo.

Por fim, foi possível captar dos entrevistados as possíveis formas de retaliação, caso vivenciassem injustiça. As mais relatadas foram buscar conforto em Deus; reclamar ao superior; fazer paralização das atividades; não trabalhar como antes; deixar passar e respirar fundo; calar-se; pedir demissão. Essa reação mostra uma mescla entre as formas sutis e explícitas de retaliação descritas por Mendonça e Tamayo (2008) e demonstra o duplo papel da retaliação – “positivo para proteger o indivíduo, mas também negativo por levar a um imobilismo diante da realidade, que não é transformada, e até à alienação” (MENDONÇA; MENDES, 2005).

Conclusões

Essa investigação partiu do pressuposto de que o trabalho ocupa lugar de destaque na vida dos indivíduos, quer seja como fonte de subsistência, quer como caminho para realização pessoal e profissional, quer como elemento fundamental na construção da identidade. Diante dessa importância, é razoável esperar que vivências de prazer e sofrimento no trabalho se façam presentes no seu fazer cotidiano.

O presente trabalho assumiu a tarefa de investigar as vivências de prazer, sofrimento e retaliação no trabalho dos garis. Para tanto, valeu-se de uma abordagem metodologicamente qualitativa e dados coletados por meio de entrevista com roteiro semiestruturado, com o intuito de maior aproximação e melhor escuta do grupo de participantes.

Em resposta ao objetivo de pesquisa proposto, os dados evidenciaram que prazer e sofrimento caminham juntos na rotina dos garis. No tocante aos fatores que promovem vivências de prazer, destaque-se o apoio e camaradagem entre colegas, a oportunidade de sustentar suas famílias, o sentimento de orgulho e realização pelo que fazem, a identificação com as tarefas, os quais tomados em conjunto sugerem que os garis estabelecem relações positivas significativas com seu trabalho.

Já o sofrimento parece ser vivenciado de forma moderada, promovido por fatores como falta de reconhecimento de seus esforços, insegurança pelo atraso do salário, estresse no trabalho, tende em vista que esses trabalhadores estão submetidos a uma rotina cansativa, repetitiva, insalubre, o que pode gerar esgotamento emocional, desânimo e insatisfação.

Assim, é possível afirmar que tanto prazer quanto sofrimento estão presentes no trabalho desses garis, evidenciando que não se trata de vivências excludentes, ainda que no caso em estudo as vivências de prazer tenham sido majoritariamente exaltadas pelos trabalhadores.

Em se tratando de retaliação, os dados mostraram que a questão salarial, o preconceito sofrido no dia-a-dia são situações que despertam neles a percepção de injustiça. Ainda nessa perspectiva, o elemento afetivo da retaliação mostrou-se predominante, ainda que vários deles adote a estratégia de negar o sofrimento vivenciado no ambiente de trabalho.

Esta pesquisa possui algumas limitações, juntamente com contribuições para os âmbitos acadêmico e organizacional. Dentre as limitações, é possível indicar que não foi possível adotar a abordagem quantitativa juntamente com a qualitativa, conforme sugerido por Mendes e Ferreira (2007). Outra limitação foi a impossibilidade de entrevistar os garis que trabalham no

turno da noite, visando a uma apreensão com base em diferentes olhares sobre o fenômeno de estudo.

Diante dessas limitações mencionadas, sugere-se para pesquisas futuras a utilização da abordagem quali-quantitativa, bem como a ampliação do grupo de participantes da pesquisa. Uma alternativa que se mostra frutífera, seria ampliar a investigação para grupos de garis de outras cidades do próprio Estado de Alagoas ou vizinhos.

Com base nos resultados obtidos, apresenta-se, como contribuição teórico-conceitual, a integração dos construtos prazer, sofrimento e retaliação pouco explorados na literatura. Por sua vez, a contribuição pragmático-organizacional apresenta conclusões para que a Via Ambiental se atente para os aspectos geradores de vivências de prazer e sofrimento no trabalho dos garis, buscando minimizar os fatores gerados de sofrimento que podem levar a comportamentos retaliatórios prejudiciais para a produtividade do trabalho. Para os garis, esse estudo intencionou lançar luz sobre aspectos que possam transformar seu contexto de trabalho, transformando-o em uma ambiência mais saudável e mais prazerosa.

Por fim, mas longe de esgotar a discussão aqui proposta, espera-se que os dados e análises aqui apresentados tenham contribuído com reflexões sobre o trabalho dos garis, de forma a minimizar os estigmas que ainda permanecem sobre esses indivíduos e seu trabalho.

Referências

- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2014.
- BARRETO, L. K. S.; LEONE, N. M. C. P. G.; SANTIAGO, J. L. S.; NÓBREGA, A. B. N. Trabalho, Prazer e Sofrimento na Hotelaria. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 10, n. 4, p. 63-79, 2016.
- BRANT, L. C.; NINAYO-GOMES, C. **A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública, 2004
- COSTA, F. B. **Homens invisíveis**: relatos de uma humilhação social. Rio de Janeiro: Globo, 2004.
- COSTA, F. B. **Garis - Um estudo de psicologia sobre invisibilidade pública**. 230 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.
- DARIO, V. C.; LOURENÇO, M. L. Cultura Organizacional e Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho: Um Estudo com Professores de Instituições Federais de Ensino Superior. **Revista Organizações em Contexto**, v. 14, n. 27, p. 345-395, 2018.
- DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho**: casos clínicos. Porto Alegre: Dublinense, 2017.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 2015.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 2009.
- DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004.
- DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 3- ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1988.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 1. ed. 12. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011. p. 119-145.

- DEJOURS, C.; BARROS, J. O.; LANCMAN, S. A centralidade do trabalho para a construção da saúde. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, vol. 27, n. 2, 2016.
- FERNANDES, R. C. P. Precarização do trabalho e os distúrbios musculoesqueléticos. **Caderno CRH**, Salvador, v. 24, n. spe 1, p. 155-170, 2011.
- FERREIRA, J. M. P. **Modelo relacional de análise de percepções de injustiça, estresse ocupacional e retaliação em organizações: um estudo com jovens trabalhadores**. 2018. Tese (Doutorado em Administração), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.
- FERREIRA, J. M. P.; PAIVA, K. C. M.; PEREIRA, J. R. Proposição de Modelo Relacional entre Estresse Ocupacional, Percepções de Justiça e Retaliação em Organizações: um Estudo com Jovens Trabalhadores. In: Encontro da ANPAD – EnANPAD, 42., 2018, Curitiba. **Anais**. Curitiba: ANPAD, 2018.
- FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira**. Brasília: Ler, Pensar e Agir, 2003.
- FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer - sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 6, n. 1, p. 93-104, 2001.
- GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 8ª Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. p. 64-89.
- GOMES, CL. CR; OLIVERIA, R. S. Agentes de Limpeza Pública: um Estudo Sobre a Relação Prazer/Sufrimento no Ambiente Laboral. **PSICOLOGIA: CIÊNCIA E PROFISSÃO**, 2013, 33 (núm. esp.),138-153.
- GRASSI, D. K.; BATTISTELLA, L. F.; PEZZINI, P. N. Retaliação: análise das atitudes dos servidores de uma instituição de ensino superior pública. **Revista Práticas de Administração Pública**, v. 2, n. 1, p. 22-40, 2018.
- LOPES, Fernanda Tarabal et al. O SIGNIFICADO DO TRABALHO PARA OS GARIS: um estudo sobre representações sociais. **Perspectivas em Políticas Públicas**, v. 5, n. 10, p. 41-69, 2012.
- MAIA, L. G.; BASTOS, A. V. B. Comprometimento calculativo e retaliação: visão integrada dos conceitos em uma organização pública. **Revista de Administração da UFSM**, v. 4, n. 3, p. 390-405, 2011.
- MAISSIAT, Greisse S. et al. Contexto de trabalho, prazer e sofrimento na atenção básica em saúde. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 36, n. 2, p. 42-49, 2015.
- MALVEZZI, S. Prefácio. In: ZANELLI; J.C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**, 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- MARTINS, Andréa Arnaut Vieira; HONÓRIO, Luiz Carlos. Prazer e sofrimento docente em uma instituição de ensino superior privada em Minas Gerais. **Organizações & Sociedade**, v. 21, n. 68, p. 835-851, 2014.
- MATO, T. M.; LIMA, T. C. B.; PAIVA, L. E. B.; FERRAZ, S. F. S. O Sentido do Trabalho dos Garis Coletores de Resíduos Domiciliares. **Revista Gestão Organizacional**. v.10, n.3, 2017.
- MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: Teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

- MENDES, A. M.; MULLER, T. da C. **Prazer no Trabalho**. In: VIEIRA, F. de O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C. (Org.). *Dicionário Crítico de Gestão e Psicodinâmica do Trabalho*. Curitiba: Juruá, 2013. p. 289-296.
- MENDES, A. M. **Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho**. In: MENDES, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do trabalho: Teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
- MENDES, A. M. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. Tese de doutorado não publicada. Universidade de Brasília, Brasília, 1999.
- MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. R. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Revista Estudos e Pesquisa em Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 38-48, 2003.
- MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001.
- MENDONÇA, H. **Retaliação organizacional: o impacto dos valores e da justiça**. 2003. Tese (Doutorado em Psicologia), Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2003.
- MENDONÇA, H.; MENDES, A. M. experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em Estudo**, v. 10, n. 3, p. 489-498, 2005.
- MENDONÇA, H.; TAMAYO, A. Valores pessoais e retaliação organizacional: estudo em uma organização pública. **RAC-Eletrônica**, v. 2, n. 2, p. 189-200, 2008.
- MENDONÇA, H.; TAMAYO, A. Percepção de justiça e reações retaliatórias nas organizações: Análise empírica de um modelo atitudinal. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, v. 8, n. 2, p. 117-135, 2004.
- MENDONÇA, H.; TAMAYO, A. Construção e validação de uma medida de atitude em relação à retaliação organizacional (MARO). **Avaliação Psicológica**, v. 2, n. 2, p. 147-153, 2003.
- MENDONÇA, H.; FLAUZINO, D. P.; TAMAYO, A.; PAZ, M. G. T. Percepção e julgamento da retaliação organizacional: construção e validação fatorial de um instrumento. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 3, p. 543-551, 2004.
- MERRIAM, S. B. **Qualitative research in practice: examples for discussion and analysis**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.
- MORAES, R. D.; VASCONCELOS, A. C. L.; CUNHA, S. C. P. Prazer no Trabalho: O Lugar da Autonomia. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 2, p. 217-228, 2012.
- PAIVA, K. C. M. **Gestão de recursos humanos e reflexões**. Curitiba: Intersaberes, 2019.
- PAIVA, K. C. M.; LEITE, N. E. Justiça no Trabalho e Atitudes Retaliatórias: um estudo com servidores técnico- administrativos de uma instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 11, n. 1, p. 1-11, jan./jul. 2011.
- REIS, J. M.; PEREIRA, L. Z. Saúde Mental e Trabalho: Estudo com Motoristas por Aplicativos. **Anais... Enanpad 2020**, evento on-line.
- ROHM, R. H. D.; LOPES, N. F. O novo sentido do trabalho para o sujeito pós-moderno: uma abordagem crítica. **Cad. EBAPE.BR**. 2015, vol.13, n.2, pp.332-345.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- SANTOS, T. L. F. Coletores de lixo: a convivência diária com a sujeira da cidade: um breve relato. *Revista Brasileira Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 23, n. 85/86, p. 43-54, 1997.
- SKARLICKI, D. P.; FOLGER, R.; TESLUK, P. Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation. **Academy of Management Journal**, v. 42, p. 100-108, 1999.

SKARLICKI, D. P.; FOLGER, R. Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. **Journal of Applied Psychology**, v. 82, n. 3, p. 434-443, 1997.

SOUSA, Milena Nunes Alves; ANDRADE, Monica. Estresse e fadiga entre trabalhadores da limpeza urbana. **Arquivos de Ciências da Saúde**, v. 24, n. 1, p. 59-64, 2017.

TORRES, T. P. R. **Prazer, sofrimento e retaliação: um estudo com jovens trabalhadores de Belo Horizonte (MG)**. Tese de pós-graduação em pesquisas em administração pela Universidade Federal de Minas Gerais, 2020.