

**Evento:** XX Jornada de Extensão

**A MODERNIZAÇÃO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E A  
SAÚDE PSÍQUICA DO SERVIDOR PÚBLICO: UMA EXPERIÊNCIA DE  
ESCUTA EM CAMPO DE ESTÁGIO<sup>1</sup>**  
**THE MODERNIZATION OF THE NATIONAL INSTITUTE OF SOCIAL  
INSURANCE AND THE PSYCHIC HEALTH OF THE PUBLIC SERVANT: AN  
EXPERIENCE OF LISTENING IN INTERNSHIP FIELD**

**Roseli Datsch<sup>2</sup>, Elisiane Felzke Schonardie<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de Extensão do Estágio em Psicologia e Processos Organizacionais e do Trabalho I realizado no curso de Psicologia da UNIJUI.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Graduação em Psicologia da UNIJUI, roselidatsch@hotmail.com.

<sup>3</sup> Professora Orientadora, Mestre em Educação nas Ciências pela UNIJUI (2000), Coordenadora do Núcleo Docente Estruturante - NDE - do Curso de Graduação em Psicologia da UNIJUI, elisiane.s@unijui.edu.br.

## **INTRODUÇÃO**

Apresenta uma interlocução entre teoria e prática a partir das reflexões oriundas do Estágio em Psicologia e Processos Organizacionais e do Trabalho I, e faz uma relação concisa entre o material teórico oferecido durante as disciplinas do curso de Psicologia com a realização da prática de estágio no campo organizacional do trabalho realizado dentro do Instituto Nacional do Seguro Social. Discute como a modernização da instituição vem afetando a saúde psíquica do servidor público, e as resistências apresentadas pelos mesmos diante de tais mudanças.

## **METODOLOGIA**

Durante o percurso de estágio, priorizou-se o acompanhamento dos funcionários dentro da instituição por meio da observação participante, utilizando-se da técnica de escuta individualizada através de entrevistas informais e formais, como também escuta coletiva a partir de rodas de conversa, pois entende-se que o sujeito consegue se modificar/aprender através de experiências com o meio e na troca com o outro. No caso do estágio, com a possibilidade de fala e interação entre os servidores públicos, viabilizou-se a ressignificação do sujeito diante do seu lugar dentro do Instituto Nacional do Seguro Social.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Muito se sabe acerca da ambição que se tem pela conquista de uma tão sonhada vaga dentro de um concurso público. O direito de estabilidade financeira dá ao trabalhador uma segurança emocional, que um trabalhador de qualquer outra profissão (fora desse meio) jamais consegue possuir por mais que seu trabalho seja bem executado, afinal, fomos criados em uma sociedade que nos ensinou que tudo é substituível, tanto objetos, como máquinas e até mesmo pessoas e

**Evento:** XX Jornada de Extensão

relacionamentos.

No mundo moderno com a informatização que vemos tomando conta de todas as empresas que nos cercam, o serviço público não fica para trás. O Instituto Nacional do Seguro Social vêm modernizando seu atendimento para com o seu público. O que antes era feito pessoalmente, hoje se tornou informatizado. Ninguém precisa mais se deslocar desnecessariamente até uma agência do INSS, se pode ter a informação em suas mãos, através de uma tela de computador ou até mesmo de celular no conforto de sua casa. Encaminhamentos, agendamentos e busca por informações podem ser todas realizadas através do site do mesmo. Conseqüentemente o cargo de atendente (tanto geral -de benefício- como responsável pela triagem) vem obtendo grande diminuição dentro das agências.

Atualmente a demanda da instituição é de funcionários que tenham conhecimento a cerca de computação e sistemas de internet para fazer análises de processos virtuais, ou seja, o que antes era executado pessoalmente. A nova exigência pede que os funcionários se mostrem receptivos a mudança de função e funcionamento que ocorre dentro da instituição, afinal, a mudança não se faz unicamente de cargo, e sim na diminuição de relacionamento interpessoal não somente com o público atendido, como também com os colegas de trabalho, que a partir da atual demanda, precisam estar com sua atenção voltada para esses novos serviços informatizados durante toda a jornada de serviço diária.

Diante de tal demanda, houve a implementação do teletrabalho ou então home office que de acordo com a resolução Nº 681, de 24 de maio de 2019 se caracteriza como:

(...) categoria de implementação do programa de gestão em que o servidor executa suas atribuições funcionais integralmente fora das dependências do INSS, mediante o uso de equipamentos e tecnologias que permitam a plena execução das atribuições remotamente, dispensado do controle de frequência. (Diário Oficial da União, publicação de Maio, 2019).

Para tal fim, criou-se um processo seletivo interno com 643 vagas para as até então denominadas CEAPS - Centrais Especializadas de Alta Performance, onde se constitui de CEAP's MATERNIDADE (Análise de Requerimento Inicial de Salário Maternidade) e CEAP's IDADE (Análise de Requerimentos de Reconhecimento Inicial de Aposentadoria por Idade). Acerca disto auxilia-nos um artigo de Isabel de Sá Affonso da Costa intitulado como: "Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades" onde fala sobre essa nova forma de trabalho que traz consigo a praticidade e a flexibilidade, mas que também pode acarretar em uma dificuldade de separação entre o trabalho e a vida privada de cada indivíduo, o que vai variar de um para outro.

(...) as críticas enunciadas ao teletrabalho se dirigem, basicamente, ao excesso de horas trabalhadas, à transferência de custos, ao isolamento e à questão da

**Evento:** XX Jornada de Extensão

invasão do espaço familiar pelo trabalho. O discurso do empreendedorismo de si é capaz de acomodar as questões do excesso de trabalho e da transferência de custos. O teletrabalho esbarra, no entanto, nos dois outros pontos — isolamento e família — que podem representar fontes potenciais de resistência. (COSTA, 2007)

Com esta contribuição, conseguiu-se ter mais propriedade de fala sobre o assunto, ao trazer o mesmo em rodas de conversa com os funcionários, visando maior comunicação entre os mesmos.

Utilizou-se do trabalho de grupo, com objetivo de viabilizar de melhor forma um espaço de fala entre os servidores públicos, gerando aprendizagem e diálogo entre os mesmos, o que na psicologia vemos como oportunidade do sujeito expor fatores causadores de sofrimento no trabalho, produzindo identificação pessoal do coletivo para com o mesmo. Alguns autores no campo da psicologia chamam essa forma de abordagem no trabalho, de terapia grupal.

“A tarefa na terapia de grupo é se envolver em uma comunicação significativa com os outros membros do grupo, revelar-se, dar feedback válido e examinar os aspectos ocultos e inconscientes dos próprios sentimentos, comportamentos e motivação” (YALOM, 2006, p. 197).

Este espaço de fala nos vincula a outro autor que é referência no campo organizacional que é Dejours. Ele auxilia-nos a pensar a partir das queixas trazidas pelos funcionários acerca da falta de reconhecimento sobre as atividades exercidas, expressas em frases como “fazer muito, ganhar pouco”. Este autor em “A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho” nos traz que:

[...] quem foi reconhecido pela contribuição que trouxe à organização por seu trabalho pode, eventualmente, voltar esse reconhecimento de seu saber-fazer para o registro de sua identidade. Graças ao reconhecimento, trabalhar não é apenas produzir bens ou serviços, é também “se transformar em si mesmo” (Gernet & Dejours, 2011, p. 66-67).

Esta leitura faz refletir sobre como essa falta de reconhecimento, principal queixa que encontramos no campo, vem afetando na formação de identidade e na identificação do funcionário com a atividade/função que exerce dentro na organização. Mendes Paz e Barros completam a leitura anterior dizendo que: “[...] A mobilização subjetiva permite a transformação do sofrimento a partir de uma operação simbólica: o resgate do sentido do trabalho. Este sentido depende de um outro: do coletivo de trabalho.” (MENDEZ PAZ & BARROS, 2003, p.40). Isso nos faz refletir, o quanto a falta de reconhecimento no trabalho está atrelada ao sofrimento psíquico do trabalhador ao refletir tanto o sofrimento como o prazer no trabalho sendo visto de modo mutante relativo com a

**Evento:** XX Jornada de Extensão

atividade exercida.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Instituto Nacional do Seguro Social vem sofrendo mudanças em sua forma de trabalho, o que acaba por acarretar em diferentes formas de sofrimento psíquico de seus trabalhadores, sejam eles funcionários públicos ou contratados. Com base nisto, nota-se a importância do trabalho de um profissional de psicologia (ou estudantes) que podem proporcionar um espaço de escuta para estes trabalhadores que estão cheios de indagações para compartilharem. A proposta de oferecer um suporte para esta nova jornada, faz-se necessária diante de tal demanda.

O servidor público está a cada dia tendo que se adequar a mudanças que vem ocorrendo constantemente na legislação acerca da previdência social. A desinformação da sociedade como todo gera um alarmante em cima do funcionário público, que precisa fornecer explicações e informações que estão em constante mudança dentro da instituição. Em contrapartida, este funcionário precisa ao mesmo tempo se adequar às novas formas de trabalho que a organização exige, sejam elas o teletrabalho propriamente dito, ou a realização de análises de processos (virtualmente) dentro da própria instituição.

Nisto concluímos que o servidor público está sob uma pressão “de mudanças” até então não cobrada destes cargos ocupados por anos (até décadas) pelos servidores, e que esta mudança não está atrelada apenas ao âmbito profissional, como também ao pessoal, pelo cargo ser um formador de identidade e reconhecimento do trabalhador, pois como nos traz Dejours “...trabalhar não é somente produzir, mas também transformar-se em si mesmo.” (2015).

**Palavras-chave:** Sofrimento; Reconhecimento; Subjetividade;

**Keywords:** Suffering, Recognition, Subjectivity.

### **REFERÊNCIAS**

BRASIL. Diário Oficial da União - **RESOLUÇÃO Nº 681**, Maio 2019, edição 100, pg 18. Disponível em: <http://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-681-de-24-de-maio-de-2019-133124720>

COSTA, I. de S. A. **Teletrabalho: subjugação e construção de subjetividades**. RAP Rio de Janeiro 41(1):105-24, Jan./Fev. 2007

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola Djouriana a análise de relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Altas, 1994/2011.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1988/ 2012.

Bioeconomia:  
DIVERSIDADE E RIQUEZA PARA O  
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

**SALÃO DO** UNIJUI 2019  
**CONHECIMENTO**

21 a 24 de outubro de 2019

XXVII Seminário de Iniciação Científica  
XXIV Jornada de Pesquisa  
XX Jornada de Extensão  
IX Seminário de Inovação e Tecnologia

**Evento:** XX Jornada de Extensão

DEJOURS, Christophe; **Sofrimento no trabalho hoje: possibilidades de intervenção e resistência.** Evento da UNIFESP em 2015,

MENDES, A. M.; Paz, V. C.; Barros, P. C. (2003) **Estratégias de enfrentamento do sofrimento no trabalho bancário.** Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia, 3(1),38-48.

YALOM, Irvin; LESZCZ, Molyn. **Psicoterapia de grupo: teoria e prática.** Porto Alegre: Artmed, 2006 - 5ª edição.