

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

Camila Centenaro Levandowski

**AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A ATUAÇÃO DO
SERVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS
– DA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DE GRAVATAÍ**

Porto Alegre

2006

Camila Centenaro Levandowski

**AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A ATUAÇÃO DO
SERVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS
– DA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DE GRAVATAÍ**

**Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, como requisito parcial para
a obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

Orientador: Profa. Dra. Neusa Rolita Cavedon

Porto Alegre

2006

CAMILA CENTENARO LEVANDOWSKI

**AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A ATUAÇÃO DO
SERVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS
– DA AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL DE GRAVATAÍ**

**Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, como requisito parcial para
a obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

Conceito final:.....

Aprovado em de de 2006.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Profa. Dra. Neusa Rolita Cavedon – UFRGS / EA

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer, primeiramente, aos meus pais – Eugênio e Irene – por terem me ensinado o prazer de estudar. Às minhas irmãs maravilhosas – Dani e Táta – sem as quais a vida não teria a mínima graça. À Lu, por estar sempre presente, e a meu namorado, querido, por ter aceitado estar do meu lado.

Aos meus amigos, pré e pós Universidade, aos quais devo muito do que sou hoje, pois de cada um carrego uma qualidade.

À minha orientadora e amiga, Profa. Dra. Neusa Rolita Cavedon, por todo o apoio e confiança, muito obrigada! Finalmente minha vontade de trabalhar contigo se concretizou e descobri uma mulher de fibras atrás desse sorriso lindo.

Aos colegas e amigos da APS Gravataí, principalmente Vitor, Paulão, Su, Lu, Marfisa, Sheila, Gu, Gilberto, Paulinho, Sérgio, Luci e Maria, meus sinceros agradecimentos, por fazerem possível a viabilidade desse trabalho e por me mostrarem, dia-a-dia, o orgulho de ser uma servidora pública federal.

“(...) poucas vezes tu sai com a sensação de que tu ajudou uma alma que foi lá.” (Sujeito 07 da pesquisa realizada).

RESUMO

No Brasil, a imagem que a imprensa difunde sobre o servidor público na sociedade já está internalizada: vagabundo, acomodado, corrupto. No Instituto Nacional do Seguro Social essa imagem é presente no dia-a-dia do servidor que ali trabalha: milhares de pessoas recorrem à Previdência com a esperança de conseguir renda para sua manutenção, porém, seja por falta de informações ou por não atender a legislação, não conseguem. Essa frustração recai sobre o funcionário que ali trabalha, pois a negação se materializa na figura dele. O presente estudo tem como objetivo identificar as representações sociais do servidor público do INSS da APS Gravataí, setor de benefícios a respeito do significado do seu trabalho, a fim de entender como ele vê o seu trabalho, quais os pontos positivos e negativos. Espera-se, com isso, ver quais as dificuldades que o servidor enfrenta em seu trabalho.

LISTA DE ABREVIATURAS

APS – Agência da Previdência Social

INPS – Instituto Nacional da Previdência Social

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

MPAS – Ministério da Previdência e Assistência Social

OIT – Organização Internacional do Trabalho

RGPS – Regime Geral de Previdência Social

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REVISÃO TEÓRICA	13
2.1	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: CONCEITOS E VERTENTES TEÓRICAS....	13
2.2	A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO	23
3	MÉTODO	27
3.1	TIPO DE ESTUDO	27
3.2	MÉTODO	27
3.3	CONTEXTO E SUJEITOS DA PESQUISA	28
3.4	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	30
3.5	ANÁLISE DOS DADOS	31
3.6	LIMITAÇÕES DO ESTUDO	31
4	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	32
4.1	O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	32
4.2	CRISE DO SISTEMA	35
4.3	APS GRAVATAÍ	36
4.4	SERVIDOR PÚBLICO	38
5	APRESENTAÇÃO DOS DADOS	44
5.1	CATEGORIA “ESTABILIDADE”	44
5.2	CATEGORIA “AJUDAR/ASSISTÊNCIA SOCIAL”	45
5.3	CATEGORIA “BAIXOS SALÁRIOS/SALÁRIOS EM DIA”	47
5.4	CATEGORIA “REDUÇÃO DE JORNADA”	49
5.5	CATEGORIA “SATISFAÇÃO/REALIZAÇÃO PESSOAL/PROFISSIONAL”	50
5.6	CATEGORIA “APRENDIZAGEM”	51
5.7	CATEGORIA “RECONHECIMENTO”	53
5.8	CATEGORIA “FRUSTRAÇÃO”	55
5.9	CATEGORIA “IMAGEM DO INSS”	57
5.10	CATEGORIA “RECURSOS”	59

6	ANÁLISE DOS DADOS	61
7	CONCLUSÕES	64
	REFERÊNCIAS	67
	ANEXOS.....	70

1 INTRODUÇÃO

O Instituto Nacional do Seguro Social – a partir de agora denominado INSS – é a instituição responsável pelo seguro social para o contribuinte no país. É uma instituição pública da administração indireta (autarquia), que tem como objetivo reconhecer e conceder direitos aos seus segurados. A renda transferida pela Previdência Social é utilizada para substituir a renda do trabalhador contribuinte quando ele perde a capacidade de trabalho, seja por doença, invalidez, idade avançada, morte e desemprego involuntário, ou mesmo, maternidade e reclusão.

Somente durante o mês de julho de 2005 foram recebidos 167.749 novos processos em todo o Brasil, principalmente, para benefícios de auxílio-doença e aposentadoria. Estima-se que a Previdência pague 20 milhões de benefícios por mês em todo o território nacional. Considerando uma população de 180 milhões de brasileiros, isso significa que 11% da renda circulante no país vêm dos cofres da Previdência. Se não se levar em conta no cálculo que 40,2 milhões de pessoas possuem algum tipo de renda, mas não contribuem para a Previdência, essa estimativa chega a 14%.

Por esse motivo, e cada vez mais, o INSS torna-se a instituição responsável por grande parte da renda circulante no país, e todos os que vão até o Instituto requerer um benefício, seja ele qual for, têm a expectativa de uma renda fixa para sobreviver, já que as oportunidades de emprego estão cada vez mais escassas.

Porém, grande parte da população não está em condições de receber um benefício, seja porque nunca contribuiu para o INSS, seja porque o médico não o considera incapaz, seja porque não cumpre os requisitos da legislação. Essa negação se materializa na figura do servidor do Instituto, pois é ele quem nega o benefício requerido.

O servidor, que está ali por vários motivos, desde vocação até acomodação, acaba sendo sujeito a uma carga emocional igual ou superior a daqueles que atuam

em uma empresa privada, pois, em geral, reconhecem que o seu trabalho pode definir o futuro de muitas pessoas. No INSS atuam mais de 40.000 servidores.

A pesquisadora, como funcionária federal do Instituto, percebe que a desinformação e o baixo nível de escolaridade da população, que diariamente lota as filas no INSS em busca de benefícios, são grandes aliados para a imagem negativa que os servidores possuem frente à comunidade. Existe uma “representação-matriz” (VENEU, 1989/1990, p. 06) na sociedade acerca do funcionário público. Essa representação toma por base a oposição entre a segurança que o emprego público oferece, devido à estabilidade, e a competição existente no mercado de trabalho, o que torna os funcionários privados mais vulneráveis às variações da economia. Logo, o empregado público é taxado de não-trabalhador (ocioso), que trabalha sem vocação ou motivação, pois não necessita demonstrar produtividade, e mesmo assim ganha dinheiro sem trabalhar.

Diante desse quadro, em que o funcionário público acaba sendo vítima de um estereótipo de “preguiçoso” e de incompetente - por ter negado o benefício ao cidadão, surge a seguinte questão: qual a representação social do servidor sobre sua atuação no serviço público? Pretende-se verificar como o servidor se vê no seu trabalho, como a imagem estereotipada de servidor presente no imaginário do usuário do sistema influencia no seu cotidiano.

Através desse estudo, espera-se ajudar a Instituição a preparar o servidor para o seu trabalho, através de treinamentos, tanto técnicos como comportamentais, a fim de capacitá-los para prestar um bom trabalho à população. Para os servidores, pretende-se mostrar o que o grupo no qual ele está inserido pensa sobre o trabalho e quais as fontes de motivação para o mesmo.

Também servirá para que se veja a necessidade de investir em informações para a população, a fim de minimizar as agressões psicológicas sofridas pelos servidores durante o trabalho, pois, com informações claras sobre a Previdência Social, a população poderá entender melhor o trabalho do servidor, bem como a realidade de recursos e infra-estrutura de que ele dispõe.

O presente estudo foi realizado com os servidores públicos federais da Agência da Previdência Social (APS) da cidade de Gravataí, no setor de benefícios da mesma, onde atuam treze funcionários. Essa APS localiza-se na Grande Porto

Alegre, distante 22 km da capital Porto Alegre, e atende a população das cidades de Gravataí, com 232.447 habitantes (IBGE/2000) e Glorinha, cidade vizinha, com 5674 habitantes. Tal Agência tem capacidade para receber em torno de 60 requerimentos de benefícios diversos por dia.

Portanto, o trabalho visa a atender os objetivos citados a seguir.

Objetivo geral:

- Identificar as representações sociais dos servidores públicos do INSS da APS Gravataí, setor de benefícios, construídas a partir de suas experiências de trabalho cotidiano.

Objetivos específicos:

- Identificar o significado de ser servidor público;
- Identificar o significado do trabalho como servidor público;
- Identificar pontos positivos e negativos sobre o ser servidor.

O trabalho será apresentado em capítulos. No capítulo 1, será apresentada a teoria das representações sociais, à luz de diversos autores que a criaram e utilizaram, e que servirá de base para as análises posteriores. No capítulo 2 aparecerá o método usado no estudo, bem como as questões utilizadas nas entrevistas com os servidores. O capítulo 3 discorrerá sobre o INSS e sobre o servidor público, alvo desse estudo. No capítulo 4, serão apresentados os dados obtidos através das entrevistas realizadas. No capítulo 5 constarão as análises dos dados e no Capítulo 6 serão mostradas as considerações finais da pesquisa.

2 REVISÃO TEÓRICA

Nesse capítulo, serão apresentadas as teorias que tratam sobre o tema central – Representações Sociais -, bem como sobre os sujeitos da pesquisa, o servidor público.

2.1 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: CONCEITOS E VERTENTES TEÓRICAS

Ao analisar o que um determinado grupo pensa, no caso, o dos servidores públicos, a respeito seu trabalho e desta condição de servidor, a teoria das Representações Sociais – a partir de agora denominada RS – pode ser muito bem aplicada, pois consegue retratar o que esse grupo sente, através da sua vivência em um ambiente de trabalho pouco acolhedor. Nesse capítulo, procurar-se-á conceituar as RS através de vários autores, em ordem cronológica de publicação de suas obras.

Segundo Minayo (1994), Durkheim foi o primeiro autor a trabalhar com o conceito de RS. Ele as denominou representações coletivas, ou seja, categorias que a sociedade elabora a respeito de sua realidade. Essas representações não nascem prontas, mas se constroem e se modificam com o passar do tempo, adaptando-se às mudanças que ocorrem na sociedade. Essa sociedade se exprime simbolicamente em seus costumes e instituições através da linguagem, da arte, da ciência, da religião, assim como através das regras familiares e das relações econômicas e políticas. Portanto, para ele, é objeto das ciências sociais tanto a coisa, o fato, como a sua representação.

Minayo (1994) também se refere às idéias de Schutz, outro autor que tratou do tema de RS, usando o termo "senso comum". Para ele, o cotidiano é dotado de significados, sendo esses interpretados por um grupo social específico, com generalizações e adaptações. "Estes significados são selecionados através de

construções mentais” (SCHUTZ, 1973, apud MINAYO, 1994, p. 95), ou seja, eles representam o senso comum.

Para o mesmo autor, a ciência é representativa da realidade pois, para ser construída, passa por um processo de significações e interpretações. O mundo se torna compreensível a partir de experiências pessoais (conhecimentos) e dos outros com quem se convive, os grupos dos quais se faz parte (experiência). O dia-a-dia é um emaranhado de referências individuais com adaptações do grupo.

As RS, conforme Minayo (1994), se manifestam não de forma objetiva, mas sim nos detalhes: comportamentos, palavras, sentimentos, e assim se institucionalizam. Dessa forma, a melhor maneira que a autora considera ao se observar as RS é através da linguagem, já que a palavra é determinada pelas relações de produção e pela estrutura sócio-política de uma sociedade. As palavras, portanto, não são a realidade propriamente dita, pois não conseguem traduzir por completo o pensamento do grupo, mas representam a mistura de idéias das classes dominantes, do povo, do governo, a vivência social, com suas contradições e seus entendimentos com colegas, instituição e chefia, e expressam os conflitos nas relações sociais, com aspectos tanto de dominação, como de resistência, tanto de contradições como de conformismo. As RS são constituídas por vários elementos de sentido e de significações que circulam na sociedade e procedentes de diferentes experiências do sujeito, dando ao conhecimento social não apenas uma dimensão subjetiva, mas também simbólica do social.

Esse mesmo dia-a-dia representado é, ao mesmo tempo, vivido, ou seja, ele mesmo se constrói e reconstrói continuamente, bem como o estoque de conhecimentos individuais. Ao se observar grupos, ali estarão todos os conflitos presentes nas relações, pois nesse espaço estão situações reais da vida cotidiana.

Como afirma Jovchelovitch (1994), através das idéias de Arendt, viver com outras pessoas remete ao espaço onde as pessoas são capazes para falar e agir. Num mundo onde todos os indivíduos são diferentes, a comunicação torna-se peça básica para o entendimento mútuo, e a convivência com seres tão distintos leva ao consenso.

Moscovici (1978) também chama a atenção para o papel da comunicação de massa na produção de representações tanto coletivas como individuais, mostrando

como a elaboração de uma RS implica, necessariamente, uma penetração entre intersubjetividades e o coletivo na construção de um saber que não se dá apenas como um processo cognitivo, mas que contém aspectos inconscientes, emocionais e afetivos, tanto na produção como na reprodução das RS.

Portanto, o senso comum faz com que a situação vivida seja definida pelo indivíduo pertencente a um grupo social. Além de poder dar significados à situação vivenciada, ele age e pode mudar o que o grupo pensa sobre a mesma situação. Isso gera identificação entre os participantes, podendo, inclusive, moldar modos de vida peculiares. Portanto, as RS expressam-se em um plano individual, pois pertencem a um grupo que compartilha idéias semelhantes, sendo no indivíduo que as idéias se individualizam e tornam-se conhecimento e referências para as próximas situações. Porém é no grupo que elas adquirem significados e re-significados constantemente.

Minayo (1994) alerta para o perigo de se tomar as RS como verdade científica, porém utiliza Durkheim para corroborar a importância do estudo das RS pois "uma representação social, por ser coletiva, já apresenta garantias de objetividade" (DURKHEIM, 1978, apud MINAYO, 1994, p. 107), bem como de Weber, que diz: "representações e idéias têm uma dinâmica própria e podem ter tanta importância quanto a base material" (WEBER, 1983, apud MINAYO, 1994, p. 107), alertando, com isso, que nas RS existem aspectos recônditos que necessitam ser descobertos.

A autora coloca as idéias – as RS - como juízos de valor que os indivíduos dotados de vontade possuem, chamando a atenção, de um lado, para a importância de se pesquisar as idéias como parte da realidade social e, de outro, para a necessidade de se compreender a que instâncias do social determinado fato deve sua maior dependência. Porém, a base de seu raciocínio é de que, em qualquer caso, a ação humana é significativa, devendo ser investigada.

Spink (1995) utiliza-se de Jodelet para sua tese, pois a autora afirma que as RS devem ser entendidas a partir do indivíduo, com suas experiências, cultura, história social e de vida, não isolado, mas sim respondendo a questões relativas ao grupo de pertença. Portanto, as RS devem ser estudadas articulando elementos afetivos, mentais e sociais e integrando, ao lado da cognição, da linguagem e da

comunicação, a consideração das relações sociais que afetam as representações e a realidade material, social e ideal sobre as quais elas vão interferir.

Para a mesma autora, representações sociais são uma forma de conhecimento, uma forma de expressar o saber do senso comum, designando uma forma do pensamento social. As RS são modalidades de pensamento prático, orientadas para a comunicação, a compreensão e o domínio do ambiente social, material e ideal. O que de mais marcante se encontra nos conteúdos das representações refere-se às condições e aos contextos nos quais emergem as representações, às comunicações pelas quais elas circulam, às funções que elas servem na interação com o mundo e com os outros (BELTRAME, 2004).

Vygosty, segundo Spink (1995), do mesmo modo, afirma que o indivíduo é um símbolo do grupo a que pertence. As RS podem ser vistas pelo nível individual e também pelo nível social. Com a união dos níveis, o conceito torna-se mais completo.

Conforme Wagner (1995), quando se procura explicar os fenômenos de uma teoria, se subdivide os mesmos em conceitos. Na teoria das RS, a subdivisão ocorre no nível de “teorias populares, senso comum e saberes cotidianos” (WAGNER, 1995, p. 150). É esse o objeto de estudo das RS.

O autor sugere dois níveis de avaliação das RS: o nível de avaliação individual, em que as RS compartilhadas entre atores sociais, comuns a grupos sociais, são avaliadas e medidas ao nível de sujeito individual, representativo de grupos específicos; e o nível de avaliação social, cultural ou do grupo, refletindo qualidades de sociedades, culturas, grupos, classes sociais como um todo, sem possibilidade de atribuir propriedades a um indivíduo específico. O primeiro nível é realizado individualmente, através de entrevistas e questionários, enquanto que o segundo nível se faz através de meios de comunicação e documentos. No caso do estudo proposto, será usado o primeiro nível.

Para Wagner (1995), no plano individual de análise das RS, são válidos os conceitos utilizados pela Psicologia Social, tais como sentimentos, compreensão, percepções, memória, atitudes. Além disso, envolvem também crenças, essas compartilhadas pelo grupo em que está inserido. Já no plano grupal, são conceitos que refletem a cultura, grupos, classes sociais. Nesse nível inserem-se as

instituições, e o estudo aqui proposto será realizado em uma instituição governamental, ou seja, inserido no nível de grupo, utilizando-se das percepções do nível individual de cada servidor.

O resultado dessa análise será a representação coletiva completa de um grupo, com elementos típicos desse grupo. Os elementos aqui encontrados não podem ser procurados individualmente, pois não existem. O que existe é uma macro-estrutura, e não uma estrutura individual (WAGNER, 1995). Essas RS são construídas em situações onde os sujeitos se encontram, constituem um espaço para troca de experiências, já com um estoque de conhecimentos, e aí novos saberes são internalizados.

A fim de identificar uma RS, é preciso que o pesquisador se ambiente ao grupo no qual está sendo observado o comportamento. É preciso ver o contexto simbólico, no espaço e no tempo, e relacioná-lo ao grupo (BAUER, 1995). Só assim será possível entender o grupo e as RS por ele construídas, pois as RS são as ações de construção e reconstrução de sentidos, na qual estão envolvidas criatividade, autonomia, cultura e comunicação. O sujeito dá ao mundo nova forma, e, ao mesmo tempo, o sujeito é recriado pelo mundo com o qual se relaciona.

Através da pesquisa, faz-se necessário entender como o pensamento individual é produzido no social e de que forma as representações e o social se modificam mutuamente. A pesquisa, portanto, busca conhecer as opiniões, crenças, saberes, ou seja, as RS como produto, e também pretende conhecer os fatores determinantes, as condições que levaram à sua produção, ou seja, as RS como processo (SPINK, 1995).

Para um indivíduo demonstrar um comportamento tal dentro de um grupo, isso acontece não por ele estar inserido no mesmo, e sim pela sua representação mental dos fatos (WAGNER, 1995). A RS pode ser definida, em linhas gerais, como a verbalização das concepções que o indivíduo tem do mundo que o cerca, em função de suas subjetividades e relacionamento de valor.

Os grupos pensam e agem, sendo isso um reflexo da estrutura social em que se encontram. Num grupo, geralmente os indivíduos são muito diferentes no que diz respeito à personalidade, mas existe uma aproximação em relação ao agir, pensar e

à experiência social comum. Isso aparece nos atos, na linguagem utilizada por todo o grupo.

Os indivíduos de um mesmo grupo social podem ser bastante diferentes quando analisados em suas personalidades e aspectos psicológicos, mas quando observada a estrutura básica das experiências sociais, pensamentos, ações, padrões de linguagem, racionalizações e hábitos, percebe-se que há expressiva similaridade entre eles. As RS são, para Wagner (1995), como um arranjo mental, que, apesar de diferentes em certos aspectos, representam um certo padrão comum, somente possível dentro de certas condições sócio-culturais.

RS implica, portanto, experiências em que indivíduos pensam juntos, se manifestam coletivamente e realizam conversações sobre os assuntos. Vê-se que RS são saberes do senso comum que resultam das mais variadas situações cotidianas de interações sociais entre sujeitos ativos e pensantes. São saberes socialmente elaborados e compartilhados, continuamente modificados e reelaborados, sem o rigor da lógica ou da objetividade (SCHWINGEL, 2004).

O conhecimento da RS só poderá ser conhecido tendo-se o contraponto do contexto social em que elas, as RS, surgem, circulam, transformam e se transformam. Isto pode se dar estudando as situações sociais complexas, como instituições, comunidades, fatos, ou tendo como foco de estudo os atores socialmente definidos, como servidores.

As RS procuram focalizar o que pensa um grupo sobre determinado assunto através de seus membros. Porém, dependendo do tipo de organização onde esse grupo está inserido, ocorrem comportamentos diversos, e isso deve ser levado em consideração na hora da observação e análise do grupo.

Pellenz (2004) afirma que nas RS se detectam valores, ideologias, contradições, ou sejam, aspectos relevantes para compreender o comportamento social, sem precisar se inferir predisposições que não garantam uma relação de causa com os comportamentos apresentados. Portanto, as RS caracterizam-se como um comportamento observável e registrável, e como um produto, simultaneamente, individual e social, estabelecendo um forte elo conceitual entre a psicologia social e a sociologia.

Wagner (1995) chegou à conclusão que analisar as RS desloca uma crença do que o grupo pensa para um nível de afirmação teórica. Porém, assim como Minayo (1994), não acha legítima tal prática, pois não concorda com o que é considerado conteúdo mental de sujeitos ser passível de ser integrado em uma teoria. Então, para ele, a representação é um complexo que envolve comportamentos e crenças. A ação e a consequência da ação são coisas dissociadas. O comportamento explícito é uma das expressões possíveis da representação mental, que pode ser interpretado diferentemente, dependendo do modo como se analisa.

O principal teórico, no campo da Psicologia, das RS é Serge Moscovici (1978). Ele afirma que o conceito de RS deve abranger as dimensões objetivas e subjetivas, culturais, sociais e físicas, bem como a união entre indivíduo, grupo e sociedade. Resgatando o conceito de representações coletivas de Durkheim, ele chegou à conclusão que entre o que se acreditava cientificamente ser a psicanálise e o que a sociedade francesa entendia por ela existia um intermediário, ou seja, as representações sociais. Essas representações não eram as mesmas para todos os membros da sociedade, pois dependiam tanto do conhecimento de senso comum (ou popular), como do contexto sociocultural em que os indivíduos estavam inseridos; e, no caso de novas situações ou diante de novos objetos, o processo de representar apresentava uma seqüência lógica: tornar familiares objetos desconhecidos (novos) por meio de um duplo mecanismo então denominado ancoragem e objetivação, processo pelo qual indivíduos ou grupos acoplam imagens reais, concretas e compreensíveis, retiradas de seu cotidiano, aos novos esquemas conceituais que se apresentam e com os quais têm de lidar.

Como, muitas vezes, há saberes novos e estranhos aos sujeitos, ocorre um processo de transformar este estranho em algo familiar. O estranho intriga e perturba os sujeitos e sociedades, ocorrendo o medo do desconhecido, a percepção de ameaça e o receio da perda de referências. A tensão gerada pelo estranho faz com que o pensamento dos sujeitos não se acomode, dando à RS as características de mobilidade e plasticidade. Ancorar o novo seria torná-lo parte do senso de continuidade, e objetivá-lo seria torná-lo praticamente tangível (SÁ, 1995).

Ancorar significa associar determinada situação estranha com imagens conhecidas, pois o que não é ainda familiar soa como intimidante. Já no processo de

objetivação, o agora classificado ganha vida, imagem, nome, categoria, ou seja, é generalizado tal conceito. Seria o processo social que se refere à integração de uma representação em um sistema já conhecido de pensamento social, onde é, então, passível de interpretação. Ocorre, portanto, a ancoragem do desconhecido em uma realidade conhecida e institucionalizada, de forma que fica garantida a integridade de comunidade, a identidade coletiva e as regras que um grupo social se colocou, mas resultando em inovação, criando novos elementos na realidade consensual (SÁ, 1995).

Assim, as RS são construídas para tornar o não familiar em familiar. Agindo dessa forma, aquilo que parecia ameaçador, por seu caráter novo e desconhecido, passa a ser compreendido e analisado sob uma ótica semelhante ao já pertencente ao grupo ou ao indivíduo, construindo, então, a nova realidade. Segundo Bauer (1995), as RS possuem uma certa resistência a mudanças, por isso o medo do desconhecido, que alimenta o processo de formação: as novas idéias são assimiladas às que já existem, neutralizando a ameaça, e o sistema de idéias sofre modificações também.

Moscovici (1978) optou por compreender como a produção de conhecimentos plurais constitui e reforça a identidade dos grupos, como influi em suas práticas e como estas reconstituem seu pensamento, mostrando como os processos de mudança social são influenciados não apenas por grupos majoritários, mas também por grupos minoritários (ou minorias). O autor trabalhou pelo reconhecimento de processos de mudança social levemente autônomos do sistema social e mais dependente das ações de indivíduos e grupos (mesmo minoritários) e de suas "situações sociais".

Ao afirmar que representar é um processo de produção de conhecimento que funciona através da interposição sobre estruturas sociais e cognitivas locais (e populares), sendo, portanto, sócio-variável, rompeu definitivamente com a idéia durkeimiana de "forças coletivas" ou de "ideais" que apenas cimentam e conferem sentido às sociedades justamente quando delas se libertam para assumir uma "outra natureza". Para Moscovici (1978), as representações nunca seriam de "outra natureza": elas seriam da natureza mesma dos grupos sociais que as criam, e sua eficácia – tanto prática como simbólica – dependeria dessa inserção, e não poderia jamais ter um sentido universal.

Na teoria de Moscovici (2003), a representação social refere-se ao posicionamento e à localização da consciência subjetiva nos espaços sociais, com o sentido de constituir percepções por parte dos indivíduos. Nesse contexto, as Representações de um objeto social passam por um processo de formação entendido como um encadeamento de fenômenos interativos, fruto dos processos sociais no cotidiano do mundo moderno.

Moscovici (1978) afirma que as RS são dinâmicas, pois a realidade assim o é, cheia de elaborações e reelaborações, ampliando e enriquecendo o conhecimento com as inusitadas situações. Para o autor, representar algo não é simplesmente reproduzir as idéias, repetindo-as, e sim transformá-las, modificando sua essência e sendo modificado ao mesmo tempo. Isso se traduz em realidade.

Segundo o mesmo autor, as RS determinam a interpretação dos comportamentos, designam uma forma de pensamento social em que o conhecimento provém da observação. Nesta perspectiva, as Representações Sociais da realidade estão sempre vinculadas às experiências, à cultura assimilada no decorrer da vida, à linguagem utilizada nas relações sociais, enfim, à própria história pessoal e do grupo social com o qual convive e se relaciona. O conhecimento dessas representações oferece a compreensão de como os sujeitos sociais apreendem os acontecimentos da vida diária, as características do meio, as informações que circulam, as relações sociais (MOSCOVICI, 2003).

Portanto, na pesquisa sobre RS, deve-se considerar a RS e o comportamento coletivo como um só fato e não como dois aspectos de um fenômeno. Não é possível separar RS do comportamento coletivo, nem deverá o comportamento coletivo ser explicado causalmente pela RS, já que o comportamento aparente é apenas uma das expressões possíveis da representação, assim como também a representação poderá ser expressa pela linguagem e por outros resultados de comportamentos e ações. A RS, para Wagner (1995), é um complexo indivisível que só faz sentido se integrar elementos simbólicos, mentais e comportamentais.

Sá (1995) explica que a sociedade onde os grupos estão inseridos é dividida em alguns sistemas, como o político, econômico e o de pensamento. Dentro do último, existem dois universos: o reificado e o consensual. O reificado seria restrito, somente tendo circulação entre a ciência, pois é carregado de objetividade, teorização, chegando a ser hierárquico, onde a participação depende da

qualificação. Já no consensual, universo onde se produzem as RS, residem as práticas do cotidiano, as teorias do senso comum, os conhecimentos e conceitos que os grupos criam e vivem. Nesse universo, os indivíduos são livres para a participação, pois possuem o mesmo valor. O autor baseou-se em Moscovici (1978) para elaborar sua tese.

Segundo Schwingel (2004), quando se fala de RS, trata-se de vidas individuais inseridas em um mundo social, vidas que são construídas e reconstruídas em uma relação com a realidade social. Tanto o mundo social como a atividade do sujeito são determinantes para a RS, sendo que nela se expressa a força do coletivo, decorrente da dinâmica social e, ao mesmo tempo, os esforços de sujeitos sociais que desafiam o coletivo e até mesmo o transformam. Portanto, ao mesmo tempo em que o indivíduo é um agente de mudanças, ele é um produto dessa mesma mudança, inserido na sociedade.

A análise das RS evidencia a função de recurso das mesmas: através delas, é possível saber o que fazer, como agir, que caminho trilhar. Ao ser influência no pensar e agir, elas também se tornam limitações, sendo, portanto, estruturantes do pensamento e do comportamento (BAUER, 1994).

Moscovici (1978) também partilha da mesma idéia: as representações são sempre construtivas, estão sempre em construção; quando internalizadas, passam a expressar a relação do sujeito com o mundo e o identificam nesse mundo. Ela, ao mesmo tempo em que serve como guia, serve para ajudar o indivíduo a coordená-lo, através das limitações. As RS são conceitos que asseguram o equilíbrio e a coexistência entre individual e social, de onde surge a comunicação entre os sujeitos na sua vida diária (LEME, 1995).

Para Jovchelovitch (1994), a RS é um fenômeno psicossocial, sendo que ela se estabelece no espaço público, onde sujeitos sociais procuram dar sentido ao mundo, criando símbolos individuais e coletivos e desenvolvendo uma identidade social. Quando se dá a construção coletiva de símbolos, isto é, produção de RS, se está falando de fenômenos produzidos pelas construções particulares da realidade social.

Com esta possibilidade, de o homem manifestar-se segundo seu entendimento da construção do seu dia-a-dia, embora para alguns parecendo

totalmente empírico, é que reside talvez a maior qualidade da Teoria das RS, pois quando se está atento a uma nova observação, poder-se-á assimilar mais uma informação que virá somar-se as demais, e portanto, confirma-se a idéia de social e inviabiliza-se o individualismo. A interação de várias falas e convivências poderá trazer sugestões concretas na identificação de soluções ou mesmo direções a serem tomadas. Poderá, com certeza, a muitas situações servir de alerta (BELTRAME, 2004).

As RS se mostram como modelos produtivos de conhecimento tanto do ponto de vista ideal como do ponto de vista prático no mundo da vida cotidiana. Dessa forma, pode se afirmar que as RS são uma construção da realidade, que diz respeito à elaboração de um objeto social pelos indivíduos que compõem uma sociedade.

2.2 A REPRESENTAÇÃO SOCIAL DO SERVIDOR PÚBLICO

Segundo Veneu, um dos poucos autores dedicados ao estudo do servidor público, existe na sociedade brasileira uma “representação-matriz” (VENEU, 1989/1990, p. 06) difundida acerca do funcionário público, na qual estão latentes os contrastes mais relevantes entre empresas privadas e públicas, quais sejam, a estabilidade e a concorrência, e a ociosidade e a produtividade. O pensamento a respeito do funcionário público é o de que ele possui um emprego, porém não trabalha efetivamente, apenas comparece para “rituais formais” (VENEU, 1989/1990, p.07), como colocar o casaco na cadeira, assinar o ponto e tomar um cafezinho.

Essa imagem pejorativa está presente, principalmente, entre aqueles cidadãos que não contam, como os servidores, com uma segurança no emprego, devido à estabilidade. Esses, ao contrário, estão expostos aos mecanismos do mercado de trabalho, e associam o servidor a “um indivíduo sem ambições intelectuais, acomodado, que realmente não tem muita preocupação com os resultados de seu trabalho; só está preocupado em garantir um emprego” (VENEU, 1989/1990, p. 08). Ao mesmo tempo, o servidor público ainda possui *status* no mundo do emprego, pois mesmo que não trabalhe efetivamente, está com o emprego e o salário garantido pelo Governo ao qual cumpre sua função. Logo, a

estabilidade, a característica mais conhecida para diferenciar o funcionalismo público do privado, é vista como a saída do servidor do mercado de trabalho, causando certa inveja em quem está exposto à vulnerabilidade da economia, pois para os servidores, isso é um ponto positivo em ser servidor.

No momento em que os servidores estão fora do mercado de trabalho, itens como desempenho, eficácia e produtividade, que são a base do mercado liberal, passam a não mais ser exigidos (VENEU, 1989/1990). No seu estudo, o autor detectou que não existe vocação no servidor público, e sim uma vontade de manter o emprego com suas vantagens embutidas, o que dificulta a construção de uma nova realidade nesse setor, visto o comprometimento não existir.

A burocracia é muito associada ao serviço público, de acordo com a análise do autor. Ela acaba tornando o trabalho repetitivo, ao mesmo tempo que impede que se evolua nos processos em que se trabalha, servindo como uma barreira ao desenvolvimento do próprio serviço. Tanto o servidor como a sociedade compartilham dessa opinião, que corrobora a imagem negativa da classe.

Outro ponto comentado pelo mesmo autor evidencia que existem tipos diferentes de servidores em razão do apadrinhamento, que possibilita a alguns funcionários tornarem-se parte de chefias ou possuir um padrão de vida melhor em virtude de seus relacionamentos, e não por sua competência ou capacidade, contribuindo, portanto, para a imagem deturpada desse grupo. Ou seja, num órgão público, não existem procedimentos impessoais e sistematizados, buscando o bem comum, mas sim decisões arbitrárias (VENEU, 1989/1990).

O autor comenta que o trabalho, até o século XIX, era visto como um castigo, sendo que somente os escravos eram obrigados a fazê-lo. Os proprietários somente cuidavam de interesses pessoais e de sua integração à alta sociedade, através de favores com os outros. A medida que o tempo passou, o trabalho compulsório foi substituído pela formação de um mercado livre de trabalho (a revalorização do trabalho), porém o não-trabalho continuou associado com áreas fora do mercado, como o funcionalismo público, onde os favores ainda predominam. (VENEU, 1989/1990)

Conforme Veneu (1989/1990), existe, na cultura do país, um estereótipo de servidor público associado a algo negativo, algo ultrapassado, necessitado de

modernidade. Esse é um dos fatores de sofrimento no trabalho do servidor. Costa, Mazzilli (2001) e Oliveira (1997) defendem outros fatores que poderiam ser citados, como a monotonia nas atividades (trabalho pouco criativo), o sentimento de clausura (a impossibilidade de crescimento, a falta de perspectiva de ascensão), o salário (apesar de sempre se ter a garantia do salário, o piso continua sendo um dos mais baixos da categoria, sendo motivo de greves anuais), a desvinculação da formação acadêmica (não exercer a profissão que estudou, nem poder utilizá-la no serviço) e a subutilização do potencial.

Em cima dessa representação-matriz, o servidor público sempre elabora contra-representações para tentar justificar seu emprego e sua atuação no serviço público. Algumas organizações tentaram, através da “ênfase na eficiência, dedicação exclusiva ao serviço e aperfeiçoamento dos funcionários” (VENEU, 1989/1990, p. 12) superar a imagem dissociada que existe entre emprego e trabalho. Porém, diante da administração viciada, não existe jeito do servidor desenvolver um bom trabalho. O servidor que se destaca pela vocação ao serviço acaba visto como otário.

Segundo Veneu (1989/1990), os funcionários ligados aos serviços sociais, aí incluída a área da saúde, por não terem como objetivo um fim lucrativo, e não possuir concorrência na iniciativa privada, são os que percebem menor remuneração, e são os que realmente exercem o papel de servidor público, qual seja, prestar serviços fundamentais à população.

Conforme Santos (2001), o Governo Federal passa por momentos de mudanças estruturais em relação ao papel do servidor público e ao tamanho do funcionalismo, como pode se perceber na privatização de grandes indústrias estatais. Isso gera uma precarização nas relações empregatícias em ambos os setores, utilizando-se como justificativa o aumento da eficiência.

O autor relata que as carreiras de Estado que o Governo pretende criar são baseadas na capacitação e na adequação da remuneração dos servidores de nível superior. Os técnicos de nível médio, que em qualquer concurso ou órgão público são sempre maioria, são sequer citados na reforma do Estado. Além disso, a área da saúde é preterida por esse novo olhar do Governo sobre seus funcionários.

Nota-se a preferência do Governo por alguns cargos quando se percebe que enquanto algumas categorias foram supervalorizadas, outras sequer tiveram aumentos para repor a inflação, sendo que a maioria dos servidores federais está desde o ano de 1994 sem reposição salarial digna (SANTOS, 2001).

Esses fatores geram frustração e desmotivam o servidor público, reforçando a imagem de que o servidor não possui ambição, é um acomodado, diante da sociedade.

3 MÉTODO

Metodologia de pesquisa é o caminho e o instrumental próprios com o objetivo de abordar a realidade estudada (MINAYO, 1996). O método ou os métodos selecionados para a realização de uma pesquisa ou estudo devem ser adequados à questão de pesquisa, aos pressupostos formulados e aos objetivos da mesma.

3.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de uma pesquisa social, que objetivou refletir as preocupações e interesses de uma classe ou grupo.

Considerar sujeito de estudo: gente, em determinada condição sócio-política, pertencente a determinado grupo social ou classe com suas crenças, valores e significados. Implica também considerar que o objeto das ciências sociais é complexo, contraditório, inacabado e em permanente transformação. (Minayo, 1996, p. 10)

3.2 MÉTODO

O método de pesquisa escolhido foi o método qualitativo, ou seja, um estudo entendido pelas ciências sociais como não quantificável, um método que incorpora em seu objetivo, “a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações e às estruturas sociais, sendo essas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significantes” (MINAYO, 1996, p. 10). Segundo a mesma autora, o tema de representações sociais manifesta-se através da linguagem, retratando as palavras, sentimentos e condutas institucionalizadas (MINAYO, 1994).

Consistiu em um estudo sem intervenção e exploratório. Sobre pesquisa exploratória, Gil (1999) aponta esse instrumento com a finalidade de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas na formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, do tipo aproximativa, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. Assim, o caráter exploratório deve-se ao fato do não conhecimento de outras pesquisas sobre o tema escolhido.

Pode se determinar esse estudo como estudo de caso, uma estratégia de pesquisa preferida em Ciências Sociais. Na presente pesquisa, o estudo de caso será utilizado com o propósito exploratório. Trata-se de uma pesquisa empírica, usada para investigar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real.

A aplicação dessa estratégia torna-se evidente pois a pesquisa objetivou explicar as relações entre situações da vida real – o trabalho diário dos servidores públicos – que são complexas para um tratamento através de levantamento de dados.

3.3 CONTEXTO E SUJEITOS DA PESQUISA

O estudo foi realizado na Agência da Previdência Social de Gravataí, com servidores da divisão de benefícios. No total, foram 12 entrevistados. Esses servidores dividem-se nos cargos de Analistas Previdenciários (concursados de nível superior), Agentes Administrativos (concursados de nível médio, cargo já extinto) e Técnicos Previdenciários (concursados de nível médio, cargo atual).

As entrevistas foram realizadas entre os meses de janeiro e fevereiro de 2006. Os entrevistados foram:

- S1 – Técnico Previdenciário, 23 anos, ensino superior incompleto, um ano de INSS;
- S2 – Técnico Previdenciário, 22 anos, ensino superior incompleto, um ano de INSS;
- S3 – Analista Previdenciário, 44 anos, ensino superior completo, três anos de INSS;
- S4 – Técnico Previdenciário, 23 anos, ensino superior incompleto, três anos de INSS;
- S5 – Agente Administrativo, 47 anos, ensino superior completo, 22 anos de INSS;
- S6 – Técnico Previdenciário, 44 anos, ensino médio completo, três anos de INSS;
- S7 – Analista Previdenciário, 34 anos, ensino superior completo, dois anos de INSS;
- S8 – Agente Administrativo, 40 anos, ensino médio completo, 11 anos de INSS;
- S9 – Analista Previdenciário, 33 anos, ensino superior completo, três anos de INSS;
- S10 – Técnico Previdenciário, 31 anos, ensino superior completo, um ano de INSS;
- S11 – Agente Administrativo, 47 anos, licenciatura completa, 22 anos de INSS;
- S12 – Agente Administrativo, 43 anos, ensino médio completo, 21 anos de INSS.

3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Foi utilizada a entrevista semi-estruturada, que é considerada uma forma de interação. As técnicas verbais são as formas mais comuns de se conhecer as RS.

Dar voz ao entrevistado, evitando impor as concepções e categorias do pesquisador, permite eliciar um rico material, especialmente quando este é referido às práticas sociais relevantes ao objeto da investigação e às condições de produção das representações em pauta. (Spink, 1995, p. 100)

O roteiro semi-estruturado de entrevista é muito utilizado para entender as representações sociais na perspectiva de grupos, buscando nele a diversidade quanto o comum e compartilhado. Entrevista, segundo Gil (1999), é o instrumento adequado para obter informações acerca do que o grupo pensa, crê, espera, sente, faz, deseja e acerca de suas explicações ou razões dos precedentes.

Minayo (1996), utilizando-se de Bakhtin, afirma que a palavra é o modo mais puro e sensível de relação social.

O acesso ao grupo foi facilitado visto que a pesquisadora atua na APS Gravataí.

O roteiro da entrevista contemplou os seguintes aspectos, a fim de abordar os objetivos propostos:

1. O que significa ser servidor público para você?
2. O que significa o seu trabalho como servidor?
3. Quais aspectos positivos de ser servidor?
4. Quais aspectos negativos se ser servidor?

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

As respostas conduziram a diversos tópicos temáticos. Informações de significados semelhantes foram sistematizadas, compondo grupos ordenados de dados, ou seja, categorias por tópicos temáticos. Cada tópico possui um conjunto de categorias, todos analisados à luz do referencial teórico.

Após as entrevistas, foi realizada a transcrição das mesmas, com ordenação de dados (mapeamento), classificação (o que é relevante em cada categoria) e análise (articulação de dados com a referência), procurando responder às questões da pesquisa com base em seus objetivos.

3.6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

O presente estudo não contemplou os usuários do sistema, visto tratar-se de um estudo apenas sobre os servidores públicos que atuam na APS Gravataí, sendo que não poderão ser realizadas conclusões a respeito do atendimento dos mesmos na ótica do público.

O fato de a pesquisadora ser servidora no mesmo local também pode ter contribuído para algum viés por parte dos respondentes.

4 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Nesse capítulo serão apresentados um breve histórico do Instituto Nacional do Seguro Social, a crise do sistema pelo qual o órgão é responsável, a descrição do local de pesquisa e aspectos relativos ao servidor público federal.

4.1 O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

A Previdência Social tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, idade avançada, desemprego involuntário, encargos de família e reclusão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente, conforme Lei 8.212.

Segundo a Constituição Federal vigente, a seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social, competindo ao poder público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos objetivos da universalidade da cobertura e do atendimento; da uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais; da seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; da irredutibilidade do valor dos benefícios; da equidade na forma de participação no custeio; da diversidade da base de financiamento; do caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação da comunidade, em especial de trabalhadores, empresários e aposentados.

Portanto, a previdência é um sistema de proteção social que assegura o sustento do trabalhador e de sua família, quando ele não pode trabalhar por causa de doença, acidente, gravidez, prisão, morte ou velhice. O Instituto mantém dez benefícios diferentes, incluindo aposentadorias, pensão por morte, salário-maternidade e auxílio-doença. Quando o trabalhador fica doente, é o órgão que

paga o seu salário até que ele recupere as condições de exercer suas atividades. A Previdência Social também é responsável pelo salário-maternidade nos 120 dias de licença-gestante das trabalhadoras.

O Instituto Nacional da Previdência Social – INPS – começou a surgir no ano de 1888, com a promulgação do Decreto nº 9.912-A, que regulou o direito à aposentadoria dos empregados dos Correios, a primeira classe a ser beneficiada com esse direito.

A aposentadoria por invalidez e pensão por morte foram instituídos em 1892, pela Lei nº 217, aos operários do Arsenal da Marinha do Rio de Janeiro. Nesse primeiro momento, somente algumas classes eram beneficiadas, geralmente as que possuíam maior força política para reivindicar tais benefícios.

Em 1923, o Decreto nº 4.682, mais conhecido como Lei Elói Chaves (autor do projeto), determinou a criação de uma Caixa de Aposentadoria e Pensões para os empregados das empresas ferroviárias que, junto com os familiares, passaram a ter direitos à assistência médica, remédios subsidiados, aposentadorias e pensões, como o próprio nome já diz. É considerado o ponto de partida, no Brasil, da Previdência Social propriamente dita. Nos anos de 1930, Getúlio Vargas reestruturou a Previdência Social, incorporando praticamente todas as categorias de trabalhadores urbanos. Foram criados seis grandes institutos nacionais de previdência, e o financiamento dos benefícios era repartido entre os trabalhadores, os empregadores e o governo federal.

Com a aprovação da Consolidação das Leis do Trabalho, através do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, foi elaborado primeiro projeto de Consolidação das Leis de Previdência Social. Dez anos depois, foi aprovado o novo Regulamento do Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Comerciantes, pelo Decreto nº 32.667, que facultou a filiação dos profissionais liberais como autônomos.

Pela promulgação da Lei Orgânica da Previdência Social em 1960 (Lei nº 3.807), a Previdência Social, organizada em cinco grandes institutos e uma caixa, elevada também à condição de Instituto, passou a abranger a quase totalidade dos trabalhadores urbanos brasileiros. Em 1966, todas as instituições previdenciárias foram unificadas no Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Em 1974, o Ministério do Trabalho e Previdência Social foi desdobrado e criou-se o Ministério da

Previdência e Assistência Social, que passou a ter todas as atribuições referentes à Previdência Social.

Esse ministério durou quinze anos, quando foi extinto, restabelecendo o antigo Ministério do Trabalho e Previdência Social, pela Lei nº 8.029. O INSS, nome que permanece até hoje, foi criado mediante a fusão do IAPAS com o INPS, pelo Decreto nº 99.350, em 1990, com funções de arrecadação, concessão e pagamento dos benefícios e serviços aos segurados e dependentes. Através da Lei nº 8.490, o Ministério do Trabalho e Previdência Social foi extinto e restabeleceu-se o Ministério da Previdência Social (MPS). Esse Ministério foi transformado em Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), pela Medida Provisória nº 813, em 1995.

No princípio, somente os empregados de empresas eram abrangidos pela Seguridade Social. A partir de 1972, os empregados domésticos foram incluídos na Previdência (Lei nº 5.859) e em 1976, os empregadores rurais e seus dependentes foram contemplados.

Para assegurar uma maior eficiência para o Instituto, a Dataprev – Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social, foi instituída pela Lei nº 6.125, de 1974, através do Poder Executivo.

A princípio, os benefícios eram aposentadorias e auxílios-doença e acidente de trabalho. A partir de 1994, regulamentou-se a licença maternidade, pela Lei nº 8.861, e esse benefício foi estendido à mãe adotiva em 2002 (Lei nº 10.355).

Outra função do INSS é conceder Benefícios Assistenciais, instituídos pela Lei nº 8.742, de 1993, que dispõem sobre a Organização da Assistência Social, lei chamada de LOAS. O Decreto nº 1.744, de 18 de dezembro de 1995, regulamentou a concessão de benefício de prestação continuada à pessoa portadora de deficiência ou idosa e extinguiu o auxílio-natalidade, o auxílio-funeral e a renda mensal vitalícia.

4.2 CRISE DO SISTEMA

Ao longo dos anos, o Brasil vem aumentando o Orçamento Público utilizado pelos aposentados, o que garante à Previdência o título de ralo de dinheiro público do país. É uma conta de dezenas de bilhões de reais que recai sobre todos. De um lado, implica gastar com aposentadorias o dinheiro dos impostos que poderia ser aplicado em outras áreas, como saúde e educação. De outro, faz com que a dívida do governo aumente, algo que terá de ser pago pelas futuras gerações.

Um dos motivos para mexer no sistema é o custo. O pagamento das aposentadorias no país consome toda a contribuição à Previdência, uma conta que foi de cerca de 72 bilhões de reais em 2002. Comparando com outras áreas, o Orçamento Federal da Educação é de 18 bilhões, e o Fome Zero consumiu 2,5 bilhões de reais em 2002.

Além de caro, o sistema previdenciário não contempla a todos de maneira justa. Dos 72 bilhões de reais que o Tesouro teve de gastar com a Previdência, menos de 20 bilhões foram para os aposentados do setor privado – um contingente de aproximadamente 20 milhões de pessoas que convivem com um teto máximo, que hoje é de R\$ 1.561,00 e um benefício médio de R\$ 350,00. É um custo razoável, quando se sabe que boa parte dele decorre, na verdade, de assistência social pura e simples: há, por exemplo, milhões de aposentados rurais (e também urbanos) que nunca contribuíram para a Previdência e hoje sobrevivem com os rendimentos dela. Trata-se, na realidade, de uma espécie de renda mínima. É um dinheiro que faz todo o sentido ser gasto, mas que deveria ser computado numa conta à parte para ficar claro o que é aposentadoria e o que é assistência.

O modelo brasileiro de previdência é também insustentável ao longo do tempo. São vários os motivos para a curva ascendente do custo das aposentadorias. Em primeiro lugar, o Brasil e o mundo estão no meio de um processo de rápido envelhecimento da população. A expectativa de vida está aumentando e o número de jovens diminuindo, o que faz crescer a participação dos idosos no total. É por isso que a relação entre trabalhadores e aposentados vem caindo ao longo das décadas. Há 40 anos o país tinha sete trabalhadores para cada aposentado; hoje, a relação é de um e meio para um no INSS e de um para um no setor público.

Outro problema no modelo brasileiro é a idade precoce com que as pessoas se aposentam. Até 1998, a idade média de aposentadoria era de apenas 48 anos – num país em que cada vez mais gente atinge ou passa dos 80 anos. A Inglaterra, um dos países mais ricos do mundo, que, por isso mesmo, poderia ser dar ao luxo de gastar mais com aposentadorias, tem a idade mínima de 60 anos para que os funcionários públicos se aposentem – e os ingleses já abriram as discussões para elevar esse teto para 65 e até mesmo para 70 anos, dependendo do caso. O Brasil vem melhorando bastante desde 1998, quando o governo aprovou a reforma que elevou a idade média para 53 anos. O que poderia ser feito é criar estímulos para que os trabalhadores se aposentassem mais tarde, daí maior seria o valor da aposentadoria. O resultado seria um alívio imediato no fluxo de caixa da Previdência.

A Previdência Social também enfrenta o problema de ter uma base restrita. Teoricamente, todos os empregados e empregadores deveriam ter vínculo com ela, mas, na prática, o setor informal da economia passa ao largo do sistema, resultando em cerca de 40 milhões de pessoas descobertas. Segundo cálculos do Ministério, metade tem renda inferior a um salário mínimo. Uma contribuição menor poderia resultar em benefício baixo, mas que seria, de todo modo, melhor do que manter um contingente enorme de pessoas à margem do sistema.

4.3 APS GRAVATAÍ

A Agência da Previdência Social de Gravataí localiza-se na Região da Grande Porto Alegre, em uma das cidades que mais cresceu no Estado devido a seu Parque Industrial, comandado pela montadora americana General Motors.

O prédio onde funciona a APS é um local alugado, num saguão de um prédio residencial. Não há nenhuma placa indicativa de que ali funciona o INSS. Os segurados, em sua maioria idosos, doentes ou gestantes, têm de subir uma escada de 20 degraus para poderem ser atendidos, não há ventilação e iluminação adequadas, o arquivo de processos encontra-se em um porão onde não há janelas, os móveis estão tomados por cupins, existe somente duas impressoras para os funcionários. Próximo dali não existe nenhum restaurante, banco ou farmácia para

uso dos funcionários, e na Agência existe um local em que foi colocado uma geladeira, um fogão, um forno de microondas e uma mesa com quatro cadeiras, onde todos se revezam nos 15 minutos de intervalo.

Recentemente foram trocados todos os computadores da Agência pela Dataprev, o que causou grandes transtornos aos funcionários, pois, além de efetuarem a troca durante o horário de expediente, impedindo que alguns funcionários pudessem exercer seu trabalho, muitos foram mal instalados, portanto os sistemas não funcionavam e as impressoras também não, atrasando muito o atendimento ao público.

A mudança para um prédio próprio, localizado no centro de Gravataí, está anunciada para o mês de abril, porém, há mais de dois anos essa promessa vem sendo feita. Essa construção só foi possível, pois o INSS fez um acordo com a Prefeitura de Gravataí, visto essa estar com uma dívida muito grande junto ao órgão: ao invés de pagar, construiu o prédio novo.

Na APS trabalham 19 funcionários, mais quatro pessoas da manutenção (limpeza e segurança) e três estagiários. Ela é dividida em setores: o setor de perícias, no qual trabalham três médicos, duas funcionárias e um estagiário; o setor de receita previdenciária, agora vinculado à Super Receita, criada recentemente pelo Governo Federal, no qual trabalham três funcionários, e o setor de benefícios, no qual trabalham 13 funcionários, os participantes dessa pesquisa.

O setor de benefícios divide-se em triagem, manutenção, judiciais, e atendimento. A triagem é o setor de informações rápidas, que os segurados procuram somente para sanar dúvidas. Dois funcionários são os responsáveis, um pela parte da manhã e outro pela parte da tarde.

A manutenção é responsável por acertos nos benefícios, como mudanças de endereço, procurações para recebimento no banco por segurados impossibilitados, e pagamentos não gerados pelo sistema, entre outros. Somente uma pessoa trabalha no setor, no período da manhã. Esse mesmo funcionário também é responsável pelo Controle Interno, ou seja, quando algum benefício está com suspeita de fraude ou má-fé, existe todo um procedimento até a suspensão/cessação do mesmo.

O atendimento é o setor mais procurado, pois é nele que são feitos os requerimentos dos benefícios mantidos pela Previdência Social. Esse setor é dividido entre atendimento ao público em geral, feito por cinco funcionários, sendo que um no turno da tarde, e atendimento aos advogados que, através de um acordo entre a Gerência Executiva de Canoas (responsável pela APS Gravataí) e a Ordem dos Advogados do Brasil da cidade, têm direito a seis atendimentos por dia, de uma hora cada um. Dois funcionários atendem os advogados em regime de revezamento, e esses dois são analistas (concursados de nível superior). Para cobrir o almoço de cada um, no dia de seu atendimento, um funcionário que atende o público em geral pára seu atendimento para isso, também em regime de revezamento. No dia em que o analista não está atendendo, geralmente fica definindo os processos represados na APS.

Na parte de processos judiciais, existe um funcionário, também analista. Para completar, há a chefia de benefícios e a chefia da Agência, e duas estagiárias.

4.4 SERVIDOR PÚBLICO

As definições sobre o que é ser um servidor público e quais os direitos e deveres do mesmo encontram-se na Lei nº 8.112, publicada em 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais.

Já em seu art. 2º, a Lei versa que o “servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público” (BRASIL, 1990). O cargo público é definido como um conjunto de atribuições e responsabilidades de dada estrutura organizacional, ao qual o servidor deverá seguir. Esses cargos, segundo a Lei, são somente criados por lei, com denominação e remuneração pagos pelos cofres públicos, para prover efetiva ou temporariamente, sendo esses cargos acessíveis a qualquer brasileiro que preencha os requisitos necessários. Os requisitos básicos para um cargo público são descritos no art. 5º da Lei 8.112, que são a nacionalidade brasileira, gozo dos direitos políticos, quitação das obrigações eleitorais e militares, nível de escolaridade exigido, idade de 18 anos, no mínimo, e aptidão física e mental.

Percebe-se que somente através de concurso público pode se tornar um servidor público. Para o INSS, o concurso é de provas somente, sem prova de títulos. Todas as especificações e condições do concurso constarão em edital, bem como o pagamento do valor para inscrição (Arts. 11 e 12).

Após a posse do servidor, depois da aprovação em concurso público, e a entrega de documentação pertinente e avaliação física, ele entra em exercício de sua função, pois não tem um emprego. Ele fica sujeito a um estágio probatório de 36 meses, nos quais será avaliado para o desempenho do cargo, conforme fatores como assiduidade, disciplina, capacidade de iniciativa, produtividade e responsabilidade (Art. 20).

Uma das poucas coisas que diferencia os servidores públicos dos funcionários de empresas privadas é o instituto da estabilidade, relatada nos Arts. 20 e 21. Após o término de três anos de efetivo exercício, o servidor adquire a estabilidade, e só a perde caso ocorra sentença judicial transitada em julgado ou processo administrativo disciplinar, esse com assegurada defesa por parte do servidor.

A estabilidade foi inicialmente garantida pela Constituição de 1934 (Art. 169), que a garantiu a todo servidor público com mais de dez anos de serviço, ou àquele que, após dois anos, tivesse ingressado por concurso.

No plano internacional, a maioria dos países garante a estabilidade ao servidor público. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) recomenda expressamente a adoção dessa garantia, considerada condição essencial ao desenvolvimento da Administração Pública.

O servidor público percebe remuneração por seu trabalho, que é o vencimento (retribuição pelo exercício do cargo, fixado em lei), mais as vantagens também fixadas em lei. Caso falte injustificadamente ao trabalho ou se atrase, sofrerá descontos em seu pagamento no final do mês (Arts. 40, 41 e 44).

As vantagens de que trata a Lei são indenizações, gratificações e adicionais. Somente as indenizações não se incorporam aos vencimentos, conforme Art. 49, sendo elas ajuda de custo, transporte e diárias (Art 50). A ajuda de custo é concedida ao servidor que mudará de domicílio para trabalhar em nova sede, caso seja de interesse da administração; transporte é concedido para o deslocamento da

casa ao trabalho e diárias serão pagas caso o servidor tenha que prestar serviço em outra parte do território, somente por um período de tempo.

Já as gratificações e adicionais serão obtidas pelo exercício de chefia, gratificação natalina, adicional por tempo de serviço, adicional por atividades insalubres, perigosas ou penosas, adicional por prestação de serviço extraordinário, adicional noturno, adicional de férias e outros, relativos ao local ou natureza do trabalho, relatado no Art. 61. Percebe-se, pelos citados, que são adicionais que qualquer empresa privada ofereceria aos seus funcionários, bem como as indenizações. Portanto, o servidor público é um funcionário, como outro qualquer, com direitos e deveres semelhantes aos funcionários privados.

O único adicional exclusivo do funcionário público é o por tempo de serviço, (Art. 67), que significa um aumento à razão de cinco por cento a cada cinco anos de serviço público efetivo, observado o limite máximo de 35% incidente exclusivamente sobre o vencimento básico do cargo efetivo. Essa medida, por muitos anos, foi criticada, pois realmente os funcionários públicos chegavam a receber muito dinheiro. Hoje, com o congelamento dos salários por parte do Governo, serve para repor perdas salariais.

O funcionário público também goza de direitos a licenças de vários tipos, conforme Art. 81, como por motivo de doença em familiar (comprovada por perícia médica), por motivo de afastamento do cônjuge/companheiro (por prazo indeterminado, sem remuneração), para serviço militar, para atividade política (para concorrer a qualquer cargo), para capacitação (se for de interesse da administração, por período de até três meses, após cinco anos de efetivo exercício), para tratar de interesses particulares (até três anos, sem remuneração), e para desempenho de mandato classista. Aqui sim se nota uma maior flexibilização para o funcionário público em relação ao empregado, porém algumas empresas privadas já estão adotando essas licenças, não como regra, mas em caráter excepcional.

Mas não só de direitos os servidores vivem. Conforme o Art. 116, são deveres do servidor: exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo; ser leal às instituições a que servir; observar as normas legais e regulamentares; cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais; atender com presteza; levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo; zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio

público; guardar sigilo sobre assunto da repartição; manter conduta compatível com a moralidade administrativa; ser assíduo e pontual ao serviço; tratar com urbanidade as pessoas e representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder. Percebe-se que a responsabilidade está incutida em cada ato do servidor, tanto na hora de prestar informações para o público, quanto de constatar irregularidades.

Também existem as proibições ao servidor, segundo o Art 117. É proibido: ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato; retirar, sem prévia anuência da autoridade competente, qualquer documento ou objeto da repartição; recusar fé a documentos públicos; opor resistência injustificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço; promover manifestação de apreço ou despreço no recinto da repartição; cometer a pessoa estranha à repartição, fora dos casos previstos em lei, o desempenho de atribuição que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado; coagir ou aliciar subordinados no sentido de filiareem-se a associação profissional ou sindical, ou a partido político; manter sob sua chefia imediata, em cargo ou função de confiança, cônjuge, companheiro ou parente até o segundo grau civil; valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública; participar de gerência ou administração de sociedade privada, personificada ou não personificada, salvo a participação nos conselhos de administração e fiscal de empresas ou entidades em que a União detenha, direta ou indiretamente, participação no capital social ou em sociedade cooperativa constituída para prestar serviços a seus membros, e exercer o comércio, exceto na qualidade de acionista, cotista ou comanditário; atuar, como procurador ou intermediário, junto a repartições públicas, salvo quando se tratar de benefícios previdenciários ou assistenciais de parentes até o segundo grau, e de cônjuge ou companheiro; receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições; aceitar comissão, emprego ou pensão de estado estrangeiro; praticar usura sob qualquer de suas formas; proceder de forma desidiosa; utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares; cometer a outro servidor atribuições estranhas ao cargo que ocupa, exceto em situações de emergência e transitórias; exercer quaisquer atividades que sejam incompatíveis com o exercício do cargo ou função e com o horário de trabalho; recusar-se a atualizar seus dados cadastrais quando solicitado.

O que se percebe é que o art. 117 funciona como um Código de Ética para os servidores públicos, visto eles serem pessoas públicas, que lidam com documentação alheia e terem acesso a informações sigilosas.

Caso não tenha uma conduta correta, o servidor responderá civil, penal e administrativamente por não exercer em excelência suas atribuições (Art. 121). E as penalidades previstas para as faltas serão desde advertência até a demissão ou destituição do cargo, para comissionados (Art 127).

A demissão ocorrerá somente em alguns casos considerados mais graves, como relata o Art. 132: crime contra a administração pública; abandono de cargo; inassiduidade habitual; improbidade administrativa; incontinência pública e conduta escandalosa, na repartição; insubordinação grave em serviço; ofensa física, em serviço, a servidor ou a particular, salvo em legítima defesa própria ou de outrem; aplicação irregular de dinheiros públicos; revelação de segredo do qual se apropriou em razão do cargo; lesão aos cofres públicos e dilapidação do patrimônio nacional; corrupção; acumulação ilegal de cargos, empregos ou funções públicas e transgressões às proibições já listadas. Então, o instituto da estabilidade pode sim ser ignorado caso o servidor público não siga seus deveres.

Antes da demissão, porém, a irregularidade por parte do servidor deverá ser provada, com direito a ampla defesa do mesmo, através de processo administrativo disciplinar, com inquérito e julgamento, e com direito a recurso.

O funcionário público está inserido em um ambiente um pouco diferente do privado em alguns aspectos, como o caráter político inserido nas ações que delineiam as políticas e planejamentos dos órgãos; a alternância democrática no poder, que por um lado é bom, pois garante, em tese, que todos possam chegar a chefiar, mas também impede que certos trabalhos sejam concluídos por quem os iniciou; a burocracia, que além de centralizar as decisões na cúpula e tornar o trabalho um tanto impessoal, atrasa em muito o funcionamento dos órgãos, visto que, para se resguardar de qualquer tipo de erro ou fraude, exige-se cada vez mais documentação, e tudo que possa servir de base para as decisões tomadas anexa-se aos processos, para evitar possíveis cobranças posteriores; a cultura, que ainda mantém questões como o nepotismo, clientelismo, e negação de conflitos, que impedem que ações mais generalistas sejam colocadas em prática; falta de uma missão concreta, com cunho econômico, visto o serviço público não visar lucros e as

promoções, mais relacionadas ao tempo de serviço do que à produtividade, impedindo que pessoas realmente qualificadas sejam agraciadas (PELLENZ, 2004).

5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A seguir serão apresentados os dados colhidos por meio de entrevistas com os servidores públicos da APS Gravataí, bem como suas categorizações, a fim de compor as representações sociais dos mesmos a respeito de seu trabalho diário.

5.1 CATEGORIA “ESTABILIDADE”

Através das entrevistas realizadas, nota-se que a estabilidade é apontada como um grande diferencial entre os funcionários de empresas privadas e os servidores públicos. Esse diferencial foi citado por todos os funcionários, tanto como ponto positivo como também nas explicações sobre o que é ser servidor.

Essa estabilidade só é adquirida após o estágio probatório de três anos no serviço federal, porém hoje já é possível a demissão por justa causa mesmo após adquirir a estabilidade, através de processo administrativo.

Apesar de sempre citada, a estabilidade não chega a ser ponto de consenso para se ter escolhido o serviço público, como mostram os seguintes diálogos:

[...] estabilidade e ter uma tranqüilidade pra fazer, para ir alcançando outros degraus (S2).

{...} garantia de que amanhã tu vai ter [...] teu emprego, tá tranqüilo (S4).

[...] é a estabilidade, a segurança de não ter risco de quebrar como já aconteceu comigo, de trabalhar numa empresa que fechou as portas, é uma coisa muito triste, chega de manhã pra trabalhar e ver tudo fechado, e ó, vão procurar os direitos de vocês (S6).

[...] mas principalmente a estabilidade, só que essa estabilidade hoje não é tão, tão, ahm, estável como era antes, tu ainda pode, agora tu pode ser demitido, só que tem que fazer muita força para ser demitido, principalmente no Governo Federal. No Governo Estadual, no Governo Municipal não, né, porque extrapolou 60% tu é demitido, tu pode ser demitido (S7).

[...] apesar de que hoje não existe mais estabilidade, isso eu tenho extremamente essa consciência, nunca quis ser servidor por causa disso (S9).

[...] a única coisa que me interessa mesmo é o fato da estabilidade (S10).

5.2 CATEGORIA “AJUDAR/ASSISTÊNCIA SOCIAL”

Grande parte dos servidores citou que o fato de ajudar as pessoas diariamente, além de ser o trabalho do funcionário, é gratificante, visto que a maioria do público que se desloca ao INSS possui níveis sociais e de escolaridade muito baixos, portanto, sem nenhuma instrução, e quando os servidores conseguem satisfazer as necessidades dessas pessoas, sentem-se gratificados e orgulhosos do seu trabalho.

[...] uma atividade gratificante, porque na maioria delas tu acaba lidando diariamente com a vida das pessoas, tu acaba podendo ajudar elas a resolver os seus problemas. [...] Significa, antes de tudo, poder ajudar as pessoas, porque as pessoas aparecem aqui, na maioria dos casos necessitadas, com problemas de família, doentes, e necessitam de um auxílio que, o seguro da Previdência Social lhes dá (S1).

Eu cumpro um papel importante ajudando as pessoas (S5).

[...] ter prazer em atender o público, isso que é importante para mim (S6).

Eu acho que o único ponto positivo é tu conseguir fazer o bem para alguém. [...] é tu tentar fazer e procurar melhorar a vida de uma pessoa que realmente necessita, né? (S8).

Literalmente, pelo que diz a palavra, é servir aos outros, né, servir ao próximo (S9).

Outro fator muito citado por grande parte dos entrevistados é o papel da Previdência Social hoje no país, conforme os trechos a seguir:

[...] basicamente num trabalho de quase uma ação social, uma atividade social até porque meu serviço hoje tá voltado pra uma área que o Governo deixou um pouquinho ah, não investe tanto. [...] É, do jeito que tá a Previdência hoje, que é mais ou menos uma válvula de escape assim pras pessoas que não têm emprego, a maioria (S7).

[...] porque o nosso setor aqui ele é como é que eu posso dizer, ele é muito assistencial, então a gente olha muito o lado assistencial da pessoa (S8).

No INSS, eu acho que nosso trabalho é assim totalmente voltado pro social, né? [...] a gente tem que ter em mente que a gente tá fazendo um trabalho social poder auxiliar essas pessoas, que na maioria das vezes são pessoas carentes, sem conhecimento, sem instrução nenhuma, chegam até nós às vezes desprovidos de toda e qualquer né, informação, recurso, etc, então acho que a gente tem que trabalha mais ou menos nesse sentido aí. O INSS hoje é um órgão que faz um grande, tem uma grande finalidade social no país, né, até pela situação econômica que a gente vive hoje. A maioria a gente percebe ali, que a maioria das pessoas que a gente atende são extremamente miseráveis, desempregados que na maioria das vezes não tem emprego e acabam recorrendo à Previdência, às vezes acabam ficando doentes muitas vezes até em decorrência do próprio trabalho, tão desempregados hoje mas tem muitas pessoas que estão vindo aqui mesmo que desempregados que tem tendinite, tem depressão, tem não sei o quê, e

isso aí acaba sendo, acabam se refugiando tudo no INSS. Eu acho que o INSS hoje é o que exerce a função social no país, apesar de ter vários pontos não tão coerente, mas... (S9).

A grande verdade é que a Seguridade Social vem sofrendo diversas alterações e, na maioria delas, com a finalidade de tornar a concessão dos benefícios mais rígida, com relação à análise dos direitos dos trabalhadores vinculados ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Em virtude destas alterações legais (diminuição dos benefícios concedidos e “achatamento” dos valores pagos aos trabalhadores segurados e seus dependentes, sem a mesma redução nos percentuais e correções dos valores das contribuições) configura-se a crise em nosso sistema de Seguridade Social, na mesma esteira da grande maioria dos países, uma vez que poucos conseguem manter os benefícios nos exatos termos em que um dia foram assegurados.

Embora exista uma crise previdenciária no país, com o aumento na busca de previdência privada ou complementar, ainda é a Previdência Social que oferece o maior número de benefícios. Seu valor é dedutível do Imposto de Renda e tem como fator limitador o teto do INSS, atualmente no valor de R\$ 2.668,15.

Por sua criação, a Previdência Social transformou-se na maior fonte de redistribuição de renda da América Latina. Dados de estudo da Secretaria de Previdência Social do Ministério da Previdência, com base em informações da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do IBGE de 2003, concluíram que a Previdência Social retirou mais de 20 milhões de indivíduos da condição de pobreza naquele ano.

Segundo a avaliação, pobres são aqueles que residem em famílias com renda mensal, por pessoa, inferior a meio salário mínimo. A partir deste critério, a estimativa é de que, em 2003, existiam quase 54 milhões de brasileiros em condição de pobreza, considerando rendas de todas as fontes. Excluindo-se a renda de benefícios previdenciários, a quantidade de pobres seria de 74 milhões de pessoas. Isso significa que, com o pagamento dos benefícios da Previdência, a população pobre caiu de 43% para quase 32% em 2003. O estudo da Secretaria apontou também que a diminuição da pobreza pela Previdência é histórica e crescente. Em 1992, o percentual de pobres, considerando a renda proveniente de benefícios previdenciários, era de 43% contra 50%, excluindo o impacto da Previdência.

Conclusão: em 1992, a Previdência retirou da pobreza 7,5% da população contra 12% retirados em 2003.

São cerca de 24 milhões de benefícios, entre aposentadorias, pensões e auxílios. O valor pago por mês ultrapassa a R\$ 11 bilhões e movimenta a economia da maioria das cidades brasileiras. Em 67% delas, os repasses da Previdência Social superam os recursos do Fundo de Participação dos Municípios.

Somente na Região Sul, são pagos mais de 4 milhões de benefícios ao custo de R\$ 2 bilhões mensais. No Paraná, são 1,3 milhão de benefícios cujo valor chega a R\$ 600 milhões; em Santa Catarina, 890 mil ao custo de R\$ 440 milhões; e, no Rio Grande do Sul, 1,9 milhão de benefícios que, somados, ultrapassam a R\$ 90 milhões por mês.

Também se insere aí o fato do desemprego no país continuar em níveis altos, sem a mínima previsão de geração de novos postos de trabalho. Depois de demitido de seu emprego, o trabalhador ainda possui qualidade de segurado da Previdência Social (possui ainda carência para requerer benefícios) após um ano de sua saída. Portanto, a grande maioria dos requerentes de benefícios de auxílio-doença são desempregados, que não vêem possibilidade de conseguir um novo emprego e acabam adoecendo, encontrando no INSS um meio de conseguir o sustento da família.

5.3 CATEGORIA “BAIXOS SALÁRIOS/SALÁRIOS EM DIA”

A queixa sobre o salário percebido é constante, em todas as classes de trabalhadores. Com os servidores não seria diferente. Estudos realizados apontam que a remuneração dos servidores do INSS, de uma escala de 26 órgãos federais, ocupa a 24ª posição em salários, ou seja, a reclamação procede, mesmo que as denominações de técnicos e analistas sejam as mesmas dos outros órgãos federais.

Além disso, não existe na Instituição um plano de carreiras para os servidores. Existe um projeto de implementar um percentual de produtividade para as Agências, onde vários itens como atendimentos e concessões teriam metas, e

dependendo do resultado da Agência como um todo, o servidor ganharia um percentual no salário. Muitos acreditam ser injusto, pois na maioria dos casos uns poucos carregam todos nas costas.

Na própria legislação e no edital do último concurso para o INSS não existe ao certo atribuições ao cargo de analista e técnico previdenciário, sendo que os ocupantes dos dois cargos acabam fazendo o mesmo trabalho, porém os analistas percebem remuneração maior, o que também é motivo de desconforto entre os servidores.

Devido aos baixos salários, o Governo resolveu dar aumentos para os servidores do INSS através de adicionais. O contra-cheque, no qual vem discriminado o valor total recebido, tem como vencimento básico, para o técnico previdenciário, valor inferior ao salário mínimo. Após, vem um adicional para complementação do salário mínimo e mais uns cinco itens de adicionais, que compõem o salário total no final do mês.

O único ponto positivo em relação ao salário é a pontualidade de pagamento, que não falha, diferentemente de outras esferas (municipais e estaduais).

[...] garantia de que amanhã tu vai ter o teu salário (S4).

[...] o servidor federal, que nós somos, é o salário em dia, já fui servidor estadual e municipal e tem atrasos então, né, então pelo menos o servidor federal tu tem o salário em dia, tu pode contar com aquilo (S7).

[...] eu acho que é o fato de a gente estar recebendo um salário baixo (S10).

Ponto positivo é [...] o salário em dia (S12).

A estabilidade, associada com o salário em dia no fim do mês permite aos servidores o planejamento financeiro e pessoal, pois, sabendo que terão o emprego e o salário, podem se programar para compra de imóveis, viagens de férias, etc.

[...] tu tem condições de fazer um planejamento: tu pode planejar tua vida, ah, daqui a um ano eu posso fazer isso, daqui um ano eu posso fazer aquilo que muitas vezes numa empresa particular tu não consegue fazer esse planejamento, porque tu tá hoje, tu tá hoje, tu tá hoje, tu não sabe se tu vai estar amanhã (S6).

[...] não recebo o que eu deveria. Então assim, eu acho que pelo salário que eu tenho eu consigo me manter, eu posso me programar assim pra minha vida, mesmo que o salário assim não seja tão adequado eu consigo me programar para fazer alguma coisa, etc e tal. Dá pra ter um planejamento bem diferente da iniciativa privada (S9).

5.4 CATEGORIA “REDUÇÃO DE JORNADA”

Para compensar os salários baixos, foi acordado, entre Sindicato e Governo, na greve do ano de 2002, que a carga horária dos servidores ficaria reduzida a seis horas diárias, totalizando 30 horas semanais, sendo o horário das 8h às 14h de funcionamento das Agências e de trabalho dos funcionários.

Porém, esse acordo não foi formalizado em legislação, e hoje, por determinação do Tribunal de Contas, as Agências estão tendo que abrir oito horas diárias, o que prejudicou tanto o atendimento aos segurados como os servidores, pois alguns tiveram que mudar seus horários das 12h às 18h para poder atender a essa determinação.

Deve-se lembrar que a determinação de atendimento das Agências para dez horas diárias foi feita sem o aumento de servidores, para haver um turno de manhã e outro de tarde, bem como sem a liberação de horas extras para aqueles que se propuseram a ficar um tempo a mais na Agência para ajudar no atendimento. Isso gerou uma certa desunião na equipe de trabalho, pois as pessoas que estão em um turno geralmente não conseguem mais conviver com as de outro, prejudicando assim o fluxo de informações, ou até mesmo o dia-a-dia da Agência, pois muitas vezes um turno não sabe o que aconteceu no outro, ou o que deverá ser feito, gerando muita confusão e mal entendidos.

Apesar de tudo, a carga horária ainda é considerada um ponto positivo, apesar de estar ameaçada, o que seria um novo motivo para greve no Instituto durante o ano de 2006. Porém, para o nível de tensão que gera o atendimento durante seis horas na Agência, a carga horária reduzida é mais do que justa aos servidores.

Ah, eu gosto porque são seis horas o principal é a carga horária de seis horas, trinta horas semanais (S2).

[...] é o horário também, que a gente tem chance de poder estudar mais e trabalhar ou descansar também, aproveitar mais um pouquinho (S7).

Agora a gente tá com um problema desse negócio de manhã e tarde que tem grupos separados, né, o pessoal tinha uma união no início que não tem mais, que tá acabando (S10).

Devido à carga horária reduzida, o horário para refeição é de 15 minutos por jornada de trabalho. Como a Agência localiza-se numa área da cidade na qual não existem restaurantes, a alternativa é comer um lanche ou trazer de casa, ou muitas vezes nem almoçar e sair 15 minutos antes para almoçar nas suas cidades.

[...] sabe como é que é nosso trabalho, a gente tem 20 minutos para almoçar na correria (S9).

[...] eu acho tipo assim, pô, tu não tem tempo pra comer, né? “Ah, tu tem 15 minutos de intervalo!”. Tá, tu tem 15 minutos de intervalo, só que assim, tu nunca fica só até às 14 horas, tu normalmente fica que seja até 14h10, poderia ter um acordo tipo: “Ah, vocês vão, vocês almoçam” assim, uma certa tranquilidade (S10).

5.5 CATEGORIA “SATISFAÇÃO/REALIZAÇÃO PESSOAL/PROFISSIONAL”

Hoje, ser servidor público virou sinônimo de emprego e renda garantidos. Com a crise econômica do país, cada vez mais pessoas tentam conseguir uma vaga no serviço público para ter garantias no futuro. Porém, para ser um servidor, é preciso querer e gostar do que se faz, pois, do contrário, as pessoas acabam deixando o serviço, em função do desgaste, do volume ou da natureza do trabalho.

Quanto aos servidores da APS Gravataí, percebe-se que os mesmos gostam do seu trabalho, realizando-se como pessoas, e também estão satisfeitos como profissionais, pois, se estão ali, foi porque quiseram, estudaram e conseguiram a vaga.

Os aspectos positivos de ser um servidor público está na gratificação constante em poder atender e ajudar as pessoas, inclusive algumas delas acabam se sentindo tão felizes com a nossa atenção que acabam nos dando lembranças, presentes (S1).

Servidor é primeiramente uma satisfação, uma satisfação pessoal, uma realização profissional. No mais é isso aí, a satisfação pessoal e a satisfação profissional. [...] Olha, dentro dessa satisfação pessoal em ser servidor, a responsabilidade, uma responsabilidade muito grande que a gente carrega né, e isto também é uma coisa que satisfaz porque a gente está sempre procurando melhorar né? (S3).

Acho que é a realização assim da parte de independência (financeira), pessoal mesmo (S4).

[...] mais é a satisfação pessoal mesmo (S5).

Pra mim é importante devido à minha idade, eu fiz o concurso público com 40 anos, passei, passei bem, é estudei muito, ralei muito, virei muitas madrugadas lendo e estudando, porque eu quis, é uma coisa que eu quis

então também foi importante, é importante, é uma coisa que eu luto, é uma coisa que eu faço com prazer (S6).

Ah, pra mim ele significa, é muito gratificante né? [...] Eu sempre digo que eu gosto muito do que eu faço, né, e são pequenas coisas que te gratificam. [...] Mas eu me sinto super bem, eu gosto do que faço, né? Não sei se desempenho bem, né, mas que eu gosto, eu gosto (S8).

Servidor, acho que assim: eu pelo menos, eu estudei pra alcançar um objetivo, né? Hoje eu estou na Previdência Social, sou um servidor, gosto do que eu faço (S9).

Se realizar como pessoa, se tu gosta do teu trabalho, o que é meu caso (S11).

Acho que ser servidor é um privilégio, porque hoje em dia muita gente, a gente sabe que tem, são formados e não tem o serviço que a gente tem (S12).

5.6 CATEGORIA “APRENDIZAGEM”

Ao longo da história, pode se notar que existem muitas alterações nas regulamentações da Previdência. Em 1973, pela Lei nº 5.890, foi alterada a Lei Orgânica da Previdência Social pela primeira vez. Após o ano de 1973, existem dezessete Decretos e Leis alterando o Regulamento do Regime Geral da Previdência Social ou a Consolidação das Leis da Previdência Social.

Além de alterações significativas praticamente em todos os anos na Legislação, o próprio Ministério da Previdência e Assistência Social, denominado assim hoje, passou por inúmeras mudanças.

Apesar disso, não existe na Previdência Social um programa de capacitação dos servidores. Quando empossados, os novos servidores passam por um treinamento inicial, no qual entram em contato com o básico da Legislação e do atendimento. Na APS Gravataí, os servidores que entraram no último concurso tiveram esse treinamento quatro meses após a posse, e os que entraram no penúltimo concurso, tiveram o treinamento um ano após a posse, ou seja, no treinamento os servidores já sabem muito a respeito da Previdência, sendo que o mesmo acaba perdendo seu objetivo inicial, que seria dar uma visão geral do serviço.

O aprendizado a respeito do serviço se dá no dia-a-dia, na prática e no convívio com os colegas mais experientes, pois, por mais que os servidores já

estejam acostumados com o serviço, sempre surgem novos problemas durante o atendimento, pois cada caso é único.

As alterações na legislação são enviadas por e-mail para os servidores, porém, muitas vezes nem todos os servidores têm acesso ao seu e-mail, seja por não utilizar o computador durante o expediente, seja por problemas no equipamento. Além disso, nem sempre essas alterações são claras, gerando controvérsia entre a Gerência e o pessoal da linha de frente, por ser inviável a sua aplicação. Outras vezes, as alterações vêm com um entendimento, coloca-se em prática, e na outra semana muda-se o entendimento, gerando confusão tanto entre Gerência x Agência, como entre servidores x segurados. Grande parte das vezes o segurado vem até a Agência, busca informações e, quando consegue atendimento, tudo já foi alterado, o que contribui e muito para a péssima imagem do Instituto.

Portanto, para se manter atualizado, o servidor deve estudar por si próprio a legislação previdenciária, a Instrução Normativa 118/2005, que serve como um manual no INSS, e ficar atento aos seus e-mails, que só podem ser lidos durante o horário de expediente, sendo que os servidores trabalham seis horas diárias, muitas vezes não tendo tempo para ler e entender a nova legislação.

[...] uma atividade em que eu estou sempre aprendendo, a cada dia a gente aprende. [...] O aspecto do conhecimento, né, principalmente conhecimento, um dos pontos positivos, o crescimento profissional, né? Dentro desse aprendizado, o aprendizado ele é contínuo, ele não pára, né, as mudanças estão sempre ocorrendo, e outra coisa também é o resultado disso, né, tu começa a ver o resultado prático do que tu faz né, tu trabalhar em cima de resultados negativos né, procurando aperfeiçoar, procurando melhorar, né, isso é os pontos positivos (S3).

[...] e eu acho que a gente é muito pouco [...], é mal treinado, eu acho (S5).

Pontos negativos: despreparação, não sei se é essa palavra. Quando eu entrei na Previdência Social eu entrei atirado às feras. Fiquei três dias do lado de uma colega, que ela: "Tá aí teu computador, te vira, chama as fichas, pergunta o que que é e vai perguntando, cada coisa que tu quiser fazer vai perguntando." Então tu não é preparado pra atender, tu não é preparado pra como. Subentende-se que tu fez um concurso público, tu passou então tem que saber tudo e não é assim. E eu só fui ter um conhecimento real do que que era, das tuas responsabilidades um ano depois, que foi quando a gente foi fazer o primeiro curso aí sim eu botei os pés no chão e: "Meu Deus do céu, quanto erro eu posso ter cometido sem saber." Então assim, um ponto negativo é exatamente isso: não preparar o servidor para o atendimento ao público, simplesmente atirar ele no balcão e te vira, vai aprender na vida, e a gente não pode, porque a gente trabalha com dinheiro, a gente trabalha com vidas. [...] Então assim, não preparar, o despreparo, pegar o servidor e ó, eu acho que devia ter...o servidor vai entrar tem que ter um conhecimento: que que tu vai fazer, que que tu não vai fazer. Olha, e aí tu entra, dois, três meses depois tu faz uma reciclagem, olha, vocês tomaram conhecimento, então agora vocês vão aprender como

é que se concede, aí mais uns seis meses. Então, periodicamente ter uma reciclagem, uma preparação, e não se tem isso, não se tem isso, e tu aprende na vida, então como eu já escutei: “Servidor público é vagabundo, ah, eu pago o salário de vocês.” Tudo bem, eu nunca me neguei a atender ninguém, mas muitas vezes eu me senti despreparado, eu chegar e dizer assim: “Meu Deus do céu, eu não sei, quem dera eu soubesse.[...] Então é o despreparo do servidor no atendimento, na continuidade do atendimento. Esse é meu ponto negativo dentro da Instituição (S6).

[...] a insegurança que gera qualquer coisa que a gente vai fazer, tu sempre...eu sou uma, que eu fico sempre insegura, por mais que seja um procedimento judicial, tu sempre fica ali aquela coisinha: “Será que eu tô fazendo certo, será que eu tô fazendo certo?” Então assim, tu tem uma certa insegurança porque a legislação muda muito (S8).

Ah, negativos é [...] as orientações que passam, mas não tão claras (S12).

5.7 CATEGORIA “RECONHECIMENTO”

No INSS não existe nenhum tipo de programa de reconhecimento, seja individual ou ao nível de Agência. A reclamação dos servidores é que todos se esforçam para que a Instituição ande, e não são nem ao menos elogiados pelo trabalho, passando a impressão de que não fazem nada além da obrigação.

[...] porque a remuneração é pouca, o reconhecimento é nulo, não existe reconhecimento por parte da Administração. (...)E eu acho que é muito pouco o que eles nos dão em relação ao que nós proporcionamos para a Administração e para o público em geral (S5).

[...] mas deixa muito a desejar, né, no sentido assim que a gente não é reconhecido, não é valorizado, tem n questões assim que te decepcionam. (...)Ai, o ponto negativo mais e a, me fugiu a palavra, como é que eu posso dizer? Não, a não valorização nossa né? (...) Eu acho que são os maiores, né, a não valorização nossa, como servidor (S8).

Eu acho que eu faço mais do que eu posso. Pelo que a gente tem em troca. Às vezes a gente se dedica mais do que realmente valeria, tanto pelo salário como pelo reconhecimento, que às vezes o salário não é tudo, às vezes tu ter o reconhecimento de alguém te dizer: “Bah, que legal o trabalho que tu tá fazendo”, né? (S10).

Então ser um servidor significa tu dar o teu sangue pelo Instituto e não haver retorno tanto por parte dos nossos patrões, que seria o nosso Presidente, quanto da população (S11).

Muitas vezes o não reconhecimento por parte da Gerência Executiva, ou até pelos próprios chefes da Agência, gera uma sensação de revolta, pois as cobranças continuam sempre num ritmo crescente. Apesar das cobranças, na hora em que os servidores da linha de frente precisam de orientações da Gerência, essas não

ocorrem no tempo em que deveriam ocorrer, seja por também a Gerência ignorar tais casos e ter que recorrer a instâncias superiores seja porque os servidores da Gerência não se encontram no horário de atendimento em seus locais de trabalho, gerando demora na resolução de casos urgentes. Quem sofre são os servidores, que se sentem inseguros, sem ter para onde recorrer, com os segurados na sua frente, exigindo soluções imediatas para seus problemas, o que causa uma enorme tensão diariamente.

Por ser o Instituto um grande alvo de fraudes, muitas vezes o servidor prefere esperar uma consulta na Gerência para tomar uma decisão com total certeza do que ceder às pressões do segurado por rapidez na solução de seus problemas e errar, podendo cair o processo em auditoria e acabar respondendo por processo administrativo, mesmo que não tenha agido de má-fé. Para se precaver de qualquer desconfiança sobre suas decisões, o servidor acaba se munindo de todo e qualquer documento que comprove sua boa intenção ao resolver o processo, sendo que um procedimento que poderia durar dez minutos para ser resolvido acaba se prolongado por mais de trinta minutos, pois exige que o servidor faça um despacho, baseado na legislação, explicando todos os passos que tomou para chegar naquela decisão.

Acho que isso é o pior assim, tem que estar muito restrito, assim, o que que tu pode fazer, o que tu não pode, não tem uma autonomia muito grande para isso, para agir nesses casos, né? (S4).

[...] nós não temos direito a nada, nós não temos poder para nada, tudo que a gente faz é contestado, né? (S8).

Isso acontece porque a gente não consegue dar uma resposta imediata pra pessoa sobre o que está acontecendo ou até pra um requerimento dela, então ela vem, chega aqui e quer as coisas imediatas e a gente não consegue responder isso (S9).

Tu nunca tem respaldo de ninguém quando tu quer fazer alguma coisa, sabe, essas coisas eu acho muito ruins assim (S10).

Muito difícil, porque com barreiras mil criadas tanto pelos mecanismos internos, o próprio Governo, o próprio Ministério cria bloqueios para a gente desenvolver o nosso trabalho. É frustrante, é degradante, tu vê erros, tu vê falcatruas e tu quer resolver, e tu quer encaminhar e tu encontra mil e uma barreiras, né? (S11).

5.8 CATEGORIA “FRUSTRAÇÃO”

O trabalho do servidor do INSS é atender aos segurados que procuram o Instituto para tentar conseguir algum dos benefícios que o mesmo oferece. Portanto, é atender o público diariamente, público esse em grande número (mais de 300 pessoas passam por dia na APS Gravataí), de baixo nível social e escolar em sua maioria, doentes, mal informados, desesperados, muitas vezes, para conseguir uma forma de sustento para si e para sua família, que chegam às 3h da madrugada para conseguir atendimento, e que muitas vezes não tem direito, ou não são considerados doentes para conseguir algum benefício da Previdência.

Esse clima de ansiedade é o trabalho diário do servidor, que se depara com a realidade social do país e tem que definir, em poucos minutos, a vida da pessoa que está ali na sua frente, com mais de trinta pessoas esperando sua vez para a mesma situação. Essa situação é desgastante, o servidor trabalha sob pressão e em tensão durante todo o expediente, com medo de errar e responder sobre isso, com medo do segurado lhe agredir por ele não ter direito e ver no servidor seu carrasco, com pressa para poder atender todos os segurados em tempo hábil, com a consciência de que existem mais de duzentos processos parados, esperando definição, mas que não existe tempo nem pessoas suficientes para fazer isso.

A responsabilidade envolvida em todos os processos do INSS é imensa. Ali, cada processo lida com a vida das pessoas, com a renda que ela terá seja por três meses ou para o resto da vida, portanto, tudo deve ser analisado com cuidado, para que não haja injustiças tanto para o segurado como para o Instituto. O que os servidores alegam é que ganham muito pouco por toda a responsabilidade envolvida.

As hostilidades suportadas pelos servidores são freqüentes. Agressões físicas, verbais, xingamentos, pessoas passando mal por não terem direito, gritos, confusões, são coisas que acontecem todos os dias na APS. A Brigada Militar é acionada nos casos em que há tentativas de agressão física, o que ocorre em média uma vez por semana, e não há nada que proteja o servidor nesse sentido, pois os seguranças que ali trabalham são responsáveis pelo patrimônio público, e não por eles.

Essa situação desgasta, gera doenças, afastamentos, frustra muito o servidor, que está ali dando o melhor de si, mas nunca consegue agradar.

Mas eu acho muito estressante, lidar com o público é muito difícil, e a responsabilidade ali é muito grande também, né, não pode brincar ali também, mesmo que seja um trabalho passageiro não dá para brincar. [...] stress da responsabilidade e da incomodação, que eles acham que a gente tem que fazer o que eles querem, não o que deve ser feito corretamente (S2).

Ter que aturar um monte de gente chata e não poder falar nada, ficar quieto, engolindo sapo (S4).

[...] sempre tratei com comércio, com público, mas nunca vi esse lado humano, porque aqui a gente tem que ser humano, aqui faz parte. Muitas vezes tu olha tu vê que tem uma pessoa que não vai ganhar, não tem direito daí aquilo te machuca mas tu tem que ser o profissional, tu tem que ser, naquele momento tu tem que ser o Governo, certo ou errado, tem que muitas vezes: “não, não dá, tá aqui, entra com recurso.”, mesmo sabendo que aquela pessoa não vai ter direito a ganhar, esse é o papel. [...] Como eu já soube de pessoa que: “Bah, a pessoa se matou porque tu negou a aposentadoria.”, mas não fui eu que neguei, ela não tinha tempo, mas pô, bah o cara se matou porque não ganhou o benefício do INSS, pô, é brabo, né? [...]” Vem cá, o que que eu faço com esse documento? Ah, toca na gaveta no final da fila, tá, mas quem é que vai mexer nisso? Ah, algum dia alguém mexe?”, e eu vejo hoje, três anos depois que aquele papel continua ali dentro e ninguém mexeu, aquilo ali é uma vida, aquilo ali tem uma história, e eu hoje não sei fazer ainda aquilo ali, ninguém sabe (S6).

As pessoas achavam que, por tu ser servidor tu tinha que estar ali à disposição delas, é diferente, tá à disposição de todos, não tá defendendo o direito só de uma pessoa, daquela que vem pedir alguma coisa pra ti aquela hora, defende de todo mundo, basicamente isso. [...] Bom, na verdade é, as pessoas vem ali atrás de alguma solução pra uma necessidade delas, mas necessidade que ninguém mais pode ajudar, e elas vêm com a esperança de que aquilo já seja resolvido rápido, já vêm com a esperança de que ela tenha direito naquilo, então a gente trabalha numa situação que a gente tem que analisar as vezes se uma pessoa tem direito ou não àquilo, então tu frustra muito as pessoas, tem que trabalhar com isso. Além de às vezes tu ver que a pessoa tem direito a alguma coisa mas ela não atende ao que a lei determina, e muitas vezes tu vê pessoas que não teriam direito moral de ganhar algum tipo de ajuda do Governo e ganham porque elas satisfazem aquilo que a lei determina, né, as vezes é chato isso, sabe, às vezes tu fica com a sensação de que tu não tá fazendo o certo, né, mas tá cumprindo a lei, e às vezes, em contrapartida, assim, as vezes pelo menos tu sai, poucas vezes tu sai com a sensação de que tu ajudou uma alma que foi lá. [...] Tu perde bons servidores nem tanto pelo salário, nem pelo acúmulo de serviço, mas às vezes por isso, porque não são aproveitadas, as pessoas são frustradas também e elas tendem a sair, passa pra outro concurso, trocam de esfera, às vezes né? (S7).

[...] então é bem complexo, né? (S8).

Acaba que tu vem aqui, faz o teu atendimento e deu, né? Não tem vontade de fazer nada além daquilo que é o extremamente necessário (S10).

É frustrante, é degradante [...] perceber o quanto tu tem resistência para aturar o que nós passamos dentro da Instituição. [...] Como se trata de uma Instituição ligada à execução, ao Poder Executivo, está havendo brigas entre Executivo e Legislativo com o Judiciário, e vice-versa, então quem tá sofrendo a carga disso é nós servidores. Brigas políticas, de ideologias, de

poderes aí, é nós que estamos sofrendo toda a carga. É hiper desgastante como pessoa esse tipo de influência, a gente é desrespeitado (S11).

5.9 CATEGORIA “IMAGEM DO INSS”

A imagem do serviço público em si nunca foi das melhores. O servidor público, em especial o federal, sempre foi daquela pessoa sem trabalho para fazer, que somente aparecia no serviço para “pendurar o casaco” e bater o ponto, enquanto passava o dia tomando café e lendo jornal durante o expediente, a “representação-matriz” já citada (VENEU, 1989/1990). Porém, o serviço público mudou, mas o estigma do funcionário público que não faz nada permanece nos dias de hoje.

Com a atual crise política do país, na qual todos os políticos do Governo roubaram milhões de reais para si, o serviço público piora ainda mais sua imagem, pois, se existem milhões sobrando, por que ele, o segurado, não pode também ganhar um benefício de um salário mínimo para manter seu sustento? Essa dicotomia questionada pelo segurado é mais do que justa, pois, se as pessoas que estão dirigindo o Governo, que têm condições financeiras boas, podem tirar dinheiro, por que eles, que estão necessitados, não podem? O INSS também é muito visado politicamente, por ser um órgão no qual a grande maioria da população pede refúgio, e qualquer ação governamental dá grande visibilidade para o Governo.

Uma das medidas recentes do Governo foi a ampliação do horário de atendimento para dez horas diárias, a fim de diminuir as filas do Instituto. Porém, essa idéia foi completamente enganosa para a população, visto que o horário foi ampliado, só que os servidores continuam em mesmo número, tendo que se dividir em dois turnos para cumprir tal determinação. Portanto, a fila continua sendo a mesma e o número de atendimentos continua também sendo o mesmo. A diferença é que antes os segurados que conseguiam atendimento eram atendidos até às 14 horas da tarde, e agora podem conseguir atendimento somente para às 17 horas, ficando mais tempo ainda na fila.

O mais recente programa lançado pelo Governo é o PrevAgenda. Trata-se de agendamentos prévios, via site da Previdência Social ou telefone, para atendimento na APS. Para colocar em prática o plano, um funcionário da Agência será retirado do atendimento ao público geral e ficará à disposição da PrevAgenda, ou seja, o número de atendimentos deverá ser reduzido novamente, pois nenhum novo funcionário entrou para se deslocar. Nesses agendamentos, o processo deverá ser definido em uma hora, ou seja, em uma hora o servidor deverá decidir se o segurado tem direito ou não ao benefício. Porém, existem processos que dependem de aprovação da Gerência para serem definidos, e nada ainda foi resolvido sobre como serão feitos esses, somente que o programa tem que ser implantado.

Por essas e por outras coisas, o segurado nunca confia no servidor que está ali lhe prestando alguma informação, seja porque ele ouviu na TV que não era assim, seja porque ele está querendo roubá-lo, tornando o ambiente extremamente hostil para o servidor desenvolver seu trabalho com plenitude.

Os pontos negativos é a péssima imagem que alguns meios, principalmente a imprensa coloca em frente a população. A gente já tem um, a nossa intenção é mudar essa imagem, né, então o aspecto negativo é essa mácula que criaram da Instituição enquanto INSS. Tem outras instituições que também sofrem, mas ela é muito mal vista, muito mal vista. Raros são os casos em que existem, que os aspectos positivos são citados lá fora, mais são os defeitos, que não é, lógico, próprio da Instituição, a Instituição ela sofre assim como sofre o segurado. (...) Esse é o aspecto negativo, a gente tá carregando nas costas realmente (S3).

É, pontos negativos é que primeiro, às vezes tu é chefiado por uma pessoa que não tem metade da capacidade que tu tem, tem indicação política, tem muita indicação política, isso aí atrapalha. (...) No nosso caso do INSS mesmo, além de ter indicações políticas, uma pessoa que quando é indicada para uma chefia ela às vezes não pode exercer em sua plenitude aquela função porque quando trocar de Governo, quando trocar quem tá comandando, aquela pessoa que é chefe volta a ser servidor, de repente uma pessoa que era comandada por ela passa a comandar, então pode ter algum tipo de perseguição, sem falar de muitas pessoas virem com pedido de Senador, Deputados e se acharem no direito, se acharem com mais direito do que outras pessoas (S7).

Pontos negativos: hoje o servidor ele, que nem antigamente se dizia, ele acabou ficando um bode expiatório pela imprensa assim de tudo que acontece de ruim no país, né? Ele leva uma, tem uma carga negativa em cima. [...] Apesar de toda boa vontade que todo servidor tem como, acredito que hoje em dia não existe mais aquele negócio de: "Ah, o cara é servidor público, tá ali tranquilo sem fazer nada.", não é assim, é completamente diferente, e mesmo que a gente faça o possível pra reverter essa situação, a gente não consegue, a gente acabou ficando tachado pela sociedade de ser vagabundo, de mau caráter, de corrupto. Toda semana chega um aqui dizendo que: "Tão roubando, que pegaram meu dinheiro", que não sei o que. [...] Então isso é uma coisa que eu acho extremamente negativa de ser servidor, mesmo que a gente faça tudo pra mudar continua esse estigma, e eu vejo assim, não vejo uma solução de curto nem médio prazo para isso, é

uma coisa assim que sei lá, se um dia mudar vai ser a longo prazo porque a gente não tem as mínimas condições de competir assim, com uma, vamos fazer um paralelo como se fosse uma empresa privada: não teria (S9).

É uma administração retrógrada, eles têm uma mentalidade mega futurística, mas é só acham que têm essa mentalidade. Eles criam programas que seriam coisas para daqui a cinco, dez anos, mas a estrutura interna não comporta. Não adianta criar uma prestação pra população aí de informática, de computador, como está sendo agora, se a população não tem acesso a isso. E favorece muito a picaretagem. Pontos negativos: a nossa Instituição INSS é um trampolim político, tá, é usada e abusada por advogados que ganham em cima da Instituição para coisas absurdas, né? (S11).

5.10 CATEGORIA “RECURSOS”

O serviço público hoje sofre com o sucateamento por parte do Governo Federal. No INSS não poderia ser diferente e, na APS Gravataí, beira o descaso. O local onde funciona o INSS não é próprio, tratando-se de um grande salão no térreo de um prédio residencial, conforme já descrito.

Os computadores utilizados pelos servidores foram trocados há pouco pela Dataprev, empresa de informática responsável por esse tipo de serviço. Porém, até hoje existem dificuldades com esses novos equipamentos, pois a instalação foi mal feita.

O material de trabalho é escasso, principalmente os que mais são usados, como folhas e toner de impressoras. Nesse novo contrato de equipamentos, as impressoras foram trocadas, porém o toner das mesmas dura dois terços menos do que as antigas e não existem cartuchos para reposição, e somente na base da ameaça de fechar a Agência a Gerência providencia tais materiais.

Os servidores são em número de treze para todo os setores do benefício, sendo que, para a Agência conseguir vencer todo o volume de trabalho que tem por dia, mais o acumulado, deveria ter no mínimo o dobro. Existem mais de 200 aposentadorias represadas no arquivo, sendo que algumas estão há quase dois anos esperando na fila por alguém que consiga tempo para análise e definição. Porém, ou se dá prioridade para os processo em atraso, diminuindo o atendimento ao público, ou se atende o público e os processos continuam aguardando.

Portanto, além da tensão que o atendimento diário dos segurados gera nos servidores, existe a obrigação de se resolver os processos represados.

[...] na infraestrutura do serviço público que no momento é bastante sucateada, não há condições de trabalho condizentes com a necessidade e também não há o número de funcionários necessários para atender todas as pessoas com a qualidade que elas merecem (S1).

[...] mas a instituição sofre por preceitos institucionais: falta de servidor, falta de equipamento, né, e aí nós é que temos que suprir essas faltas (S3).

Eu acho que a gente é muito pouco é [...] mal equipado (S5).

[...] e as condições de trabalho que nós não temos (S8).

Primeiro, o nosso trabalho é enorme, então eu vejo assim, não só no INSS, como em qualquer outro órgão do poder executivo, do poder judiciário, o trabalho é muito, tu chega no teu horário de trabalho, tu sai no teu horário de trabalho, tu nunca consegue vencer o teu serviço e mesmo tu não parando quase nunca, (...) A gente não tem equipamentos adequados, o número de servidores é extremamente reduzido para o volume de atendimento diário e o volume de trabalho, o sistema informatizado é completamente defasado. [...] Meu único desgosto é isso, essa história de que a gente às vezes fica limitado a muitas coisas por falta de recursos humanos, equipamentos, um monte de coisa nesse sentido aí (S9).

Porque é um trabalhador como qualquer outro, aliás, em alguns casos muito pior, porque tem empresas que te dão condições bem melhores do que as que a gente tem aqui hoje (S10).

[...] quando nos dão condições de trabalho, seja recursos materiais, informática, recursos humanos. Fora isso, nossas condições são mínimas (S11).

Ah, negativos é a falta de servidores, o sistema que não ajuda (S12).

6 ANÁLISE DOS DADOS

Através das entrevistas, percebe-se que a “representação-matriz” de Veneu (1989/1990) está presente com muita força na comunidade atendida pela APS Gravataí, e esse é um dos principais fatores de frustração para os servidores que ali trabalham.

Analisando o caso estudado, muitas pessoas que gostariam de ter a segurança no emprego assegurada pela estabilidade e não a conseguem, revoltam-se com tal condição, e freqüentemente surgem os comentários de “queria estar nesse lugar”, “deve ser bom não trabalhar”, principalmente devido ao turno de trabalho do servidor do INSS ser de seis horas diárias. Afora isso, a imagem deturpada passada pelos meios de comunicação corrobora essas afirmações.

A redução da jornada de trabalho é vista com bons olhos para os servidores, pois, além de ser uma medida para o fim de uma das greves do Instituto, também é defendida pelo nível de atenção que esse funcionário deve ter durante o atendimento, o que causa uma elevada tensão durante todo o turno de trabalho. Muitas vezes, trabalhar oito horas diárias não desgasta tanto o empregado como trabalhar durante seis, visto o nível de pressão e responsabilidade que estão agregados em cada atendimento. Os 15 minutos de intervalo para lanche não contribuem para amenizar tal tensão.

O trabalho não é considerado monótono, visto a imensa gama de casos que ocorrem diariamente, um diferente do outro. O que cansa são as barreiras encontradas para resolver esses diferentes casos. Na maioria das vezes, o servidor não consegue resolver um caso em menos de uma semana, pois necessita consultar a Gerência, ou colegas mais experientes, o que demanda tempo, pois durante o turno de trabalho, muitas vezes não se consegue realizar essas consultas, o que gera mais atrasos, reclamações e tensão para o servidor, que tenta agilizar os processos, mas não consegue. Frustra muito ver que o trabalho não se define, em função da dependência de outras pessoas para isso, que muitas vezes mostram-se desinteressadas dos problemas alheios.

Outro motivo de frustração é o salário baixo em relação à responsabilidade da profissão. O servidor da APS Gravataí sente-se responsável pela vida da pessoa no momento que está analisando um processo, e pode responder por essa decisão caso haja uma auditoria que não concorde com ela, além de uma pessoa ou uma família poderem contar ou não com isso para o seu futuro. Por tudo isso, o salário é contestado, e muitas vezes as fraudes que ocorrem na Previdência são o reflexo dessa baixa remuneração, uma vez que em diversos momentos o servidor recebe propostas de dinheiro extra (suborno) para agilizar um processo.

Por ser um órgão extremamente visível para a população do país, o INSS também é alvo de politicagens em sua estrutura interna. Favores para pessoas com cargos no Legislativo, bem como indicações para chefias e Gerências por manobras políticas, são constantes. Além disso, as soluções mágicas para acabar com as filas lançadas pelos Ministros da Previdência não condizem com a realidade das agências, causando extremo desconforto entre servidores e segurados, corroborando a tese de Veneu (1989/1990), que afirma que o servidor sente-se acuado, inseguro, sem força para contestar o que está sendo veiculado na mídia, tornando-se, por isso, alvo de insultos e descrédito por parte da população. A imprensa é extremamente contra o Instituto, visto em todas as reportagens veiculadas não existir imparcialidade, somente críticas aos servidores, porém nunca houve espaço para que esses pudessem falar.

A mudança constante da Legislação é outro fator de desgaste e que corrobora para a “representação-matriz” de Veneu (1989/1990). Muitas vezes, os critérios de avaliação de um benefício mudam de uma semana para outra, e os segurados que foram até o servidor se informar encontram novas barreiras devido a essas mudanças, ficando revoltados. Esse é também um fator de frustração do servidor, pois contra isso nada pode ser feito; mesmo que se explique a respeito das mudanças, a desconfiança que geram é sempre maior.

A demanda de trabalho é algo preocupante aos servidores do INSS. Além de ter que atender a um público cada vez maior todos os dias, existe mais de duas centenas de outros processos esperando por análises. Porém, apesar de não existir tempo nem servidor para realizar tal tarefa, a cobrança é contínua. A tensão gerada por todo o atendimento acaba se agravando pela preocupação de nunca dar por vencido o trabalho diário, pois, por mais que haja esforço por parte de todos os

servidores, é praticamente impossível que tudo o que se tem para fazer seja feito. Para piorar, o servidor que ainda se dispõe a ficar mais horas além de seu turno, para tentar ajudar, não ganha horas-extras, pois a Gerência não as autoriza.

O reconhecimento por parte das instâncias superiores é nulo, o que se mostra como o fator mais frustrante para o servidor da APS Gravataí. Atender uma demanda enorme, conseguir resolver processos que há muito estavam parados, criar uma nova maneira de atender os segurados para os mesmos não esperarem tanto na fila, nenhuma dessas atitudes são reconhecidas: ao contrário, no momento em que se mostra que a Agência está funcionando melhor, que os processos estão sendo feitos, existe uma cobrança ainda maior por parte da Gerência. Então, ou os servidores não falam a respeito das melhorias, ou acabam não tendo mais estímulo para sugerir.

Porém, apesar de todos os fatores extremamente negativos, nunca mostrados pela imprensa, que serve como “caçadora de fraudes” no Instituto, é unânime a opinião de que quem está ali gosta do que faz. De outro jeito, não agüentaria a imensa incomodação que é ser desrespeitado pelo público e pela sociedade. Portanto, acaba-se aqui se concordando com Veneu (1989/1990), quando diz que o servidor público acomoda-se no seu emprego. Entretanto, esses servidores, que gostam e fazem seu trabalho com a maior dedicação possível, acabam sofrendo tanto, que mudam de emprego (fazem outros concursos), buscando outros locais de trabalho onde possam ter um efetivo reconhecimento de sua capacidade. Apesar de entenderem o que significa o seu trabalho, ou seja, prestar assistência social para a camada social mais baixa da população, que recorre ao Instituto como última esperança para continuar levando sua vida, a falta de condições de trabalho e de entendimento pelo próprio segurado acaba fazendo desse servidor uma pessoa descontente com o seu serviço.

7 CONCLUSÕES

Através desse estudo, pode-se concluir que os objetivos propostos no início do projeto foram alcançados.

O objetivo principal era conhecer a representação social sobre a atuação do servidor público na APS Gravataí. Através das entrevistas realizadas com os servidores da divisão de benefícios da APS, pode-se constatar que os servidores que ali atuam gostam do seu serviço e estão realizados por estarem trabalhando em um local que escolheram. Porém, existem muitos problemas que os frustram, que vão desde salários baixos e falta de reconhecimento, até a péssima imagem do Instituto junto à sociedade, difundida através da imprensa. Visto o INSS ser um órgão muito amplo, acaba sendo alvo das maiores manobras políticas, contribuindo assim para a sua imagem, e para a frustração dos servidores, que vêem os absurdos que lá ocorrem e não têm como mudar.

Um dos objetivos específicos era identificar o que era ser servidor público para os funcionários entrevistados. Percebe-se que ser servidor é uma escolha de vida para cada um que ali trabalha, sendo motivo de orgulho ter sido aprovado em um concurso em que milhares de pessoas concorrem a uma vaga, e num mercado de trabalho cada vez mais instável, onde é impossível saber se amanhã ainda se terá o emprego. Além de satisfação profissional, é uma satisfação pessoal saber que o seu trabalho está ajudando de alguma forma as pessoas.

Sobre como o servidor vê o seu trabalho, observa-se que os servidores vêem seu trabalho como sendo extremamente importante, visto o INSS hoje ser considerado um órgão responsável pela redistribuição de renda no país. Portanto, apesar de o público que lá comparece não perceber, os servidores conseguem sentir que estão ajudando muitas pessoas que realmente necessitam, e mais, estão movimentando a economia do país. Vendo dessa forma, o servidor do INSS tem uma responsabilidade imensa nas mãos.

Verifica-se que a reduzida jornada de trabalho, a pontualidade dos salários e o planejamento que é possível ter (tanto pelo salário como pela estabilidade) são vistos de maneira positiva pelos servidores, já que na iniciativa privada isso acaba sendo muito difícil de acontecer. Gostar do que faz também aparece como positivo, porém, se o servidor não gostasse do seu trabalho, provavelmente não agüentaria muito tempo a pressão e a responsabilidade inerentes ao mesmo.

Todavia, os aspectos negativos da função se sobressaíram aos positivos. Salários baixos em relação à responsabilidade que se assume, legislação com mudanças constantes, Gerência que não auxilia, falta de reconhecimento, grande demanda de trabalho, isso tudo gera muita insegurança e frustração nos servidores, que se frustram ainda mais por gostarem do seu trabalho e muitas vezes não verem outra saída além de sair do Instituto e trabalhar em outro órgão.

Através desse estudo, percebe-se que a utilização da teoria das Representações Sociais foi muito importante, pois é nítido, através das análises feitas, que os servidores da APS Gravataí estão sobrecarregados com uma imagem negativa em relação ao seu trabalho por parte da sociedade, e isso interfere em seu dia-a-dia, porém a tentativa de mudar essa imagem é uma meta perseguida por todos, ou seja, existe uma tentativa de re-significação dessa imagem, que muitas vezes ocorre, o que gratifica o servidor e lhe dá forças para continuar trabalhando.

Até a maneira de vislumbrar seu serviço como de “assistência social” é uma forma de re-significar seu trabalho, e tentar passar essa imagem para a sociedade. Esse aspecto é praticamente unânime entre os servidores, que demonstra que o que o indivíduo-servidor pensa também é sentido pelo grupo, tornando-se uma marca muito forte na APS Gravataí.

Portanto, através desse estudo, nota-se que parte da “representação-matriz” de Veneu (1989/1990) não se aplica aos servidores do setor de benefícios da APS Gravataí, pois os mesmos estão ali por uma escolha, e não por falta de escolhas, e porque gostam, muitas vezes agindo acima de seu limite para tentar dar um atendimento digno às centenas de pessoas que por ali passam.

A pesquisadora entende que não se esgotam aqui as possibilidades de estudos sobre o tema na APS Gravataí, bem como em outros órgãos, para verificar se esse é um caso isolado ou não. Como sugestão de temas para futuros trabalhos

fica o sofrimento do servidor público em relação ao seu trabalho e como o público vê o trabalho do servidor .

Para a organização, percebe-se que o estudo não terá muita validade, visto que uma ação local, ou seja, uma ação na APS Gravataí, não surtirá efeito ao Instituto como um todo, por ser um órgão nacional. Sugere-se, para fins locais, que as informações a respeito da Previdência Social sejam ampliadas e feitas numa linguagem mais acessível à população que ali vai, visto muitas pessoas não terem direito ao benefício e só descobrirem isso após horas de espera nas filas, bem como as instalações, hoje completamente impróprias, sejam refeitas, para dar mais comodidade tanto ao segurado como ao servidor.

Infelizmente os escalões que deveriam preocupar-se com o bem-estar do servidor que ali está para cumprir seu dever não tomam conhecimento dos principais problemas que a linha de frente enfrenta, e muitas vezes as indicações políticas conduzem ao cargo máximo do órgão, o de Ministro da Previdência, pessoas que nunca trabalharam no mesmo, sequer conhecem os processos que fazem parte da Previdência, gerando cada vez mais uma imagem negativa do Instituto.

REFERÊNCIAS

BAUER, Martin. A popularização da ciência como “imunização cultural”: a função de resistência das representações sociais. In: JOVCHELOVITHC, Sandra; GUARESCHI, Pedrinho (Org.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 229-265.

BELTRAME, Márcia Siebert. **Representação social dos secretários municipais de saúde do litoral norte sobre a Associação dos Secretários e Dirigentes de Saúde do Rio Grande do Sul**. 2004. 29f. Monografia (Especialização de Equipes Gestoras de Sistemas e Serviços de Saúde), Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

BRASIL, **Lei 8.112 – 11 dez. 1990**. Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais. Brasília, 1990.

COSTA, Sílvia G. da; MAZZILLI, Cláudio Pinho. Programas de demissões voluntárias: uma alternativa ao sofrimento do servidor público? **REAd – Revista Eletrônica de Administração**. Porto Alegre, v. 7, n. 5, p. 1-16, set-out. 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas da pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GUARESCHI, Pedrinho. “Sem dinheiro não há salvação”: ancorando o bem e o mal entre neo pentecostais. In: JOVCHELOVITHC, Sandra; GUARESCHI, Pedrinho (Org.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 193-228.

IRION, Flávia Guarandi; KOSKUR, Geni. Sistema previdenciário – fiscalização rigorosa da previdência combate ao crime. **Revista Consultor Jurídico**. 16 de outubro de 2005, Disponível em: <<http://conjur.estadao.com.br/static/text/38725,1>>. Acesso em: 16 mar. 2006.

JOVCHELOVITCH, Sandra. Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e representações sociais. In: JOVCHELOVITHC, Sandra; GUARESCHI, Pedrinho (Org.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 65-88.

JOVCHELOVITHC, Sandra; GUARESCHI, Pedrinho (Org.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994.

LEME, Maria Alice Vanzolini da Silva. O impacto da teoria das representações sociais. In: SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano – as representações sociais na perspectiva da psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1995. p. 47-58.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O conceito de representações sociais dentro da sociologia clássica. In: JOVCHELOVITHC, Sandra; GUARESCHI, Pedrinho (Org.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 89-116.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento – pesquisa qualitativa em saúde**. 4 ed. Rio de Janeiro: Abrasco, 1996.

MOSCOVICI, Serge. **A representação social da psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. p. 291.

MOSCOVICI, Serge. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 404.

OLIVEIRA, Maria J. de Souza. **O significado do trabalho no setor público: um estudo exploratório**. 1997. 129f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.

PELLENZ, Nilton J. Kaspary. **A representação social que os servidores públicos do departamento administrativo da secretaria da saúde do estado do rs fazem sobre ser servidor público**. 2004. 100f. Monografia (Especialização em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

PREFEITURA Municipal de Glorinha. Disponível em: <www.glorinha.rs.gov.br>. Acesso em: 25 mar. 2006.

PREFEITURA Municipal de Gravataí. Disponível em: <www.gravatai.rs.gov.br>. Acesso em: 25 mar. 2006.

SÁ, Celso Pereira de. Representações sociais: o conceito e o estado atual da teoria. In: SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano – as representações sociais na perspectiva da psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1995. p. 20-46.

SANTOS, José Francisco Lima dos. **Trabalhadores na área da saúde: o significado do trabalho no desempenho das atividades diárias no Sistema Único de Saúde em um ambiente de reforma do estado**. 2001. 33f. Monografia (Especialização em Gestão da saúde), Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2001.

SCHWINGEL, Betina. **As representações sociais dos médicos, enfermeiros e cirurgiões dentistas de equipes de saúde da família sobre a educação em saúde**. 2004. 61f. Monografia (Especialização de Equipes Gestoras de Sistemas e Serviços de Saúde), Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Lajeado, 2004.

SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano – as representações sociais na perspectiva da psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1995.

SPINK, Mary Jane Paris. O estudo empírico das representações sociais. In: SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano – as representações sociais na perspectiva da psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 1995. p. 89-108.

SPINK, Mary Jane. Desvendando as teorias implícitas: uma metodologia de análise das representações sociais. In: JOVCHELOVITHC, Sandra; GUARESCHI, Pedrinho (Org.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 117-148.

VENEU, Marcos Guedes. Representações do funcionário público. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 5-16, nov./jan. 1989/1990.

WAGNER, Wolfgang. Descrição, explicação e método na pesquisa das representações sociais. In: JOVCHELOVITHC, Sandra; GUARESCHI, Pedrinho (Org.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994. p. 149-192.

ANEXOS

Rua Olavo Bilac, 750/401.
Bairro Santana
Porto Alegre - RS

Telefone 3332-6752 / 9191-0442
E-mail:
Camila.levandowski@gmail.com

Camila Centenaro Levandowski

Dados Pessoais

- **Estado civil: Solteira**
- **Data de Nascimento: 15/10/1979 (26 anos)**

Formação

- **2002/1 – No momento UFRGS**
- Administração de Empresas (10º Semestre)

Experiência Profissional

06/08/01 – 01/02/02 **Caixa Econômica Federal**

Bancária temporária

- Atendimento e encaminhamento de clientes, informações sobre benefícios sociais,
- Cadastro para o Cartão Cidadão.

16/10/02 – 24/03/03 **VARIG S/A**

- Estagiária de Administração de Empresas
- Planejamento de matérias, levantamento de dados, confecção de gráficos,
- Alteração de cadastros.

28/03/03 – 28/08/03 **Hospital de Clínicas – Seção de Capacitação**

Estagiária de Administração de Empresas

- Pesquisas, formulários de treinamentos, avaliações de resultados e andamento da Gestão de Desempenho com as chefias.

19/11/03 – 31/08/2004 **Dell Computadores do Brasil**

Estagiária de Administração de Empresas

- Recrutamento, seleção, coordenação de funcionários temporários, tabelas gerenciais.
- 15/04/2005 – No momento INSS
- Técnica previdenciária (atendimento aos segurados do órgão, em aposentadorias e auxílios-doença, em especial).

Idiomas

Inglês Intermediário Avançado – Michigan - (março a maio de 2002)

Inglês Introdução à Conversação Avançada – Michigan - (maio a julho de 2002)

Inglês Conversação Avançada A – Michigan - (agosto a outubro de 2002)

Inglês Aula Particular – Blue Sky Idiomas – (agosto a novembro 2004)

Atividades Extracurriculares

I Congresso de Gestão Empresarial - Plaza São Rafael - (março de 2003) 42h

Semana Acadêmica da Administração – UFRGS – (maio de 2003) 4h

Treinamento On-line (Ética, Gestão de Riscos na Internet, RH, Cidadania, Atendimento, Qualidade de vida) - INSS – (a partir de abril/2005).

Informações Acadêmicas do Aluno Histórico Escolar

CAMILA CENTENARO LEVANDOWSKI 118181

Vínculo Atual

Habilitação: **ADMINISTRAÇÃO - NOTURNA**

Currículo: **ADMINISTRAÇÃO - ÁREA RECURSOS HUMANOS - NOTURNO**

Lista das atividades de ensino cursadas pelo aluno na UFRGS.

HISTÓRICO ESCOLAR

Ano Semestre	Atividade de Ensino	Tur - ma	Con- ceito	Situação	Cré- ditos
2006/1	ESTÁGIO FINAL EM RECURSOS HUMANOS (ADM01199)	U	-	Matriculado	12
2005/2	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS (ADM01010)	B	B	Aprovado	4
2005/2	ESTÁGIO SUPERVISIONADO III - ADM (ADM01194)	C	A	Aprovado	4
2005/2	POLÍTICA EMPRESARIAL (ADM01127)	C	A	Aprovado	4
2005/1	ADMINISTRAÇÃO DA REMUNERAÇÃO (ADM01165)	U	B	Aprovado	4
2005/1	DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS (ADM01178)	U	A	Aprovado	4
2005/1	ESTÁGIO: VISÃO SISTÊMICA DAS ORGANIZAÇÕES (ADM01003)	C	A	Aprovado	4
2005/1	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ADM01160)	C	A	Aprovado	4
2004/2	ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING (ADM01142)	A	A	Aprovado	4
2004/2	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE LONGO PRAZO (ADM01140)	B	A	Aprovado	4
2004/2	ECONOMIA BRASILEIRA (ECO02209)	B	B	Aprovado	4
2004/2	PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (ADM01137)	A	A	Aprovado	4
2004/2	RELAÇÕES DO TRABALHO (ADM01156)	B	A	Aprovado	4
2004/2	SOCIOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO (HUM04410)	A	A	Aprovado	4
2004/1	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ADM01144)	A	A	Aprovado	4
2004/1	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE CURTO PRAZO (ADM01139)	B	A	Aprovado	4
2004/1	INTRODUÇÃO AO MARKETING (ADM01141)	C	A	Aprovado	4
2004/1	MATEMÁTICA FINANCEIRA - A (MAT01031)	D	A	Aprovado	4
2004/1	ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO (ADM01136)	D	A	Aprovado	4
2003/2	ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO DO BRASIL E ESTÁGIO I (ADM01188)	B	A	Aprovado	6
2003/2	ANÁLISE MICROECONÔMICA II (ECO02208)	C	B	Aprovado	4
2003/2	DIREITO E LEGISLAÇÃO SOCIAL (DIR04401)	F	A	Aprovado	4
2003/2	ESTRUTURA E INTERPRETAÇÃO DE BALANÇOS (ECO03341)	B	B	Aprovado	4
2003/2	GESTÃO AMBIENTAL NA EMPRESA (ADM01004)	B	A	Aprovado	2
2003/1	ESTATÍSTICA GERAL II (MAT02215)	A	A	Aprovado	4
2003/1	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PRIVADO E LEGISLAÇÃO COMERCIAL (DIR02203)	A	A	Aprovado	4
2003/1	INTRODUÇÃO À CIÊNCIA POLÍTICA (HUM06409)	C	A	Aprovado	4
2003/1	METODOLOGIA BÁSICA DE CUSTOS (ECO03320)	A	A	Aprovado	4
2003/1	ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS E ESTÁGIO I (ADM01187)	A	A	Aprovado	6
2002/2	ÁLGEBRA LINEAR E GEOMETRIA ANALÍTICA (MAT01110)	C	A	Aprovado	4
2002/2	ESTATÍSTICA GERAL I (MAT02214)	C	B	Aprovado	4
2002/2	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PÚBLICO E LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA (DIR04416)	A	A	Aprovado	4
2002/2	INTRODUÇÃO À CIÊNCIA POLÍTICA (HUM06409)	A	-	Cancelado	4
2002/2	PSICOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO (ADM01110)	B	A	Aprovado	4
2002/2	SOCIOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO	A	A	Aprovado	4

(ADM01104)					
Ano	Semestre	Atividade de Ensino	Considera	Créditos	Créditos
2002/2		TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO (ADM01115)	A	A	Aprovado 4
2002/1		ANÁLISE MICROECONÔMICA I (ECO02207)	C	A	Aprovado 4
2002/1		INTRODUÇÃO À CONTABILIDADE (ECO03343)	B	B	Aprovado 4
2002/1		INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA (INF01210)	AG	A	Aprovado 4
2002/1		INTRODUÇÃO À SOCIOLOGIA PARA ADMINISTRAÇÃO (HUM04004)	C	A	Aprovado 4
2002/1		INTRODUÇÃO ÀS CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS (ADM01185)	A	A	Aprovado 4
2002/1		TEORIA ECONÔMICA (ECO02206)	F	A	Aprovado 4
ATIVIDADES LIBERADAS					
Ano	Semestre	Atividade de Ensino	Considera	Créditos	Créditos
2002/1		ALGORITMOS E PROGRAMAÇÃO (INF01211)	Sim		4
2002/1		LÍNGUA PORTUGUESA I A (LET01405)	Sim		4
2002/1		CÁLCULO I-B (MAT01102)	Sim		6
2002/1		FILOSOFIA E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO (ADM01009)	Sim		4

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.