

# OMNIA

SAÚDE

Faculdades Adamantinenses Integradas (FAI)  
[www.fai.com.br](http://www.fai.com.br)

MARTINS, Ana Carolina. O processo de trabalho dos copistas. *Omnia Saúde*, v.11, n.1, p.29-37, 2014.

ISSN versão Online 2236-188X  
ISSN versão Impressa 1806-6763

Recebido em: 08/07/2014  
Revisado em: 17/10/2014  
Aceito em: 14/11/2014

## **O PROCESSO DE TRABALHO DOS COPISTAS**

### *THE PROCESS OF WORKING COPYISTS*

**Ana Carolina Martins**

Graduação em Psicologia (FAI)

#### **RESUMO**

A análise do processo de trabalho de copistas permite a identificação de elementos que contribuem para a degradação e manutenção da saúde. Com destaque para a saúde mental, as relações de sociabilidade são o lócus privilegiado para compreender as atribuições de sentido ao trabalho e de valor à identidade dos trabalhadores. A fragmentação do trabalho em atividades que envolvem reduzidos níveis de planejamento e atenção expõe o trabalhador a avaliações pejorativas de suas potencialidades. Por isto, este trabalho tem o objetivo de identificar as vivências e sentimentos dos copistas, frente as exigências do processo de trabalho. A metodologia compreendeu a realização de entrevistas semi-dirigidas com seis trabalhadores. Os resultados indicam que a repetição das atividades, a intensidade, o ruído das máquinas, as exigências em torno da qualidade do trabalho realizado e o esvaziamento de sentido da prática produtiva estão presentes como determinantes de agravo à saúde. Combinam-se a estes elementos as relações interpessoais fragmentárias e a oscilação na demanda produtiva. Conclui-se que os copistas conhecem um estado de invisibilidade social e estão inseridos em uma modalidade de trabalho precarizado.

**Palavras- chave:** Saúde do Trabalhador; Saúde Mental; Organização do Trabalho

#### **ABSTRACT**

The analysis of the scribes work process allows the identification of factors contributing to the degradation and maintenance of health. With emphasis on mental health, social relationships are a privileged place to understand the assignments of meaning to the work and value the identity of workers. The work of fragmentation in activities involving low levels of planning and attention exposes the worker to pejorative assessments of their capabilities. Therefore, this study aims to identify the experiences and feelings of copyists, forward the requirements of the work process. The methodology involved a semi-structured interview with six workers. The results indicate that a repeat of the activities, the intensity, the noise of the machines, the requirements around the quality of the work and the sense of emptying the productive practice are present as determinants of their health conditions. Combine these elements fragmentary interpersonal

relationships and the fluctuation in production demand. It follows that the scribes know a state of social invisibility and are inserted in a form of precarious work.

**Keywords:** Occupational Health; Mental health; Working Organization.

## INTRODUÇÃO

O trabalho pode conferir organização à identidade e aos processos de articulação social. Como destaca Bendasolli (2012) o reconhecimento tem implicações sobre a motivação e se associa as perspectivas de retribuição pelos esforços cotidianos. Na manutenção da saúde, o reconhecimento tem função de destaque por sustentar um conjunto de significados, a partir do julgamento produzido pela atividade realizada. Este julgamento pode humanizar o sujeito (Backes, Koerich e Erdmann, 2007) pois qualificaria a participação de cada indivíduo no processo coletivo de execução do trabalho. Existe, porém, o avesso desta situação, onde a invisibilidade pública do trabalhador surge como uma “espécie de desaparecimento psicossocial de um homem no meio de outros homens” (Costa, 2004 p.57).

As profissões que alcançam maior remuneração são valorizadas no espaço social, especialmente, pela reificação. Entretanto, encontram-se conjuntos profissionais que recebem remuneração discreta, mas possuem valorização de sua atividade concreta. A exemplo encontra-se o profissional de enfermagem.

Nas situações de desemprego a ausência de renda pode romper o reconhecimento originado pela reificação. Talvez por isso, Sato e Bernardo (2005) enfatizam que no cenário de desemprego estrutural é comum o emprego ser representado como ‘sorte’. Além de prejudicada a reificação, o desemprego romperia com a percepção de utilidade do sujeito na estrutura familiar e social. Destaca-se que quando o trabalhador está impossibilitado de desempenhar suas funções produtivas:

“sente a desestabilização de seus vínculos e tem a percepção de seu corpo como elemento destituído de potencialidades. Nessa condição de melancolia, a projeção da inépcia atinge também os aparatos metapsicológicos capazes de mediar a ambigüidade: as funções egóicas. No estado melancólico pode surgir a completa resignação” (Biasi e Rumin, 2008 p.64).

Codo (1999, p.50) aborda o trabalho relacionando-o à esfera psico-afetiva. Destaca que “todo trabalho envolve algum investimento afetivo por parte do trabalhador, quer seja na relação estabelecida com outros, quer mesmo na relação estabelecida com o produto do trabalho”. Em torno da relação estabelecida com o produto do trabalho, Dejours (1994, p.25) comenta que “o trabalho torna-se então um meio de relaxamento, às vezes a um tal ponto que uma vez a tarefa terminada, o trabalhador se sente melhor que antes de tê-la começado”.

É importante refletir também sobre o que o trabalho proporciona para a vida do sujeito, pois, como já dizia Codo & Jacques (2002, p.404):

“A nossa identidade profissional é produto também de uma trajetória realizada a partir de um plano de carreira instituído e institucionalizado. A carreira profissional é trilha, passado e presente, expectativa sábia de futuro, controle subjetivo imprescindível daquilo que é de fato incontrolável. Confunde-se nossa

carreira com a nossa vida. A cada promoção corresponde a um fato da vida fora do trabalho; a cada negação da promoção também. Estabelecem-se vínculos, pontes reais e imaginárias entre o “movimento” do trabalho e o movimento da vida”.

Após refletir sobre estes determinantes de reconhecimento e prazer no trabalho, buscou-se delimitar a questão do cotidiano dos profissionais do Xerox, identificados como copistas. Os copistas trabalham por toda a cidade, mas são especialmente requisitados nas faculdades e universidades de todo o país. Eles são responsáveis por reproduzir o material que é utilizado pelos alunos e têm de fazer isso em um curto espaço de tempo, pois se trata de grande demanda e uma clientela, muitas vezes, apressada e impaciente.

## **OBJETIVO**

Este trabalho tem o objetivo de identificar as vivências e sentimentos dos copistas, frente as exigências do processo de trabalho.

## **METODOLOGIA**

Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com seis copistas (profissionais do xerox). Neste grupo entrevistado haviam empregados e proprietários que atuavam como copistas. Foi abordado a carga horária de trabalho, o controle sobre a atividade realizada, as características das relações hierárquicas, aspectos motivacionais e de satisfação no trabalho e as relações de sociabilidade com os clientes.

Neste tipo de entrevista, questionamentos básicos originariam novas hipóteses oriundas da resposta do entrevistado. De acordo com Triviños (1987 apud Manzini 2003, p.152) esta forma de entrevista possibilita “não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade”.

Deve-se destacar que este modelo de entrevista tem grande capacidade captar a diversidade de informações inerentes a realidades sociais distintas. Por isso, adotou-se este método de pesquisa.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Entre os entrevistados destacam-se três formas distintas de articulação com a atividade de copista. Apenas os sujeitos 1 e 2 vivem exclusivamente desta atividade e são proprietárias de uma revenda de fotocópias. Estes sujeitos anteriormente se articulavam com o cotidiano da educação: uma desempenhava função docente no ensino fundamental, e a outra serviços gerais em instituição de ensino superior. A responsabilidade sobre a gestão dos negócios exige que se mantenham constantemente articuladas ao processo de trabalho e, por isso a jornada de trabalho diária alcança 12 horas e totaliza 64 horas semanais. Estas entrevistadas afirmam que o serviço de fotocópias atende às suas expectativas referentes à identidade profissional. Como comerciantes são reconhecidas e, além disso, conseguem obter renda suficiente com a atividade. Abaixo segue o quadro síntese de informações dos entrevistados.

**Figura 1.** Síntese de informações sobre a atividade de copistas

Itens Destacados ↓	Sujeito 01 (F)	Sujeito 02 (M)	Sujeito 03 (J)	Sujeito 04 (A)	Sujeito 05 (L)	Sujeito 06 (T)
Vive Exclusivamente	✓	✓				
Duplo Vínculo			✓	✓	✓	✓
Empregado					✓	✓
Expectativa	✓	✓				
Carga Horária	12 Hrs	12 Hrs	6 Hrs	12 Hrs	3 Hrs	3 Hrs
Controle		✓	✓	✓	✓	✓
Relações Hierárquicas	✓	✓	✓			✓
Tempo de Trabalho	13 Anos	2 Anos	8 Anos	12 Anos	1 Ano	1 Mês
Motivação	Motivado	Motivado	Moderado	Desmotivado	Moderado	Motivado
Dificuldades	Conserto	Horário	Conserto	Horário	Impaciência	Desorganização
Responsabilidade	✓					
Satisfação	Satisfeito	Satisfeito	Moderado	Insatisfeito	Moderado	Satisfeito
Relações de Sociabilidade	Satisfatório	Satisfatório	Satisfatório	Satisfatório	Satisfatório	Satisfatório

Há divergência quanto à percepção de controle no trabalho, pois, a oscilação da demanda e a dependência de assistência técnica para as máquinas fotocopadoras causam entraves. A oscilação da demanda decorre das paradas de produção ao longo dos recessos escolares e do crescimento da demanda, em curtos períodos de tempo que se aproximam das avaliações de desempenho dos alunos. Estas oscilações não determinam conflitos hierárquicos, conforme afirmam as entrevistadas.

É plausível que a divisão simplificada da atividade laborativa contribua para a não ocorrência de conflitos. Afirmam-se motivadas a continuar com a atividade, enfatizando a satisfação com o trabalho mesmo considerando a responsabilidade exigida. As relações de sociabilidade com a clientela são indicadas como fonte de prazer. As trocas nos espaços de sociabilidade podem ocorrer em virtude de níveis reduzidos de controle sobre a produtividade do trabalho.

Os entrevistados 3 e 4 possuem duplo vínculo empregatício o que confere jornada de trabalho diária de 12 horas. Semanalmente, pode ser elevada em razão da ocupação nos finais de semana com as atividades não relacionadas às fotocópias. A entrevistada 3 realiza atividades de manutenção e limpeza doméstica em parte da jornada diária.

Afirmam que este trabalho não atende às suas expectativas profissionais e não suprem por completo suas necessidades financeiras. Destacam que o controle das atividades produtivas é efetivo e as relações hierárquicas são consideradas satisfatórias. Particularmente pela monotonia da atividade realizada o controle da atividade é suficiente. Vale destacar que o entrevistado 4 não se posicionou quanto às relações hierárquicas, pois, além de proprietário do serviço de fotocópias, não possui empregados ou sócios. Isto é possível por uma nova divisão do trabalho por ele constituída: disponibilizou o acesso online aos clientes dos textos digitalizados disponíveis para a reprodução e os clientes escolhem os materiais e solicitam suas fotocópias. Apesar da restrição a sociabilidade, o entrevistado 4 encontrou uma alternativa para reduzir a demanda por trabalho vivo com o autoatendimento.

Os entrevistados 3 e 4 não se sentem completamente motivados com o trabalho e queixam-se da manutenção dos equipamentos (entrevistado 3) e do horário de trabalho (entrevistado 4). Importante apontar que o entrevistado 4 não indica a manutenção dos equipamentos como um entrave, pois, trabalha em uma empresa que realiza manutenção

em equipamentos de fotocópia. Mesmo contando com reduzida responsabilidade sobre o trabalho realizado a ausência de mobilização afetiva e cognitiva à execução da atividade reduzem a percepção de satisfação no trabalho. Novamente, as trocas nos espaços de sociabilidade são indicadas como relevantes para o equilíbrio psicodinâmico.

Os entrevistados 5 e 6 são empregados em serviços de fotocópias. Mantém duplo vínculo empregatício: atividades administrativas em instituição de ensino superior (entrevistada 5) e secretária de escola de educação musical (entrevistada 6). Não apresentam expectativas elevadas frente à profissão, configurando uma atividade part-time. A jornada se estende por 3 horas e a entrevistada 5 atua sem supervisão hierárquica. Ambas não possuem metas de venda ou produtividade para cumprir e a motivação é reduzida para a entrevistada 5, especialmente por possuir nível de formação superior e a atividade torna-se ainda mais esvaziada de sentido. Para esta entrevistada “o olhar para o futuro é marcado pelas contradições do passado e do presente e pelas possibilidades de cada um ressignificar os sentidos produzidos ao longo de suas trajetórias identitárias” (Coutinho, 2009 p.200).

A impaciência da clientela é destacada como fator que dificulta o trabalho e poderia ser reduzida se houvesse mais máquinas fotocopadoras. A entrevistada 6 queixa-se da desorganização das matrizes para fotocópia e da dificuldade de distribuição das encomendas já impressas. Caso as matrizes fossem digitalizadas haveria maior organização. Afirmam a reduzida responsabilidade na atividade, o que reduz as vivências paranoides. Entretanto, as falhas na impressão podem ser julgadas de modo ríspido pelos clientes, especialmente em situações de urgência.

Entre os profissionais, os que demonstraram maior nível de satisfação encontram-se aqueles que têm maior idade e que, por demais motivos, não estavam satisfeitos com a profissão anterior. Estes encontraram no serviço de fotocópias um caminho para alcançarem suficiência financeira.

Em alguns períodos, o trabalho dos copistas é intenso pela urgência do tempo. Os alunos esperam ansiosos suas cópias e exigem um atendimento rápido do copista, que por sua vez, necessita ter agilidade no atendimento e nas habilidades manuais para garantir as fotocópias em um curto espaço de tempo. Na maioria das vezes os clientes não se organizam em filas, causando confusão para quem atende e para quem espera ser atendido, ocasionando reclamações efusivas dos demais clientes.

Os profissionais que atuam nessa área passam muitas horas em pé, pois precisam operar as máquinas e atender a clientela. O trabalho é realizado em ambientes pequenos, ocupados por prateleiras, máquinas, mesas e pessoas dividindo o mesmo espaço. No final do expediente os copistas se queixam de exaustão. As exigências posturais de permanecer muito tempo em pé e grande utilização dos membros superiores são responsáveis pela percepção de cansaço ao final da jornada de trabalho.

De acordo com os entrevistados, esta não é uma atividade laboral considerada complexa. Afirmam não ter nenhuma dificuldade em sua realização, entretanto, relatam haver um reduzido retorno financeiro. As fotocópias em si, são materiais de baixo custo. Para obterem maior renda é necessário um elevado número de cópias, resultando em trabalho intenso e maior monotonia. Isso contribui para prejuízos a identidade profissional.

Os entrevistados declararam realizar atividades que ajudam a composição da renda como serviços de encadernação, impressão, venda de canetas, borrachas, baralhos e até mesmo salgados. Os entrevistados também afirmam possuir uma atividade laboral opcional para suportarem os períodos de recesso escolar.

A profissão de copista é algo que restringe a expressão de subjetividade do trabalhador, ao não possibilitar que se construa planos futuros por conta de sua flexibilidade. Esta determina “uma tendência de os sujeitos se responsabilizarem pelo próprio emprego-desemprego, sucesso-fracasso e inclusão-exclusão social, percebendo-se em contínuo risco” (Apell-Silva e Biehl, 2006 p.526).

Uma trabalhadora entrevistada relatou que devido à baixa classe econômica da família, desde muito cedo necessitou ingressar no mundo do trabalho. Com isso abandonou os estudos precocemente. Hoje, como proprietária da empresa de fotocópias, precisou entrar em contato com a tecnologia das máquinas e computadores, e continua em processo de aprendizagem. Ao ser indagada sobre o prazer no trabalho, ressaltou que o aprendizado tem um papel central na percepção de prazer. Como destacam Moraes, Vasconcelos e Cunha (2012 p.219) “ao solucionar o problema, que parecia em alguns momentos intransponível, o sujeito se descobre mais hábil e competente do que julgava anteriormente. Esse processo possibilita a subversão do sofrimento em prazer e mobiliza a renovação do entusiasmo”. Inferimos então que para esta entrevistada o trabalho passa a “fazer sentido”, se tornando algo bom e positivo. O contato com a tecnologia, fez com que ela, que há muitos anos usava como ferramenta de trabalho apenas vassoura e rolinho, se deparasse com algo diferente, exigindo maior envolvimento com o trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância deste trabalho refere-se ao que Sato (2013) denominou como uma dívida da Psicologia brasileira: resgatar a abordagem das profissões não regulamentadas e não protegidas. O trabalho de copistas se insere nesta categoria, pela forma de alocação dos trabalhadores, pela invisibilidade social e também pela atividade de copiar livros, que é considerada ilegal.

A monotonia e o esvaziamento da atividade de copista foi captada com propriedade por Furtado (2003) com o filme O ‘Homem que copiava’. Ressalta-se que esta atividade se intensifica em momentos de maior demanda nas instituições de ensino e, nestes momentos, as relações com a clientela é permeada por conflitos. A adequação do conteúdo da fotocópia e a urgência de sua produção são demandas que se combinam com a reduzida organização do fluxo de encomendas.

É importante destacar que a pesquisa indicou a possibilidade da positividade do trabalho. Isto porque o trabalho de copistas foi apresentado como possibilidade de estabilidade e ascensão profissional. O baixo investimento necessário para tornar-se um profissional autônomo nas atividades de fotocópia, propicia que alguns trabalhadores invistam aportes financeiros neste negócio e consigam combiná-lo com outras modalidades de comércio. Assim, tornar-se proprietário de um negócio e deixar de realizar atividades socialmente representadas como pejorativas, ilustra a positividade e como destaca Sato e Oliveira

(2008), a Psicologia Social do Trabalho mostra o papel ativo destes trabalhadores e o estabelecimento de resistências.

## **BIBLIOGRAFIA**

APPEL-SILVA, M. BIEHL, K. Trabalho na pós-modernidade: crenças e concepções. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, v.6, n.2, p.518-534, 2006.

BACKES, D.S.; KOERICH, M.S.; ERDMANN, A.L. Humanizando o cuidado pela valorização do ser humano: re-significação de valores e princípios pelos profissionais da saúde. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v.15, n.1, p.34-41, 2007.

BENDASSOLLI, P.F. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. *Psicologia em Estudo*, v.17, n.1, p.37-46, 2012.

BIASI, E.Y.; RUMIN, C.R. Intervenção em saúde do trabalhador nos espaços de uma clínica-escola: estudo de caso. *Omnia Saúde*, v.5, n.1, p.54-68, 2008.

CODO, W. *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes, 1999.

CODO, W.; JACQUES, M.D.G. *Saúde Mental & Trabalho: leituras*. Vozes: Rio de Janeiro, 2002.

COSTA, F. B. *Relatos de uma humilhação social*. São Paulo: Globo, 2004.

COUTINHO, M.C. Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v.12, n.2, p.189-202, 2009.

DEJOURS, C; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. *Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação, prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.

FURTADO, J. *O homem que copiava*. Casa de Cinema de Porto Alegre, 2003.

MANZINI, E.J. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. Departamento de Educação Especial, Programa de Pós Graduação em Educação, São Paulo: UNESP, 2003. Disponível em: <http://www.sepq.org.br/Isipeq/anais/pdf/gt3/04.pdf>. Acessado em: 31/03/2013.

MORAES, R.D.; VASCONCELOS, A.C.L.; CUNHA, S.C.P. Prazer no trabalho: o lugar da autonomia. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, v.12, n.2, p.217-227, 2012.

SATO, L. Recuperando o tempo perdido: a psicologia e o trabalho não regulado. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v.16, n.spe, p.99-110, 2013.

SATO, L.; BERNARDO, M.H. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. *Ciência e Saúde Coletiva*, v.10, n.4, p.869-878, 2005.



SATO, L.; OLIVEIRA, F. Compreender a gestão a partir do cotidiano de trabalho. *Aletheia*, v.27, n.1, p.188-197, 2008.