

SOFRIMENTOS POLICIAIS

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL, DO
TRABALHO E DAS ORGANIZAÇÕES

ESPECIALIZAÇÃO EM CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO E
GESTÃO DO ESTRESSE

**SOFRIMENTOS POLICIAIS: ANÁLISE PSICODINÂMICA DO
TRABALHO EM UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL DO
DISTRITO FEDERAL**

MARTA DE CARVALHO MENDES GONÇALVES

ORIENTADORA: FERNANDA SOUSA DUARTE

BRASÍLIA, 2014

SOFRIMENTOS POLICIAIS

MARTA DE CARVALHO MENDES GONÇALVES

**SOFRIMENTOS POLICIAIS: ANÁLISE PSICODINÂMICA DO
TRABALHO EM UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL DO
DISTRITO FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade de
Brasília, para obtenção do título de
Especialista em Clínica
Psicodinâmica do Trabalho e Gestão
do Estresse.

Brasília – DF
2014

SOFRIMENTOS POLICIAIS

MARTA DE CARVALHO MENDES GONÇALVES

**SOFRIMENTOS POLICIAIS: ANÁLISE PSICODINÂMICA DO
TRABALHO EM UMA DELEGACIA DE POLÍCIA CIVIL DO
DISTRITO FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade de
Brasília, para obtenção do título de
Especialista em Clínica
Psicodinâmica do Trabalho e Gestão
do Estresse.

Data da apresentação: 19 de setembro de 2014

Marta de Carvalho Mendes Gonçalves

Prof. Ms. Fernanda Sousa Duarte

Dedico este trabalho a todos os policiais que participaram deste estudo e que cederam parte de suas histórias de vida para a construção desta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Em muitos momentos durante a produção deste trabalho, me vi preocupada e inquieta, onde meus únicos companheiros eram os textos e livros que me rodeavam. Porém, saindo deste pequeno mundo, me deparei com pessoas que foram fundamentais para a conclusão desta pesquisa. Neste momento de reconhecimento aproveito então para agradecer:

Primeiramente aos policiais que participaram desta pesquisa, possibilitando assim a realização deste trabalho.

Ao Dr. Fernando César, que me deu todo o apoio necessário para que a pesquisa fosse realizada.

À Instituição Polícia Civil do DF pela oportunidade de conhecer o duro trabalho do ‘ser policial’.

À minha orientadora Fernanda Sousa Duarte que me fez companhia em todo o processo desta pesquisa, muitas vezes me acalmando e me encorajando no meu trabalho solitário e me dando todas as diretrizes, que me permitiram percorrer todas as etapas desta pesquisa com sucesso. Sua participação foi fundamental para a produção deste trabalho, o meu mais profundo e sincero agradecimento.

Ao meu querido Alexandre Caixeta que doou muito do seu tempo me ajudando na organização desta pesquisa.

À minha querida amiga Karem Nacostielle, que sempre acreditou em mim e colaborou imensamente na conclusão deste trabalho.

Aos meus queridos e amados pais e irmãos pela compreensão e pelas palavras de apoio. À minha irmã Iêda em especial, o meu obrigada pela colaboração.

Aos meus professores minha profunda gratidão pelos conhecimentos que me acompanharão por toda vida.

Finalmente, ao meu marido Maxwell e às minhas filhas Rafaela e Manuela, que me motivaram a superar os obstáculos e colaboraram, cada um da sua forma, para que eu pudesse concluir este trabalho. Obrigado por existirem!

“A verdadeira motivação vem de realização, desenvolvimento pessoal, satisfação no trabalho e reconhecimento.”

Frederick Herzberg

RESUMO

O trabalho exerce importante papel na construção da subjetividade humana, tornando-se um elemento constitutivo da saúde mental. Segundo Freud trabalhar é não apenas exercer atividades produtivas, mas também é conviver e viver junto dia a dia, reconhecendo o desempenho do outro. Sob o olhar da Psicodinâmica do Trabalho, abordagem usada nesta pesquisa, o trabalho é o engajamento do corpo físico e psíquico na organização do trabalho. É o espaço onde o homem cria e recria para sobreviver e para realizar-se, caracterizando-se como fonte de prazer e sofrimento, mobilizando o trabalhador na busca de saúde. Pela sua definição de trabalho com foco no sujeito, a Psicodinâmica do Trabalho nos possibilita enxergar a atividade policial como um trabalho e consequentemente, o policial como um trabalhador, um sujeito que sente, se afeta e sofre. Desta forma este trabalho tem como objetivo analisar o sofrimento de policiais civis de uma delegacia especializada e analisar a organização do trabalho na qual estão inseridos. De acordo com os resultados encontrados nesta pesquisa, podemos inferir que: a organização policial se caracteriza pela pesada carga de trabalho e sofrimento, justificando um desgaste físico e mental; existem diferentes formas de ser policial, em função dos diferentes segmentos de atividade policial e consequentemente, diferentes formas de sofrimento e de reconhecimento no trabalho; que as ações e condições de trabalho, influenciam diretamente na saúde do policial; que os mecanismos de defesa individuais tem se sobressaído em razão da falta de reconhecimento do trabalho do outro, enfraquecendo assim a cooperação e a confiança entre os pares. Este estudo vem contribuir com futuras pesquisas com a finalidade de investigar a relação trabalho/sofrimento dos policiais; fornece dados para uma intervenção clínica do trabalho na instituição; sinaliza a importância da organização do trabalho para a saúde do trabalhador e para a produção de serviços além de nortear a importância de se olhar para a qualidade de vida dos policiais civis.

Palavras-chave: *Psicodinâmica do trabalho; Polícia; Sofrimento.*

ABSTRACT

Work plays an important role in the construction of human subjectivity, becoming a constituent element of mental health. According to Freud to work is not only to exert productive activities, but also to coexist and live together every day, recognizing the performance of the otherself. Under the gaze of the psychodynamics of work, which is the approach used in this research, work is the engagement of the physical and psychic body into the organization of the work. It is the space where man creates and recreates to survive and to be held, characterizing as a source of pleasure and pain, mobilizing workers in search of health. By its definition of work focusing on the subject, the psychodynamics of work allows us to see policing as a job and consequently the police as a worker, a guy who feels, suffers and affects. Thus this paper aims to analyze the suffering of civilians policemen in a police station and to analyze the specialized labor organization to which they belong. According to the results found in this study, we infer, that the police organization is characterized by heavy workload and suffering, justifying a physical and mental stress; that within the organization there are different ways of being a policeman, not restricted only to the final function; that because of these functions, we find different forms of suffering and recognition; that the actions and working conditions directly influence the health of the officers; that the mechanisms of individual defense has gone on because of the lack of recognition of the work of the other, thus weakening cooperation and trust among peers; the importance of recognizing the particularities of each feature, thus articulating a collective work. This study contributes to future research in order to investigate the relationship between work and suffering of the policeman; provides data for a clinical intervention study at the institution; shows the importance of the organization of work for the worker's health and for the production of services in addition to guiding the importance of looking at the quality of life of police officers.

Key-Words: *Psychodynamic of Work; Police; Suffering.*

I. LISTA DE SIGLAS

APC – Academia de Polícia Civil

CI – Central de Investigações

DAFV – Delegacia de Acidentes e Furtos de Veículos

DCDP – Delegacia de Costumes e Diversões Públicas

DFSP – Departamento Federal de Segurança Pública

DPJ – Departamento de Polícia Judiciária

DRPB – Departamento Regional de Polícia de Brasília

DSP – Divisão de Segurança Pública

GEB – Guarda Especial de Brasília

GP – Guarda Policia

GRN – Guarda Rural da NOVACAP

GV – Guarda de Vigilância

IC – Instituto de Criminalística

II – Instituto de Identificação

IML – Instituto Médico Legal

NOVACAP – Companhia Urbanizadora da Nova Capital

PAS – Postos de Assistência e segurança

PCDF – Polícia Civil do Distrito Federal

PDF – Polícia do Distrito Federal

PM – Polícia Militar

PMDf – Polícia Metropolitana do Distrito Federal

SCIELO – Scientific Eletronic Library On-Line

SEP – Secretaria de Segurança Pública

SPM – Superintendência de Polícia Metropolitana

SSP – Secretária de Segurança Pública

II. LISTAS DE ILUSTRAÇÕES: Quadros e Figuras

Quadro 1 - Temas e verbalizações da categoria Rotina	43
Quadro 2 - A categoria como uma compilação de falas dos sujeitos de pesquisa.	58
Quadro 3 - Como a fala dos entrevistados a categoria das relações sócio profissionais.	66
Quadro 4 - Ilustração com falas de modo geral	73
Figura 1 – Relação entre as categorias: Fontes do Sofrimento Policial.....	82

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA	Erro! Indicador não definido.
AGRADECIMENTOS	iii
EPÍGRAFE	Erro! Indicador não definido.
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
I. LISTA DE SIGLAS	vii
II. LISTAS DE ILUSTRAÇÕES: Quadros e Figuras	viii
INTRODUÇÃO	11
1. DA POLÍCIA AO POLICIAL	13
1.1.1. A história da Polícia	13
1.1.2. Histórico da Instituição Policial no Brasil	15
1.1.3. Policias do Brasil	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1. SER x FAZER POLICIAL: contribuições da Psicodinâmica do trabalho	18
2.1.1. Por um trabalhador policial	18
2.1.2. Psicodinâmica do trabalho	18
2.1.3. Organização do Trabalho.....	20
2.1.4. Sofrimento no Trabalho	23
3. MÉTODO	32
3.1. Caracterização da instituição	32
3.2. A política na nova capital	32
3.3. Polícia Civil do Distrito Federal	37
3.4. Delegacias Especializadas.....	39
3.5. Participantes do estudo	39
3.6. Instrumentos de pesquisa	40

SOFRIMENTOS POLICIAIS

3.7. Procedimentos	41
3.8. Análise de dados	41
4. RESULTADOS.....	42
4.1. Rotina	43
4.2. Dificuldades operacionais	58
4.3. Relações sócio profissionais	66
4.4. Trabalho x vida pessoal	73
5. DISCUSSÃO.....	76
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
REFERÊNCIAS	84

INTRODUÇÃO

O trabalho é inerente à espécie humana e é concebido como uma atividade que envolve homens e mulheres em todas as suas dimensões, exercendo importante papel na construção da subjetividade humana, tornando-se um elemento importante para compreender a saúde mental. Segundo Martins (2011) trabalhar não é apenas exercer atividades produtivas, mas como já afirmava Freud, é conviver e viver junto dia a dia, supondo, entre outras coisas, o reconhecimento do outro. Caso este viver junto fracasse, assumindo a forma de alienação, surge então o individualismo e o isolamento e o trabalho pode se tornar uma força de destruição do espaço público.

No âmbito da Psicodinâmica do Trabalho, o trabalhar pressupõe o engajamento do corpo psíquico e físico perante a organização do trabalho, e é onde o homem cria e recria para sobreviver e realizar-se. De acordo com Mendes (2007a) o trabalho é caracterizado como fonte de prazer e sofrimento, e estas vivências é que dão sentido a este trabalho, mobilizando o trabalhador na busca da saúde. Se o trabalhador não consegue ressignificar o sofrimento do trabalho, que é o conflito entre real e prescrito, representante do encontro homem-organização do trabalho, utiliza de estratégias de defesa que envolvem a negação do sofrimento e suas causas. O uso das defesas pode levar ao adoecimento caso sejam únicas alternativas para lidar com o sofrimento (Mendes & Morrone, 2002).

Trabalhar é o resultado da interação do sujeito com a realidade do trabalho, que implica numa relação dinâmica, produzindo significados psíquicos e de construção de relações sociais. Tudo isso implica o contato com a organização do trabalho e a sua influência no funcionamento do trabalhador pode ser positiva ou negativa, dependendo da personalidade do indivíduo e do modelo de organização adotado. Como organização do trabalho, entende-se a divisão do trabalho, o conteúdo da atividade, o sistema hierárquico, as regras, as relações de poder. A forma como o trabalho é organizado permite ao trabalhador o uso de sua criatividade ou não, influenciando particularmente cada um (Mendes & Morrone, 2002).

Dependendo das características da organização do trabalho, tais como subutilização do trabalhador, restrição da liberdade na condução do saber, seu nível de flexibilidade, as vivências de sofrimento surgem no trabalho. Estas vivências de sofrimento são caracterizadas pela presença de sentimentos como medo, insatisfação,

insegurança, estranhamento, desorientação, alienação, frustração, angústia, tristeza, agressividade, impotência, desgaste físico, desvalorização, culpa, tensão, raiva, desestímulo, desânimo, inquietação. O trabalhador enfraquecido pela precarização da organização do trabalho busca formas de sobrevivência, utilizando assim defesas de proteção, como forma de dar conta do sofrimento no trabalho, e que podem se esgotar levando ao adoecimento (Mendes, 2007a).

O Policial ocupa um lugar de controvérsia na sociedade: do policial trabalhador, que tem como função coibir a violência e manter a ordem, e ao mesmo de braço armado do Estado, podendo reproduzir a violência. Assim esse policial pode ser algoz ou vítima, herói ou vilão. A partir deste ponto pode-se perceber que é uma categoria profissional vulnerável, tanto pela atividade que desempenha, quanto pela ambivalência social a que estão submetidos (Spode & Merlo, 2006).

Os estudos voltados para a compreensão do trabalho policial geralmente estão direcionados para a compreensão do fenômeno social da violência, do estresse ou do funcionamento da instituição policial em vez do trabalhador policial em sua atividade e de suas relações com o trabalho potencialmente estressante. A Psicodinâmica do Trabalho, que será a abordagem usada nesta pesquisa, nos ajuda a compreender a realidade de contradição do trabalho policial, pois possibilita o estudo da relação trabalho-trabalhador-saúde mental.

Segundo Souza e Minayo (2005), existe uma falta de atenção à saúde dos policiais como trabalhadores. Tal fato tem raízes históricas profundas em função do caráter opressor e violento que a segurança pública teve mais evidentemente na ditadura militar, gerando resistência popular e acadêmica para tratar do tema do trabalho policial. Só a partir dos anos 90 a segurança pública tem sido foco de estudos. Hoje se pode verificar estudos que refletem a preocupação com a saúde dos policiais, podendo citar os de Spode e Merlo(2006); Souza, Franco, Meireles, Ferreira e Santos (2007); Gomes e Souza (2013); Silva e Vieira (2008).

De acordo com levantamento de pesquisas verificou-se alguns estudos sobre policiais civis do DF, tal como os de Anchieta (2011) e Silva (2011), porém verifica-se a necessidade de produzir mais estudos relacionados à Polícia Civil do DF como forma de se obter mais conhecimento sobre esta organização e o impacto da mesma na saúde de seus trabalhadores.

O objetivo geral deste estudo é analisar as vivências de sofrimento no trabalho policial em relação à organização do trabalho de uma delegacia especializada do DF. Quanto aos objetivos específicos, estes consistem em:

- a) Analisar a Organização do Trabalho da PCDF;
- b) Investigar o sofrimento policial;
- c) Identificar as relações entre organização do trabalho e sofrimento policial.

1. DA POLÍCIA AO POLICIAL

1.1.1. A história da Polícia

A convivência entre os homens provocou o surgimento da sociedade, que de maneira simples é definida como as relações do ser humano com seus semelhantes. A idéia de sociedade remete ao século IV a.C. a partir da afirmação de Aristóteles de que “o homem é naturalmente um animal político”. A polícia nasceu da necessidade do homem de sobrevivência ao meio social hostil e da necessidade de proteção frente à desorganização social e conflitos dela decorrentes. Dessa forma a polícia tinha vistas a humanização (Cardoso, 2007).

A palavra polícia deriva do grego *politeia* e do termo latino *politia*, termos utilizados para designar todas as atividades da *polis*, significando a constituição da cidade, do Estado. Há relatos que remetem a atividade policial ao Antigo Egito, 1000 anos antes de Cristo, onde o Faraó designava alguém para evitar o acontecimento de crimes (Moraes, 2000). Porém de acordo com Monet (2002) aparecia pela primeira vez na Grécia Antiga, e talvez na história da humanidade, agentes encarregados de fazer respeitar as leis da cidade, utilizando de coação física e ameaça de ações penais.

Segundo Moraes (2000) há relatos de que na China Antiga, pessoas cumpriam função de polícia, vigiando as ruas das principais cidades e eram obrigadas a prestar conta aos chefes dos bairros, que por sua vez, prestavam contas aos magistrados.

De acordo com Amaral (2003) o que prevalecia nos primórdios da formação da polícia era a força, e a sua aplicação estava vinculada à noção de vingança. Este período foi chamado de período da vingança e perdurou até o século XVII.

Elias (1990) estabelece um contraste entre a violência “desinibida” do período medieval com o autocontrole e a moderação das emoções que estão relacionadas à organização e estabilização de Estados modernos, nos quais a monopolização da força física em órgãos centrais permitiu a criação de espaços pacificados, onde os indivíduos passaram a ser submetidos a regras e leis mais rigorosas, mas também ficaram mais protegidos da violência. A formação do Estado Moderno realizou-se pela combinação de tecnologias específicas de controle sobre os indivíduos e a coletividade, por meio de dois dispositivos de poder-saber: A Razão do Estado e a Polícia (Foucault, 1989).

Segundo Azkoul, na contemporaneidade (1998, p. 41), “... a polícia é uma instituição estatal permanente, direito e responsabilidade de todos, não só exercida para a preservação da ordem pública e a incolumidade das pessoas e do patrimônio, mas, acima de tudo, para assegurar e promover o respeito à dignidade a pessoa humana”. De acordo com Bobbio, Matteucci, e Pasquino (1998) a instituição policial tem como dever aplicar a lei, limitando a liberdade dos indivíduos e dos grupos para salvaguardar e manter a ordem pública, regulando assim a vida das pessoas e o seu convívio.

A atual concepção de polícia surgiu com a criação do Estado moderno, que tem como marco a Revolução Francesa e a Revolução Industrial. O poder absolutista acaba com a ideia de Estado-Polícia, e dá lugar à figura do Estado de Direito, defendendo a dignidade do ser humano (Marcineiro & Pacheco, 2005).

Diferentemente da Europa, nas Américas as instituições tiveram menos controle dos instrumentos de força, onde várias formas de violência privada persistiram. No caso do Brasil, basta lembrar as punições empregadas pelos senhores contra os escravos, além das formas violentas aplicadas pelo próprio Estado neste mesmo período (Mauch, 2011). De acordo com Holloway (1997) a aceitação por parte da elite de formas mais humanizadas de ação policial no Rio de Janeiro do século XIX, inspirado nos modelos europeus, era “para inglês ver”, sendo justificável o espaço para o uso disseminado da força em relação aos mais pobres. A brutalidade policial no Brasil ao longo do século XIX demonstra que a polícia incorporou a violência física como método de repressão para manter o comportamento da população dentro dos limites aceitáveis.

1.1.2. Histórico da Instituição Policial no Brasil

A ideia de polícia no Brasil remete a 1530, quando D. João VI adotou o sistema de capitanias hereditárias, outorgando a Martim Afonso de Souza uma carta régia, que tinha como finalidade administrar, promover justiça e organizar o serviço público, sendo seus donatários chamados de capitão e governador (Academia de Polícia Civil, 1998).

De acordo com APC (1998), em 1548, sob o regime de Tomé de Souza, o capitão mor exercia as atribuições de polícia, auxiliando o governador-geral na segurança e na defesa da colônia contra as invasões e os conflitos indígenas, considerado como uma magistratura por muitos da sociedade da época.

Em 10 de maio de 1808, com a vinda da família real portuguesa para o Brasil, D. João VI criou a Intendência Geral da Polícia da Corte e do Estado do Brasil, tendo como função o abastecimento da cidade e a responsabilidade pelas obras de interesse público, além de garantir a segurança de forma individual e coletiva, mantendo a ordem pública, vigiando a população, investigando os crimes e capturando os criminosos, tendo assim, uma função judiciária. Este é considerado o marco histórico da origem da Polícia Civil, surgindo a denominação de delegado da intendência aos representantes das províncias, como tentativa de se estruturar a polícia no Brasil. Em 1809, se deu a criação da Divisão Militar da Guarda Real de Polícia do Rio de Janeiro, originando-se então a Polícia Militar no Brasil.

Em 1889, com a Proclamação da República, os estados se organizaram e passaram a ter sua própria polícia. Em 1902, o serviço policial foi reformado pelo então Presidente da República, Rodrigo Alves, passando a se chamar Polícia Civil do Distrito Federal, e no governo de Afonso Pena, passou a ser inspecionada pelo presidente da República sob a superintendência do Ministro da Justiça e Negócios Interiores através do Decreto nº 6.440, de 30 de março de 1907.

No governo de Vargas, em 1944, a polícia civil do DF, foi transformada em Departamento Federal de Segurança Pública – DFSP, dirigido por um chefe de polícia, passando a executar no DF os serviços de segurança pública; e nos estados os serviços de polícia marítima, aérea e de segurança de fronteiras. Com a aprovação da lei nº 4.483, de 16 de novembro de 1964, o DFSP passou a ter capacidade para

atuar em todo o território. Atualmente com a denominação de Departamento de Polícia Federal, é subordinada ao Ministério da Justiça, com sede em Brasília.

No Brasil, a Instituição Policial foi criada pelos governantes para vigilância permanente, disciplina, controle e repressão da desordem, do crime e dos comportamentos inaceitáveis. Porém a análise do cotidiano das práticas policiais mostra uma instituição nem sempre coerente com as expectativas, pois existe uma distância entre o que os agentes policiais efetivamente fazem e o que se encontra expresso nas leis. Esta distância depende de muitos fatores, que vão da disciplina imposta aos agentes, do grau de coesão destes, até algumas peculiaridades inerentes ao trabalho policial, como o poder discricionário, que contribuem para garantir um espaço para o exercício da liberdade de ação (Mauch,2011).

A Polícia em sociedades como a nossa é marcada profundamente pela própria violência estrutural das extremas desigualdades sociais: “A violência é fundadora de uma sociedade dividida” (Santos, 1997, p.163). As forças de segurança pública, em tais formações históricas, mantêm as condições de produção e reprodução das desigualdades, dos privilégios e da dominação política e econômica. (Santos, 1997).

1.1.3. Polícias do Brasil

As polícias no Brasil estão ligadas à política, pois estão sob o comando dos governantes, ou seja, a forma como autoridade coletiva exerce seu poder (Costa, 2004). Segundo Bayley (2006) as instituições policiais são organizações destinadas ao controle social, com autoridade para utilizar a força quando necessário e cotidianamente, diferenciando-se assim das Forças Armadas que são empregadas no controle social em situações excepcionais e nos casos de regimes democráticos dentro de determinados limites. Atualmente a organização policial brasileira segue dois modelos: o francês, estatal e centralizado, e o inglês, comunitário.

A Constituição Brasileira (1988), em seu artigo 144 estabelece que:

A segurança pública dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I. Polícia Federal;

- II. Polícia Rodoviária Federal;
- III. Polícia Ferroviária Federal;
- IV. Polícias Civis;
- V. Polícias Militares e Corpos de Bombeiro Militares;

Enquanto as policias federais são organizadas e mantidas pela União, as polícias civis, militares e corpos de bombeiro estão subordinados aos governadores dos Estados e do Distrito Federal. A cada uma destas instituições cabem diferentes responsabilidades. À Polícia Federal cabem atribuições, como:

“apurar infrações penais contra a ordem pública e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de entidades autárquicas e empresas públicas, assim como infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme; prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e descaminho, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competências; exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras; exercer com exclusividade as funções de polícia judiciária da União” (Constituição Brasileira, 1988).

À Polícia Rodoviária e Ferroviária Federal cabe o patrulhamento ostensivo das rodovias e ferrovias respectivamente, enquanto a Polícia Militar se destina a realizar o policiamento ostensivo e a preservar a ordem pública. Os bombeiros tem como atribuição as atividades de defesa civil, e à Polícia Civil cabe a apuração das infrações penais – que não as militares – e funções de polícia judiciária ressalvada a competência da União.

Segundo Reiss JR. (2003), no contexto dos policiais brasileiros, em muitos eventos a decisão tomada por um policial sobre o que deve ser feito não se encontra previsto na lei nem nos regulamentos. É, portanto, na intersecção entre práticas do cotidiano do policiamento, leis e regulamentos, projetos e objetivos do Estado e as mais diversas pressões vindas de setores da sociedade, que se conforma a “cultura policial”, um saber não ensinado nas escolas de polícia e que considera, inclusive, certas ações fora da lei necessárias para a execução do trabalho policial (Bretas, 1997).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. SER x FAZER POLICIAL: contribuições da Psicodinâmica do trabalho

2.1.1. Por um trabalhador policial

Segundo Dejours (1998), “trabalhar”, quer se trate de uma atividade assalariada ou benévola, doméstica ou profissional, de mão de obra ou empresarial, pública ou privada, industrial ou de serviço de agricultura ou de comércio, é mobilizar seu corpo, sua própria inteligência, sua pessoa, para uma produção de valor.

Pela sua definição de trabalho com o foco no sujeito, a psicodinâmica do trabalho possibilita que enxerguemos a atividade policial como um trabalho e, conseqüentemente, o policial como um trabalhador, um sujeito que sente, se afeta e sofre. Isso é a contribuição inovadora da abordagem para entender o trabalho policial, uma vez que eles são esses sujeitos geralmente são vistos como “braços armados do Estado”, repressores, violentos e não como seres humanos.

2.1.2. Psicodinâmica do trabalho

Desenvolvida por Christophe Dejours, na França, a psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica de pesquisa sobre o trabalho, analisando e reconstruindo as relações entre trabalhador e a organização do trabalho. A teoria da Psicodinâmica do trabalho foi embasada nos estudos da Psicopatologia do Trabalho, que tem como tema de estudo o sofrimento psíquico gerado do conflito entre sujeito e a organização do trabalho (Mendes, 2007a).

Segundo Molinier (2008) a psicodinâmica pode ser definida como a análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos, mobilizados por situações ocorridas no trabalho. Esta dinâmica se dá do encontro do sujeito, dono de uma história única, com a situação do trabalho que ocorre independentemente da vontade do trabalhador.

Segundo Mendes (2007a) a trajetória da psicodinâmica do trabalho se divide em 3 fases, iniciando-se na década de 80, com a publicação de “*Travail, usure mentale – essai de psychopathologie du travail*”. Estes estudos buscavam a compreensão do sofrimento e a forma como os trabalhadores lidavam com ele. Interessado em entender a origem do sofrimento, na relação do trabalhador e organização do trabalho, Christophe Dejours orientou suas pesquisas para as

estratégias utilizadas para enfrentar as situações de trabalho, constatando que os trabalhadores não se mostravam passivos em fase das pressões organizacionais, mas tinham capacidade de se proteger dos efeitos nocivos à saúde mental.

A seguinte fase se dá em meados da década de 90 e marca a passagem da Psicopatologia para Psicodinâmica do Trabalho, surgindo uma nova maneira de pensar a organização do trabalho, dando enfoque ao trabalho na construção da identidade do trabalhador e na dinâmica de reconhecimento envolvida (Mendes, 2007a). Estas pesquisas mostravam que os trabalhadores, em sua maioria, não enlouquecem mesmo diante da violência da organização do trabalho que pressuporia o adoecimento. Dessa forma, Dejours (1999) se interessa pela compreensão da normalidade no trabalho e chega a conclusão que ela é o resultado da composição do sofrimento e da luta – individual e coletiva – contra o sofrimento no trabalho, não implicando assim ausência de sofrimento. A normalidade nesse contexto é sempre “sofrente” e não o efetivo passivo de um conformismo obtido pela “interiorização” da dominação social. Ela é o resultado da luta contra a desestabilização psíquica provocada pelas pressões do trabalho.

De acordo com Mendes (2007a), a terceira fase da psicodinâmica do trabalho se inicia no final dos anos 90 e se mantém até os dias atuais, consolidando-a como abordagem científica. O foco dos estudos está nas vivências de prazer e sofrimento, estudando as novas formas de organização do trabalho, as estratégias de defesa, bem como o estudo das patologias sociais, a servidão voluntária, a violência moral, a exclusão, os suicídios, dentre outros.

Segundo Dejours (2004) a Psicodinâmica do Trabalho é a análise dos processos psíquicos mobilizados pelo encontro do sujeito e as imposições geradas pelos processos de trabalho, e a subjetividade é o seu objeto. Para a Psicodinâmica do Trabalho um sujeito é uma pessoa definida não apenas por um contexto externo (o trabalho, o social), mas também pelas suas características internas, pela subjetividade. O ser humano é dotado então de dois corpos, o primeiro é o biológico, e o segundo é o psíquico, que é o corpo vivido, por meio do qual experimentamos a vida, o sofrimento, o prazer, a excitação sexual, o desejo. Este segundo corpo é indissociável da subjetividade, ele é o lugar da subjetividade.

A Psicodinâmica do Trabalho tem como objetivo estudar as relações dinâmicas entre organização do trabalho e processo de subjetivação, caracterizada por forças visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas, que podem transformar este espaço em local de saúde ou adoecimento. A abordagem analisa o conflito entre organização do trabalho e o trabalhador, de forma que se entenda quais processos são mobilizados pelo homem para garantir sua saúde no trabalho, sabendo-se que esta relação é dinâmica e se encontra sempre em movimento.

Esta dinâmica investigada pela Psicodinâmica do Trabalho é investida da inteligência prática, da personalidade e da cooperação, que articulados podem dar conta do trabalho e manter a saúde à medida em que é confrontada pelas tentativas de dominação da organização do trabalho. É uma abordagem que vai além da pesquisa e da teoria, sendo também um modo de ação na organização do trabalho, analisando de forma crítica para a reconstrução da organização, que é o provocador de sofrimento. Para isto, se faz necessário o desenvolvimento de uma clínica do trabalho, que é o estudo do confronto do sujeito com a organização do trabalho, envolvendo a análise da organização do trabalho e dos modos de subjetivação do sujeito (Mendes, 2007b).

Dentro desse panorama, alguns conceitos essenciais para se compreender a psicodinâmica do trabalho são a organização do trabalho e o sofrimento no trabalho, ambos a serem aprofundados a seguir.

2.1.3. Organização do Trabalho

De acordo com Brant e Gomes (2005), o trabalho na contemporaneidade, do ponto de vista físico, tornou-se mais leve, mas em termos psicológicos, vem se configurando como árduo, pesado. A organização do trabalho é a divisão das tarefas e dos homens. É o processo, onde diferentes sujeitos estão submetidos a uma dinâmica de interação no trabalho, sendo influenciados pelo psíquico de forma negativa ou positiva, dependendo do modelo de organização adotado, e que permitira ou não a transformação da realidade do trabalho. Compreendida como a divisão das tarefas, a hierarquia, a divisão das atividades e comando, a organização do trabalho pode trazer implicações para a saúde do trabalhador tanto de bem estar como de sintomas de sofrimento psíquico, visto que quanto mais rígida for esta organização,

mais afetar a vida do trabalhador, já que há um aumento da repressão, e uma diminuição do sentimento de liberdade e criatividade (Mendes & Facas, 2012; Mendes & Morrone, 2002; Pinto, Figueiredo & Souza, 2013).

Segundo Dejours (1992) se designa por Organização do Trabalho a divisão do trabalho, o conteúdo das tarefas, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade, podendo trazer implicações para a saúde do trabalhador, visto que quanto mais rígido for a organização, mais afeta a vida do trabalhador, já que a repressão diminui o sentimento de liberdade e criatividade.

Iniciados com Taylor, os primeiros estudos sobre organização do trabalho estipulava tarefas subdivididas e padronizadas, a fim de se tornarem simples e elementares, desconsiderando o trabalhador no processo produtivo. O modelo fordista, surgido no século XX, reduz as tarefas a um conjunto de atividades repetitivas, parceladas e monótonas, estabelecendo tempo de execução, velocidade, ritmo e mantidos sobre vigilância e disciplina, tornando o trabalho desumanizado, explorando o sujeito e prejudicando sua saúde. Como o trabalhador não tem visão do que faz, seu trabalho não tem sentido, logo, não tem significado.

Com a crise do capitalismo surge um novo modelo, o toyotismo, que tem como característica a adequação da produção a demanda, o controle visual sobre o sujeito, a criação de programas de qualidade total e controle de qualidade. Redução do quadro de operários, terceirização do trabalho, desemprego e trabalho precário são alguns dos problemas surgidos com a desregulamentação social e trabalhista (Mendes & Facas, 2012).

Para Dejours (2012) o trabalho não deveria ser reduzidos apenas às condições físicas, químicas, biológicas ou mesmo psicossensoriais e cognitivas, que é o objeto de estudo da ergonomia. Ele chama a atenção para a necessidade de ir além, considerando-o uma dimensão organizacional, que para penetrar no campo da relação trabalho-saúde mental é necessário considerar dentro do trabalho aquilo que o especifica como “relação social”, tentando articular um modelo de funcionamento psíquico para a interface singular-coletivo. O autor também alerta para a relação entre a ascensão de novos modelos de gestão como o toyotismo, as mudanças na

organização do trabalho e consequentemente o surgimento de novos tipos de adoecimento.

Segundo Mendes e Araújo (2012) conhecer a organização do trabalho é essencial para acessar as vivências de prazer e de sofrimento, os processos de subjetivação, as patologias e a saúde-adoecimento. Os novos modelos de organização do trabalho isolaram os trabalhadores da convivência em grupo, impedindo que eles se relacionem, compartilhem e falem de suas dificuldades e do sofrimento, além de muitas vezes exigir sem dar condições necessárias ao desempenho das tarefas, levando o trabalhador a negligenciar a qualidade em razão da quantidade. Outros exemplos de contradições são: trabalhar em equipe x trabalhar sozinho, atender as normas em que não se acredita x perder o emprego, cooperar x sobrecarregar-se, denunciar práticas abusivas x silenciar-se. Estas contradições acabam que, na maioria das vezes favorecendo a rivalidade entre os colegas, a competição e o individualismo (Mendes, 2011).

Na organização do trabalho, nos deparamos com o trabalho prescrito e o trabalho real, que envolve os tipos de tarefa; a divisão do trabalho; normas e regras; tempo e ritmo; exigência técnica; relação com pares, chefias e clientes; estilo de gestão, responsabilidade e risco. O Trabalho prescrito é o que antecede a execução da tarefa, orientando, burocratizando e fiscalizando. É o objetivo a ser atingido, é o modo operatório estabelecido pela organização do trabalho. Pode gerar reconhecimento e punição. O trabalho real é o momento da execução, onde muitas coisas podem acontecer, tais como imprevistos, contradições e falhas. Envolve o desconhecido, o inédito, acompanhado de um sentimento de surpresa e afetividade por não ter vivido situação similar (Mendes & Facas, 2012). Segundo Dejours (2004), o prescrito nunca é suficiente.

De acordo com Dejours (1999), nenhuma empresa ou instituição pode evitar a defasagem entre a organização do trabalho real e a organização do trabalho prescrito, independente do refinamento das prescrições e dos métodos utilizados. Se os trabalhadores se engajarem para cumprir a risca todas as instruções que lhes são dadas, não haverá produção, ou seja, o processo de trabalho só funciona quando a organização do trabalho é beneficiada com a mobilização de suas inteligências, individual e coletivamente. Tais características da inteligência no trabalho

constituem com que é chamado de “zelo” no trabalho, se tornando, portanto, necessário à eficiência de uma organização do trabalho.

Apenas uma pequena parte do trabalho real é visível. A maior parte do trabalho é invisível e é constituído de pensamentos, sentimentos, comportamentos e atitudes. Para gerir o trabalho prescrito e o trabalho real, os trabalhadores buscam a cooperação, constroem acordos e regras, se utilizam da inteligência prática, para dar conta do trabalho, logo trabalhar é ir além do que está prescrito (Mendes & Facas, 2012).

Segundo Amador (1999) o trabalho não se resume ao conhecimento técnico aprendido nos curso de formação e qualificação, pois implica mobilização subjetiva, tanto de inteligência quanto da personalidade e da criatividade do sujeito. A realidade do trabalho é muito complexa, não podendo a prescrição do trabalho dar conta de todas as situações possíveis, tais como: falhas, ineditismo, imprevistos, contradições, ambivalências, logo, o trabalhador é quem irá decidir se deve ou não seguir as regras. Para a Psicodinâmica do Trabalho existe uma distância entre organização prescrita e o trabalho real, visto que o que está prescrito nunca é suficiente para dar conta do real, não se atingindo qualidade quando se respeita integralmente as prescrições, visto que o real é submetido a problemas diversos (Mendes & Facas, 2012). É nessa distância que surge o trabalho, e este só nasce a partir do sofrimento.

2.1.4. Sofrimento no Trabalho

A saúde do trabalhador é vivenciada nas relações de prazer e sofrimento no trabalho, sendo que o prazer edifica o trabalhador e o sofrimento desestabiliza o mesmo (Tschiedel & Monteiro, 2013). Cabe ressaltar que sofrimento não é sinônimo de doença e prazer não é sinônimo de saúde, e o quanto é estreita a fronteira entre vivência do prazer e do sofrimento (Almeida & Merlo, 2008). O surgimento do sofrimento se dá quando não é mais possível a negociação entre sujeito e a realidade imposta pela organização do trabalho, se intensificando à medida que a organização do trabalho não permite a flexibilização no trabalho, a liberdade, como recurso de transformação do sofrimento em sofrimento criativo (Mendes, 2007a).

O sofrimento faz parte da condição humana, estando presente no momento criativo, quando o sujeito se depara com uma situação não prevista e que precisa ser resolvida, além de ser encontrada na discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real (Mendes & Facas, 2012). Segundo Pinto, Figueiredo e Souza (2013) no mundo do trabalho, transitam desejos e frustrações que se sobrepõem, gerando tensões, resultantes da intensidade com que são vividas e da distância entre aquilo que é idealizado e o que é vivenciado.

O sofrimento psíquico se caracteriza como um conceito multidimensional onde uma carga psíquica, compreendida como as exigências relacionadas à organização do trabalho, à frequência de situações emergenciais, ao ritmo imposto no desenvolvimento das atividades, ao grau de automatização e monotonia das tarefas, ao tempo disponível, ao grau de responsabilidade na resolutividade das situações emergente, e ainda recurso que interagem dinamicamente entre si e a subjetividade e o corpo do trabalhador, leva a processos adaptativos que acabam em desgaste, e perda da capacidade corpórea e psíquica (Pinto, Figueiredo & Souza, 2013).

O grande mérito da psicodinâmica do trabalho foi escutar o trabalhador, para compreender o que ocorria e entender o sentido do sofrimento como essencial na relação saúde-trabalho, assim a fala do trabalhador passou a ser um instrumento de pesquisa e intervenção (Uchida, 1996).

De acordo com Dejours (1992) o sofrimento no trabalho começa quando a relação homem-organização do trabalho se encontra bloqueada, onde o trabalhador usou toda a sua capacidade intelectual, psicoafetiva, de aprendizagem e de adaptação. Quanto mais a organização do trabalho é rígida, mais acentuada é a divisão do trabalho e menor é o conteúdo significativo do trabalho e as possibilidades de mudá-lo também são menores, consequentemente o sofrimento aumenta (Dejours, 1999).

Outra forma de sofrimento no trabalho ocorre quando o trabalhador sabe o que fazer, porém as pressões sociais do trabalho o impedem, os colegas criam obstáculos, tornando o ambiente social péssimo, cada qual trabalhando por si, sonegando informações e prejudicando a cooperação, onde o trabalhador se vê impedido de trabalhar (Dejours, 1999).

O sofrimento é configurado como uma reação, uma insistência em viver em um ambiente em que na maioria das vezes não é favorável. Partindo do princípio de que os sujeitos sofrem, estes manifestam o sofrimento de acordo com o vocabulário disponível em sua época, ou seja, as práticas linguísticas reproduzem diversas manifestações de sofrimento, permitindo identificar, nomear e comunicar percepções avaliadas como ameaça (Brant & Gomes, 2003).

Segundo Dejours (1999) trabalhar não é apenas produzir, mas também “conviver”, logo uma organização do trabalho racional deve antes de se preocupar com a eficácia, deve incorporar a convivência, o viver em comum, a sociabilidade no mundo do trabalho, bem como argumentos que protejam o ego e possibilitem a sua realização, promovendo a saúde.

De acordo com Mendes (2007a), o trabalho é caracterizado como fonte de prazer e sofrimento, e estas vivências é que dão sentido a este trabalho. Desta forma o sofrimento mobiliza o trabalhador na busca da saúde. As vivências de sofrimento estão associadas à divisão e padronização das tarefas, à subutilização do potencial técnico e da criatividade, à rigidez hierárquica, à falta de participação nas decisões e de reconhecimento profissional, às ingerências políticas, à centralização de informações, à pouca perspectiva de crescimento profissional e ao individualismo entre os colegas (Mendes & Morrone, 2002).

De acordo com Dejours (2012), o sofrimento faz parte do trabalho, pois ele guia a inteligência lhe conferindo capacidade de intuir soluções para as dificuldades do trabalho. Se configura como uma reação, uma manifestação da insistência em viver sob circunstâncias que, na maioria das vezes, não são favoráveis, neste sentido a vida é árdua e proporciona sofrimentos diversos, decepções e tarefas impossíveis (Brant & Gomes, 2005).

O sofrimento pode ser criativo ou patogênico. O sofrimento criativo resulta da mobilização, onde o trabalhador elabora soluções, que possibilitam a saúde, além de favorecer o reconhecimento próprio. O sofrimento patogênico aparece quando todas as possibilidades de liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho já foram utilizadas, não existindo nada além de pressões fixas e rígidas, dando espaço para a frustração, o aborrecimento, o medo, ou o sentimento de impotência, destruindo o aparelho mental e o equilíbrio psíquico do

sujeito, levando-o a uma descompensação – mental ou psicossomática – até chegar ao adoecimento – sofrimento patológico (Dejours & Abdoucheli, 2012).

Se o sofrimento não é acompanhado de descompensação psíquica, ou seja, da ruptura do equilíbrio psíquico, que leva ao surgimento de uma doença mental é porque o sujeito empregou defesas e que são chamadas de estratégias coletivas de defesa, utilizadas contra as pressões reais do trabalho (Dejours, 1999).

Segundo Mendes (2007c) o sofrimento e as defesas individuais e coletivas são uma saída para a saúde e não uma patologia; o sofrimento passa a ser uma fonte de adoecimento, quando permanece e não é enfrentado pelas defesas. Quando o sujeito não consegue ressignificar o sofrimento do trabalho, utiliza-se de estratégias de defesa, que o permitirá negar o sofrimento e suas causas, livrando-o do mal provocado pelo trabalho. As defesas utilizadas pelo trabalhador podem ser o cinismo, dissimulação, desesperança de ser reconhecido, desprezo, negação do risco inerente ao trabalho, hiperatividade e distorção da comunicação. Estas defesas permitem que o trabalhador negue o sofrimento, porém trás consequências para a sua saúde, pois o impede de pensar sobre o trabalho, consequentemente de agir contra este mal.

O uso desmedido das defesas caminha para o esgotamento e chega ao adoecimento. Atingindo o coletivo, o comportamento se modifica e é chamado de patologia social, que acaba desencadeando as doenças do trabalho. Existem três tipos de patologias sociais, relacionadas ao trabalho, que são a patologia da sobrecarga, a patologia da servidão voluntária e a patologia da violência. O uso exagerado das defesas leva a incapacidade de pensar, trazendo como consequência o consentimento e a banalização da injustiça e do mal (Dejours, 1999).

A patologia da sobrecarga é a lesão provocada pelo excesso de trabalho, imposto pela organização do trabalho, e absorvidas pelo trabalhador. Esta patologia pode estar vinculada a ideologia da excelência e do desempenho ou da exploração do trabalho pela aceitação da demanda, onde o trabalhador, em busca de reconhecimento, submete-se ao trabalho abusivo. A servidão voluntária é processo que leva o trabalhador a realizar práticas abusivas, que vão gerar sofrimento e o uso contínuo de defesas. A patologia da violência ocorre devido a uma insensibilidade diante do sofrimento do trabalhador que, submetido a situações de estresse, se sente

só, abandonado em relação ao trabalho. A solidão, gerada pela quebra das relações de solidariedade do trabalho, levam o trabalhador a práticas desleais com os colegas, muitas vezes, extremadas, tais como, vandalismo, sabotagem, assédio moral, e tentativas e/ou suicídio (Mendes, 2007c).

A discussão sobre o sofrimento no trabalho tem se tornado tão restrita, que nos últimos anos, situações de suicídio no local de trabalho tem se consumado, demonstrando a falta de um interlocutor que de atenção àquele que sofre. (Dejours, 1999). Segundo Merlo (2013), tem-se observado hoje o desaparecimento dos coletivos de trabalho, ou seja, as pessoas estão sozinhas, não existindo assim o apoio, a ajuda do outro, possibilitando assim um sofrimento que muitas vezes pode resultar em suicídio.

No âmbito da Segurança Pública, verifica-se que a intensificação da violência urbana tem exigido políticas mais eficazes de segurança, acarretando uma sobrecarga física e emocional para os servidores deste setor. Além de lidarem com as pressões da sociedade por um policiamento mais eficiente, na realidade brasileira se deparam com condições precárias de trabalho, que interferem no desempenho próprio, afetando a saúde, gerando desgaste, insatisfação e provocando estresse e sofrimento psíquico (Souza *et al.*, 2007). De acordo com Minayo e Souza (2003) e Amador (1999) os servidores da segurança pública também apresentam alto grau de sofrimento no trabalho pela falta de reconhecimento social, e este conceito negativo, emitido pelas várias camadas sociais está entranhada na cultura.

2.1.5. Dinâmica do Reconhecimento

Segundo Molinier (2008), denomina-se mobilização subjetiva o desejo do sujeito em cooperar e engajar-se, fundamental nas dinâmicas das relações na organização do trabalho. Ela é espontânea e depende do reconhecimento e retribuição concedidos pela organização do trabalho ao sujeito e do valor dado ao seu trabalho pelo próprio trabalhador, logo, não é possível a prescrição da mobilização subjetiva e o papel da organização do trabalho passa a ser não impedir que essa mobilização aconteça.

A mobilização subjetiva é a maneira pela qual, o sujeito interage no trabalho com o objetivo de alcançar prazer e sucesso na realização do seu trabalho (Mendes & Facas, 2012). De acordo com Mendes (2007c) na mobilização subjetiva

o trabalhador se utiliza de sua subjetividade, da sua inteligência prática e do coletivo de trabalho para transformar o sofrimento em prazer. A mobilização subjetiva é uma forma de lidar com o sofrimento do trabalho, e se diferencia das estratégias de defesa, visto que através dela o trabalhador ressignifica o sofrimento e não o nega (Mendes, 2007c). Segundo Mendes e Facas (2012), a mobilização subjetiva envolve mobilização da inteligência prática, cooperação, espaço público de discussão e reconhecimento.

O espaço público de discussão, de acordo com Mendes e Facas (2012), é o espaço onde as opiniões, muitas vezes contraditórias, podem ser colocadas de forma livre e pública. Opiniões estas que estão vinculadas às crenças, experiências, valores e vivências de cada indivíduo. A cooperação é o ato coordenado que tem como objetivo construir o comum através da junção das diferenças pessoais e das habilidades específicas de cada sujeito com base na confiança e na solidariedade. A inteligência prática é um recurso utilizado pelo trabalhador que ajuda na quebra das normas, do prescrito. Usa da habilidade para atender aos objetivos do trabalho, transformando o sofrimento em prazer. Para ser reconhecida, a inteligência prática precisa se validada pelo social e acreditada como útil, sendo assim reconhecida pelo coletivo. Tudo isso se dá no espaço público de fala, que é criado pelos trabalhadores e não determinado pela empresa. O trabalhador usa da imaginação para criar, desenvolvendo assim um saber próprio, diferente do prescrito. O saber fazer é uma inteligência que ajuda o trabalhador a adquirir uma invenção própria, uma imaginação para realizar o trabalho. O real do trabalho exige do trabalhador inventar novas soluções, para dar conta do imprevisível. A criação destas soluções, e o uso da sua inteligência são fundamentais para a proteção da sua subjetividade.

De acordo com Dejours (1999), o reconhecimento não é uma reivindicação dos trabalhadores, ao contrário, mostra-se decisivo na dinâmica da mobilização subjetiva da inteligência e da personalidade no trabalho. É justo que esses esforços sejam reconhecidos, pois quando passa despercebido em meio à indiferença geral ou é negado pelos outros, acarreta em um sofrimento perigoso para a saúde mental, em razão da desestabilização do referencial em que se apoia a identidade. A psicodinâmica do reconhecimento é de fundamental importância, visto o papel que desempenha no destino do sofrimento no trabalho e na possibilidade de transformar o sofrimento em prazer. O reconhecimento do trabalho ou da obra é reconduzido

pelo sujeito na construção da sua identidade, traduzindo num sentimento de alívio e de prazer. Portanto, a identidade se constitui na armadura da saúde mental. Não podendo alcançar os benefícios do trabalho nem o sentido de sua relação para com o trabalho, o sujeito se vê reconduzido ao sofrimento, gerando um círculo vicioso e logo desestruturante, desestabilizando a identidade e a personalidade, levando à doença mental.

Segundo Dejours (2005), o julgamento é feito sobre o “fazer” do sujeito e não sobre o “ser”, ganhando então dimensões pessoais, pois responde às expectativas subjetivas de realização de si, fortalecendo a identidade, que é uma das condições para o desenvolvimento saúde mental. Quando o trabalho é reconhecido pelos outros, é possível se destinar o reconhecimento do registro do fazer para o registro do ser. O reconhecimento confere àquele que trabalha um pertencimento ao grupo, a uma profissão, permitindo assim transformar o sofrimento em desenvolvimento da identidade (Dejours, 2004).

É falso pensar que se trabalha para ser reconhecido, o que se busca é ser reconhecido por trabalhar segundo os próprios critérios e valores, ou seja, o valor do trabalho, no sentido ético do termo, não é conferido do exterior, mas daquilo que importa para o sujeito em função das experiências que não se reduzem às experiências do trabalho assalariado (Molinier, 2010). Segundo Merlo (2013) o que o trabalhador espera é o reconhecimento da qualidade do seu trabalho, da sua contribuição, que pode passar pelo material, tal como prêmios ou adiantamentos ou salário, mas o verdadeiro impacto se encontra no reconhecimento qualitativo do trabalho prestado.

De reconhecimento em reconhecimento o trabalhador ultrapassa etapas, transformando a si mesmo. Esta transformação se dá através do olhar do outro, e também da sociedade, como alguém que progride ao longo de uma vida que se realiza. Segundo Ferreira (2011) o reconhecimento no trabalho é uma demanda legítima dos trabalhadores, além de ser um desafio para os dirigentes e gestores e os seus respectivos modelos de gestão de trabalho, que buscam conciliar performance de excelência e a percepção de bem-estar no trabalho.

Segundo Dejours (2004) o reconhecimento é a retribuição esperada pelo trabalhador. Podendo ser o reconhecimento da contribuição individual na

organização do trabalho, que acaba implicando na percepção de falhas do trabalho prescrito, e na contribuição do trabalhador para fazer o processo funcionar; e também o reconhecimento pela contribuição e colaboração do trabalhador a organização do trabalho. É o agradecimento da organização do trabalho pelo êxito alcançado. De acordo com Mendes (2007a), o reconhecimento é a valorização do trabalhador pelo trabalho realizado, implicado em esforço e sofrimento. Reconhecimento este que leva ao prazer, à realização pessoal e à construção da sua identidade. O Reconhecimento é uma forma de construção da identidade e de saúde, mas que também pode ser usada pela organização do trabalho como uma forma de exploração, levando o trabalhador à exaustão.

2.1.6. Estudos com policiais

Em levantamento bibliográfico dos estudos brasileiros publicados com o descritor “trabalho policial” foram identificados 43 estudos. Com o descritor “polícia civil” foram encontrados 35 estudos. Com o descritor polícia e trabalho e sofrimento, foram identificados quatro trabalhos. As fontes de referência foram artigos disponíveis no site do *Scientific Eletronic Library On-Line (SCIELO)*, no período de 1999 a 2014. A seguir são apresentados trabalhos que tratam da influência das organizações policiais na saúde de seus servidores.

Spode e Merlo (2006) investigaram a relação entre o trabalho de Capitães da Polícia Militar e sua saúde mental, a partir dos aspectos deste ofício que geram sofrimento. Os resultados apontam que, apesar da excessiva carga de trabalho administrativo e dos perigos inerentes a profissão, o prazer no trabalho está relacionado ao exercício de atividades de gestão, porém as pressões impostas pelos mecanismos disciplinares de vigilância e controle constituem-se como fonte de sofrimento, pois provocam a divisão dos trabalhadores criando barreiras para a criação de vínculos de confiança e cooperação.

Fernandes *et al.* (2002) investigaram possíveis associações entre condições de trabalho e saúde de agentes penitenciários de Salvador, Bahia. A amostra aleatória estratificada proporcional de 311 indivíduos obteve dentre seus resultados um elevado número de agentes penitenciários com pelo menos um sintoma de doença, e o número deles com mais de cinco dessas queixas foi também muito elevado, representando uma morbidade referida elevada no grupo estudado, e a análise sugere que isto pode estar relacionado com algumas condições de trabalho.

Anchieta, Galinkin, Mendes e Neiva (2011) investigaram a percepção de policiais civis do DF no seu contexto de trabalho, suas exigências, assim como suas vivências e os problemas físicos, psicológicos e sociais causados pelo trabalho, fazendo inferências sobre as estratégias de mediação utilizadas para evitar o sofrimento e os riscos de adoecimento. Os resultados indicaram que, apesar de não ficarem evidentes danos graves a saúde do policial novato há riscos de acontecerem falhas nas estratégias de mediação em relação a fatores que levam ao adoecimento.

Gomes e Souza (2013) analisaram as percepções de policiais civis sobre a sua identidade profissional e a instituição na qual atuam, bem como a opinião que a sociedade tem sobre sua atuação. Os resultados apontam para uma imagem negativa que os policiais julgam que a sociedade tem sobre eles, reforçando uma desvalorização da profissão.

O trabalho de Souza *et. al* (2007) teve como objetivo investigar a existência de sofrimento psíquico entre policiais civis, segundo diferenças de gênero. Analisando dados de pesquisa anterior sobre condições de trabalho, saúde e qualidade de vida desses profissionais, usando métodos quantitativo e qualitativo. Concluíram que as dificuldades enfrentadas pelas mulheres policiais em seu ambiente de trabalho estavam relacionadas com o desgaste psíquico e, sobretudo, com o estresse.

Anchieta (2011) analisa o trabalho de policiais civis do DF, que investigam ocorrências nas quais crianças e adolescentes são vítimas de violência. Os resultados indicaram que estes trabalhadores não percebem o sentido do trabalho que executam, e não tem total conhecimento quanto a sua atuação, o que impacta na insatisfação em desempenhá-lo.

Pinto, Figueiredo e Souza (2013) tratam da relação entre trabalho e sofrimento psíquico em policiais civis do Estado do Rio de Janeiro. Os dados foram obtidos a partir de questionário autopreenchido aplicado a esses profissionais em três estudos distintos: Capital, Baixada Fluminense e Interior. Utilizou-se um modelo de regressão logística para verificar os fatores associados ao sofrimento psíquico. Este artigo possibilitou a obtenção de uma série de informações relevantes sobre policiais civis do Estado do Rio de Janeiro. Entre os achados observou-se mais sofrimento psíquico em policiais civis da Baixada (28,6%), seguidos pelos da Capital (20,0%), e os do Interior (14,5%).

Silva (2011), trata da Organização do Trabalho e vivências de prazer e sofrimento em delegacias circunscricionais da PCDF. Os dados foram obtidos a partir do ITRA e de entrevista coletiva. De acordo com os resultados apresentados a organização do trabalho e as condições de trabalho são pontos críticos na Polícia Civil e geram impacto na vida laboral e pessoal dos policiais civis do DF.

Todos os estudos encontrados apontam para o sofrimento e dificuldades em ressignificá-lo na organização do trabalho policial. Tendo em vista esses dados, reafirma-se a importância de realizar o presente estudo com o objetivo de compreender as relações entre a organização do trabalho e o sofrimento no trabalho de policiais civis de uma delegacia especializada do Distrito Federal.

3. MÉTODO

3.1. Caracterização da instituição

3.2. A política na nova capital

Em 31 de janeiro de 1956 Juscelino Kubitschek tomou posse e com ele veio a construção da nova capital federal, Brasília. O Departamento Federal de Segurança Pública permaneceu no RJ e a Novacap (Companhia Urbanizadora da Nova Capital), criada em 1956 com a finalidade de planejar e executar os serviços de localização, urbanização e construção de Brasília ficou encarregada de contratar pessoal para cuidar do material pesado que ficava espalhado pelos acampamentos.

O presidente da Novacap, Israel Pinheiro, propôs a criação de uma força policial, que foi criada de 28 de fevereiro de 1957, a Divisão de Segurança Pública – DSP. Subordinada ao Diretor da Novacap, Bernardo Sayão, que pediu para que fossem treinados alguns homens no serviço policial. Foram contratados 20 homens para fazer o policiamento da área urbana que se formava. O processo de incorporação na Guarda Policial-GP era simples, não exigia nenhum conhecimento, bastava ter coragem e espírito aventureiro. A GP não era polícia judiciária e não existia do ponto de vista legal pois Brasília era apenas um canteiro de obra, o que impedia a existência de um sistema de polícia oficial.

Em 07 de agosto de 1957, foi criado GRN (Guarda Rural da Novacap), com a intenção de coibir crimes e contravenções que só cresciam na zona rural. A Guarda Policial e a Guarda Rural da NOVACAP-GRN embora utilizassem fardamento não eram organizações militares e não tinham suporte jurídico.

De acordo com a lei nº 2.364 de 9 de dezembro de 1958 se cria o Departamento Regional de Polícia de Brasília (DRPB) e subordinado a este, a Guarda Civil Especial de Brasília, que acabou sendo constituída pelos componentes da GP e da GRN. Brasília passa a ter um organismo policial investigatório, mas a estrutura da Guarda Especial de Brasília-GEB obedecia a um sistema paramilitar, pois a futura capital ainda não existia do ponto de vista legal. Em abril de 1958 os guardas da GP e GRN passaram a portar arma de fogo.

Em 20 de março de 1959 foram estabelecidas normas para ingressar na GEB e também foram criados pelo comando do Departamento Regional de Polícia de Brasília-DRPB os cargos de delegado, de Comissário e de Investigador de Polícia. Visando oferecer maior segurança foi criado o 1º Distrito Policial e o 2º Distrito Policial. Neles estavam lotados um delegado de polícia responsável pela chefia, um comissário de polícia e um investigador de plantão; um comissário de polícia e investigadores no expediente; e soldados comandados por um cabo da GEB incumbidos do policiamento ostensivo.

Em 11 de maio de 1959 o DRPB e a GEB passam a ter comandos distintos. Com a descentralização a GEB se fortaleceu mais. Em 1959, foi criada a Delegacia Especializada de Trânsito e que mais tarde, no mesmo ano foi denominada Delegacia de Acidentes e Furtos de Veículos – DAFV, fazendo os trabalhos relacionados ao combate de furtos de veículos em geral. Em 19 de dezembro desse ano ainda, foi extinto o “Comissariado do Plano Piloto e criado o 3º Distrito Policial, em seguida em 23 de dezembro de 1959, Comissariado de Polícia de Sobradinho.

Em 10 de março de 1960 foi criada a divisão de Assistência Social para assistências menores, e as Delegacias de Repressão à Mendicância; Costumes e Diversões, e de Tóxicos e Entorpecentes; em seguida, foram criadas as Delegacias de Roubos e Falsificações, a Delegacia de Vigilância e Captura, e a Delegacia de Homicídios, todas subordinadas à Divisão de Policiamento.

De acordo com APC (1998), este é considerado o marco histórico da origem da Polícia Civil no Distrito Federal, surgindo a denominação de delegado da intendência aos representantes das províncias como primeira tentativa de se estruturar a polícia no Brasil.

Na data da inauguração da nova Capital Federal a GEB contava com o efetivo de sete oficiais, vinte e três sargentos, cinquenta e oito cabos, trezentos e vinte e cinco soldados, num total de quatrocentos e treze homens que ficavam responsáveis pelo policiamento das festividades de inauguração. O policiamento da capital durante a inauguração contou com soldados do Exército de São Paulo, Pernambuco, Rio de Janeiro e de Goiás. Ao final da cerimônia foram convidados a ingressar nos quadros da GEB. Os que aceitaram foram submetidos a teste físico e intelectual.

Em 28 de julho de 1960, foi instituída uma Comissão Examinadora de Candidatos para o ingresso na GEB.

Em julho de 1960 o serviço de Polícia Metropolitana contava com uma considerável estrutura organizacional: seis Delegacias Especializadas, cinco Divisões e quatro Distritos Policiais: Delegacia de Homicídio, Delegacia de Assistência a Menores, Delegacia de Costumes e Diversões, Delegacia de Vigilância e Capturas, Delegacia de Roubos e Falsificações, Delegacia de Acidentes e Furtos de Veículos, Divisão de Trânsito, Divisão de Policiamento, Divisão de Intercâmbio com Estrangeiros, Divisão de Assistência Social, Divisão de Cadastro Policial, 1º Distrito Policial (jurisprudência na Asa Norte e adjacências), 2º Distrito Policial (jurisprudência no Núcleo Bandeirante, estendendo-se até Taguatinga), 3º Distrito Policial (jurisprudência na Asa Sul, Cruzeiro e Sobradinho), 4º Distrito Policial (jurisprudência em Taguatinga e adjacências).

Em 09 de agosto de 1960, foi criada a Divisão de Polícia Federal. Ao DFSP eram subordinados o Serviço de Polícia Metropolitana, a Divisão de Polícia Federal e a GEB.

A Polícia Única foi criada no dia 17 de setembro de 1961 e foi chamada de Superintendência de Polícia Metropolitana – SPM (que absorveu o Serviço de Polícia Metropolitana do DF). Na sua estrutura não havia separação das polícias e o comando para fazer a segurança pública do DF era único, com serviço de natureza judiciária, técnica, política e social, administrativo, rodoviário, de trânsito, patrulhamento, marítima, aéreo e de fronteiras urbana, florestal e serviço de bombeiro.

Com a criação da polícia única, o GEB foi extinto e seus integrantes reaproveitados pela Superintendência de Policiamento – SP, e reclassificados conforme os novos cargos surgidos a partir da criação da SPM. Para efetivação nas novas carreiras policiais eram exigidas instruções equivalentes ao curso primário completo; testes que compreendiam Português, Aritmética, Geografia, História do Brasil e conhecimentos Gerais e se aprovados na formação na Academia de Polícia, também era exigido a idade mínima de 18 anos e a máxima de 28 anos, altura mínima de 1,65m, boas condições físicas, estar quite com o serviço militar e boa conduta moral.

Em 20 de novembro de 1961 deu-se a inauguração da Academia de Polícia, um marco de extrema importância para a consolidação da Polícia Única em Brasília e formadora de profissionais para a carreira policial. Ficou assim, responsável pela aplicação de cursos específicos para todo o quadro da DFSP.

A Superintendência da Polícia Federal, apesar da nomenclatura, era limitada ao DF e subordinada ao DFSP, além de exercer os serviços de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras, Serviços de Interpol e Polinter e ainda atividades ligadas à Divisão de Segurança Pública e Social, Serviço de Censura e de Diversões Públicas.

Também foram subordinadas a SPM os Distritos Policiais, a recém-criada Divisão de Polícia Científica (IC, II, e IML), Divisão de Polícia Judiciária (que exercia o papel de Corregedoria), os Postos de Assistência e Segurança, Serviço Urbano (encarregado do policiamento nas cidades satélites, e o Serviço de Proteção Social e Econômica).

Em 1961 foram extintas as Delegacias Especializadas e os Distritos Policiais e suas funções foram atribuídas às recém-nominadas Delegacias Circunscricionais nos limites de suas jurisdições: 1º Delegacia Circunscricional (Asa Sul), 2º Delegacia Circunscricional (Asa Norte), 11º Delegacia Circunscricional (Núcleo Bandeirante), 12º Delegacia Circunscricional (Sobradinho), 14º Delegacia Circunscricional (Gama).

Foi criado em 30 de janeiro de 1962 a GV (Guarda de Vigilância), responsável pela proteção da área rural e urbana, e que em 1905 foi incorporado a DFSP. Em fevereiro de 1962 foi criada a CI – Central de Investigação, visando coordenar as atividades de polícia preventiva e judiciária em substituição às

Delegacias Especializadas extintas. Em fevereiro de 1962 o serviço de radiopatrulha foi criado se tornando um marco no serviço de radiopatrulha móvel.

Pretendendo ter um policiamento mais próximo da comunidade e com respeito mútuo (polícia e comunidade) foram criados os PAS (Postos de Assistência e Segurança). Subordinada à Superintendência de Polícia Metropolitana e instaladas somente no Plano Piloto cadastravam os moradores, permitindo acesso não só a segurança mas também de caráter social.

No dia 3 de julho de 1963, foi criada a CPD – órgão que apura as infrações disciplinares praticadas pelos servidores.

Para uma maior operacionalidade a DFSP extinguiu a Superintendência de Policiamento e a Corregedoria, deixando a SPM com todo o controle policial, sendo que o efetivo da SP passou a integrar a SPM. Foi criada então a Divisão de Polícia Judiciária (DPJ), subordinada a SPM, no lugar da extinta Corregedoria.

O DFSP foi dividido em vários órgãos no dia 19 de junho de 1964. A Diretoria de Polícia Civil e Diretoria Geral foram extintos pelo chefe de polícia do DFSP. A Divisão de Polícia Metropolitana passou a se chamar Polícia Metropolitana de Brasília e a Divisão de Polícia Federal recebeu a denominação de Polícia Federal. Nesta mesma data a Divisão de Polícia Judiciária (DPJ), antiga Corregedoria, passou a ser subordinado ao diretor de Polícia Metropolitana de Brasília.

Em novembro de 1964, foi editada a Lei nº 4.483/1964, que retorna aos moldes institucionais da DFSP, criando a Polícia Federal e a Polícia do Distrito Federal com seus órgãos afins (Divisão de Polícia Judiciária, a Polícia Militar e o Corpo de Bombeiros do DF), se extinguindo assim a Polícia Única em Brasília, que funcionava em caráter experimental.

Integrada no DFSP, a Polícia do Distrito Federal tinha como objetivo cuidar do policiamento e segurança da capital e todo seu território, em caráter transitório, até que fosse criada a Secretaria de Segurança Pública (SEP), em 31 de janeiro de 1966. A sigla SSP já pertencia à Secretária de Serviços Públicos. Nesta data a PDF foi desvinculada do DFSP, sendo que alguns servidores ficaram na PDF, outros na Polícia Federal e outros ingressaram na Polícia Militar. A nomenclatura de Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF) se deu a partir da lei que instituiu a estrutura básica da Secretaria de Segurança Pública.

3.3. Polícia Civil do Distrito Federal

A Polícia Civil do DF iniciou suas atividades logo após a criação de Brasília, em 1960. Hoje é vinculada a Secretária de Segurança Pública, subordinada ao governo do DF, nos termos do artigo 144, da Constituição Federal. Mantida com recursos da União é dirigida por delegado(a) de polícia de carreira, sendo composta por 5.129 servidores na ativa e 2.863 aposentados. Por Segurança Pública segundo Silva (1998), entendemos a garantia que o Estado oferece aos cidadãos, por meio de organizações próprias, contra todo o mal e todo o perigo que possa afetar a ordem pública, em prejuízo da vida, da liberdade ou dos direitos de propriedade dos cidadãos.

A Polícia Civil do Distrito Federal tem como atribuições apurar e elaborar inquérito policial; organizar e executar cadastramento civil e criminal; manter o serviço de estatística policial em adequação com os institutos de estatística e pesquisa, fornecendo informações precisas sobre criminalidade, violência e infrações de trânsito; colaborar com a justiça criminal, cumprindo mandado de prisões; realizar diligências requisitadas pelo juiz e membros do Ministério Público; planejar, normatizar, dirigir, supervisionar, fiscalizar, administrar, coordenar, executar, controlar e avaliar as atividades relativas à Polícia Administrativa, Polícia Judiciária e Técnico Científica; colaborar na execução de serviços policiais relacionados com a prevenção e a repressão da criminalidade interestadual; executar os serviços de perícia e identificação datiloscópica civil e criminal; cooperar com as autoridades administrativas e judiciárias no tocante à aplicação de medidas legais e regulamentares; elaborar e propor programação de trabalho anual dos órgãos a ela subordinados (Polícia Civil do Distrito Federal, 2014)

De acordo com o estatuto do policial, o ingresso na carreira se dá mediante aprovação em concurso público, que englobam provas de conhecimento, exame biométrico e avaliação médica, prova de capacidade física, avaliação psicológica, análise da vida pregressa e investigação social. Após esta etapa o candidato deve fazer curso de formação na Academia de Polícia Civil do DF, específica para cada categoria e ser aprovado. De acordo com a sanção da lei n. 9.264, de 7 de fevereiro de 1996, publicado no diário oficial, para o ingresso na carreira policial é necessário o 3 grau de escolaridade.

Em razão da necessidade de policiais mais bem preparados e com maior grau de compreensão da sociedade e de sua problemática, passou-se a exigir no processo seletivo, nível superior, o que acaba implicando numa maior remuneração e num aumento do número de candidatos (Bandeira & Costa, 2007)

A Polícia Civil do Distrito Federal tem como cargos os de Delegado de Polícia, Escrivão, Agente de Polícia, Papiloscopista, Perito Criminal e Perito Médico Legista.

O Delegado de Polícia é quem dirige a instituição, preside os inquéritos policiais nas apurações de delito, responde pela titularidade das delegacias e policia, coordena as atividades de polícia judiciária, lavra prisões em flagrante, dentre outras atividades relacionadas a atividade policial. A função é interna nas unidades policial, administrativa e burocrática, porém, em algumas situações, os delegados saem às ruas com suas equipes de agentes de polícia, em cumprimento de mandados de prisão, de busca e apreensão.

O Agente de polícia realiza diligências, atende ordens de serviço dos delegados para intimar e conduzir pessoas, investigar e coletar provas para o inquérito policial.

O Escrivão de Polícia tem como função cuidar do cartório das unidades policiais e a responsabilidade pelo registro de inquéritos policiais, como a guarda dos livros de ocorrência. A função é administrativa e ocorre na maioria das vezes na unidade policial.

O Papiloscopista executa trabalhos periciais papiloscópicos, relativos a coleta e análise, codificação e decodificação e pesquisa de padrões e vestígios papilares. Faz trabalho de prosopografia, envelhecimento, rejuvenescimento, representação e reconstrução facial humana, bem como estudos de pesquisa técnicos científicos, visando à identificação criminal.

O Perito Criminal é o responsável pela perícia criminal em locais de crimes ou desastres, objetos, veículos, documentos, moedas, mercadorias, produtos químicos, exames balísticos, instrumentos utilizados na prática de infrações, exames de DNA, bem como a realização de todas as investigações necessárias à complementação dessas perícias para fins judiciais e legais.

O Médico Legista é responsável pela necropsia e pelos exames clínicos de laboratórios, radiológicos e em instrumentos utilizados na prática de infrações.

A PCDF é dividida em departamentos e coordenações. As delegacias estão divididas em circunscricionais e especializadas. As delegacias especializadas investigam crimes de acordo com a sua especialidade. As circunscricionais que se localizam nas regiões administrativas do DF, investigam todas as ocorrências referentes àquela região.

Na sua atual estrutura, a Polícia Civil do Distrito Federal se divide em Direção Geral; Corregedoria-Geral; Departamento de Administração Geral; Departamento de Polícia Circunscricional (delegacias de polícia); Departamento de Polícia Especializada (delegacias especializadas); Departamento de Atividades Especiais; Departamento de Polícia Técnica (perícia); Academia de PCDF e Conselho Superior de Polícia Civil.

O Departamento de Polícia Especializada é composto atualmente, por duas coordenadorias, doze delegacias e duas divisões e tem jurisprudência em todo o Distrito Federal.

3.4. Delegacias Especializadas

As Delegacias Especializadas foram criadas na década de 80, com a intenção de favorecer e legitimar os direitos de determinados grupos sociais, como exemplo a delegacia da mulher, que surgiu a partir de movimentos em defesa da proteção da mulher (Calazans, 2004; Nobre & Barreira, 2008). Da mesma forma ocorreu a extinção de delegacias, como é o caso da Delegacia de Costumes e Diversões Públicas (DCDP), no ano de 2000, em Brasília, mas já extinta em grande parte dos estados brasileiros desde 1980, em razão da ineficácia de seu serviço. (Rodrigues, 2003).

A delegacia estudada trabalha numa atividade específica, e recentemente passou por uma reestruturação, absorvendo o trabalho de mais outra delegacia. Nesta nova forma perdeu metade do quadro de servidores, possuindo 50 policiais, dentre eles, 41 agentes de polícia, sendo 31 homens e 10 mulheres, 5 escrivães e 4 delegados. Hoje compreende o total de 8 seções, cada uma especializada em um tipo de crime dentro da sua especificidade.

3.5. Participantes do estudo

Participaram desta entrevista oito servidores (um escrivão e sete agentes de polícia), sendo quatro policiais do sexo feminino e quatro policiais do sexo masculino. Cada servidor pertence a uma seção específica, sendo que seis realizam atividades investigativas e dois atividades burocráticas. O entrevistado com menos tempo de atividade policial trabalha na instituição há oito anos, e o com mais tempo de serviço está na instituição há vinte e nove anos. A média de idade dos participantes da pesquisa é de 37 anos.

3.6. Instrumentos de pesquisa

A presente pesquisa se caracteriza como sendo qualitativa. Segundo Breakwell (2010) o tratamento qualitativo descreve quais processos estão ocorrendo e detalha diferenças no caráter desses processos ao longo do tempo.

Foram realizadas entrevistas individuais e semiestruturadas. De acordo com Breakwell (2010), a entrevista é uma parte essencial de muitos tipos de pesquisa social e requer uma abordagem muito sistemática da coleta, da análise e da descrição dos dados que permite ao pesquisador maximizar as chances de se obter conclusões significativas, válidas e fidedignas.

Segundo Mendes (2007b), na psicodinâmica do trabalho a entrevista é definida como uma técnica de coleta de dados, centrada na relação pesquisador-pesquisado e na fala-escuta-fala dos conteúdos manifestos sobre a organização do trabalho, às vivências de prazer-sofrimento, as mediações, e os processos de subjetivação e de saúde-adoecimento.

O momento da entrevista é um processo no qual os vínculos são estabelecidos, ou seja, na medida em que o entrevistado fala o entrevistador busca apreender os conteúdos psicológicos latentes que se revelam em sua verbalização. (Mendes, 2007b). O roteiro de entrevista semi-estruturada utilizado foi elaborado pela pesquisadora a fim de explorar os temas desse trabalho, um questionário composto de quatro perguntas, podendo ser adicionadas outras ao longo da entrevista. Abaixo o roteiro que orientou as entrevistas:

- a) Fale-me sobre o seu trabalho, o que você faz como ele é, desde a hora que você entra até a hora de ir embora.
- b) Que tipo de dificuldades você encontra no seu trabalho?

- c) Como você se sente em relação a estas dificuldades?
- d) Qual o impacto do seu trabalho na sua saúde?

3.7. Procedimentos

Para a realização da pesquisa foi escolhida uma delegacia especializada que possui grande demanda de trabalho e risco em razão da tipicidade do crime. No primeiro momento foi realizado um contato por telefone com o delegado-chefe da delegacia em questão, que marcou um horário para que se pudesse falar da pesquisa. Neste encontro foi falado da motivação da pesquisa e de seus objetivos. Após a autorização do delegado-chefe, a PCDF também foi contactada e, ciente da pesquisa e de seus objetivos autorizou a realização do trabalho, autorizou a realização da pesquisa, que começou semanas depois.

Foram feitos a princípio três sessões de observação, sendo nas partes da tarde e da manhã com duração de cinco horas cada uma, com a intenção de observar o trabalho e conversar informalmente sobre esse. Ainda nestes encontros foi falado da pesquisa, de sua importância, e solicitado a participação voluntária de oito servidores, um de cada seção para realização da pesquisa.

Oito servidores se voluntariaram e as entrevistas foram marcadas de acordo com a disponibilidade de cada um, numa sala cedida para esta finalidade, na própria delegacia. As entrevistas tiveram duração de uma hora e meia em média, e foram realizadas ao longo de duas semanas.

As entrevistas foram, gravadas e transcritas, com o consentimento dos policiais que participaram do processo por meio de termo de consentimento livre e esclarecido onde ficou explicitado o tratamento sigiloso das informações, não possibilitando identificações. Foi ressaltado o caráter voluntário de sua participação e que podiam deixar o estudo a qualquer momento.

3.8. Análise de dados

A partir das transcrições das entrevistas foram realizadas análises – Análise de Conteúdo de acordo com Bardin (1970). A Análise de Conteúdo (AC) é uma técnica que existe há mais de meio século, utilizada em diversos setores das ciências humanas. A maioria dos autores se refere a AC como uma técnica de pesquisa que trabalha a palavra, permitindo de forma prática e objetiva produzir inferências de

conteúdo da comunicação de um texto replicáveis ao seu contexto social. Na AC o texto é uma expressão do sujeito onde o analista busca categorizar as unidades de texto – palavras ou frases – que se repetem, inferindo uma expressão que os representem.

Uma das modalidades da AC é a análise categorial-temática, que funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamento analógico. A AC poderá ser temática, construindo as categorias conforme os temas que emergem do texto. Para classificar os elementos em categoria é preciso identificar o que eles têm em comum, permitindo seu agrupamento. A isto se chama de análise categorial.

A técnica de AC se compõe de três grandes etapas: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados e interpretação. Na primeira etapa, que é a fase da organização, se utiliza uma leitura flutuante, hipóteses e objetivos. Na segunda etapa os dados são codificados a partir de unidades de registro e na última etapa se faz a categorização, que é a classificação dos elementos segundo suas semelhanças e por diferenciação, com posterior reagrupamento, em função de categorias comuns.

Esses procedimentos foram adotados e os resultados transcritos analisados de acordo com os pressupostos da AC.

4. RESULTADOS

Após análises foram encontradas quatro categorias que estão descritas abaixo. A primeira categoria fala sobre Rotina, que diz respeito ao horário, atividades e operacionalização, volume e divisão do trabalho, sobrecarga e riscos da atividade policial, regras e normas que conduzem o trabalho policial, as exigências do trabalho e as decisões dos chefes no que se refere a demanda de trabalho. A segunda categoria relata as Dificuldades Operacionais, relacionadas a equipamentos e material, a falta de pessoal, as condições físicas do ambiente de trabalho, banco de dados e acesso a informação, a operacionalização do sistema e salário. A terceira categoria é discorre sobre as Relações Sócioprofissionais, que é a relação com os colegas, com a chefia, com a instituição, com o judiciário, com a sociedade e com o governo. E a quarta e última categoria diz respeito ao Trabalho x a Vida Pessoal, falando do adoecimento físico e mental, da relação familiar e das relação social. A

seguir, apresenta-se cada categoria descrita separadamente para apreciação dos temas concernentes a cada uma delas, ilustradas por falas dos sujeitos.

4.1. Rotina

A primeira categoria a ser definida é a Rotina, que abarca temas da natureza do trabalho da delegacia em estudo, tal como: o horário, as atividades, a operacionalização, o volume de trabalho, a divisão do trabalho, sobrecarga, regras/normas, risco do trabalho, exigência do trabalho e decisão do chefe. A categoria é ilustrada de forma geral com as falas dos servidores no quadro abaixo:

Quadro 1 - Temas e verbalizações da categoria Rotina

CATEGORIA	TEMAS	VERBALIZAÇÕES
ROTINA	TEMPO/HORÁRIO	“A gente não tem horário fixo de trabalho. Eu costumo chegar rotineiramente na delegacia por volta de dez, onze horas da manhã e não tenho hora pra sair.” “ Ah...a gente vem preparado pro pior, né? Pra uma situação que vai perdurar mais tempo, né?” “Tenho chegado na delegacia de acordo com a necessidade da investigação.” É imprevisível a hora de chegada , porque as vezes a gente também nem vem pra cá e também as vezes a gente já sai de casa com um local determinado. Então assim, é imprevisível você saber o que vai fazer, ou no dia que você amanhece, ou no dia seguinte. Você só sabe quando realmente você já chegou no seu local específico. Então não tem uma hora exata pra chegada e também não tem hora de sair ou voltar pra casa.”

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	ATIVIDADE	“ Eu trabalho de segunda a segunda por causa da operação.” “Oáudio...essa interceptação, a gente tem que interpretar a interceptação na verdade. Eu digo isso, interpretar, porque às vezes a pessoa já conhece todo o linguajar do marginal, mas às vezes aparece uma palavra nova ou um jeito que eles se comunicam, então a gente tem que estar sempre em alerta. A gente está sempre atento ao que vai ser falado, o que vai ser usado, pra que a gente possa dar o suporte para os que estão na rua, para os que estão em campana, para os que estão fazendo trabalho de um acompanhamento móvel. Então tudo isso aí a gente tem que estar prestando atenção no que a gente está fazendo e prestando atenção também no que os outros colegas estão fazendo . A gente está sempre monitorando, e sendo monitorado, porque nós acompanhamos o marginal e acompanhamos também os nossos colegas, pra não haver falha, para que o nosso objetivo, que é prender e ter a prova, a gente tem que estar interligado.” “Ao mesmo tempo, fora as nossas operações, ao mesmo tempo toda hora chega uma demanda. Ah, aconteceu uma coisa que é de repercussão ou que o chefe acha que é importante e aí a pessoa tem que dar deslocamento de manhã, de tarde para esperar uma perícia, vai ppro local ficar esperando a perícia chegar, realizar a perícia e aí tem que ir nos estabelecimentos
--	-----------	--

SOFRIMENTOS POLICIAIS

		buscar a filmagem, esses trabalhos todos de investigação , né?” “Tem os relatórios que a gente faz, a gente também trabalha na rua, também tem que buscar preso, levar preso, levar no IML...” “Isso quer dizer que , todo dia, a cada dia é um dia. A gente sai aqui sexta-feira...segunda-feira de manhã a gente saiu pra atender uma ocorrência, seis horas da manhã o chefe me liga pra gente ir lá em Ceilândia atender uma ocorrência e um arrombamento, na verdade era um princípio de roubo de carro, um roubo a carro forte, que não se transformou , se transformou num arrombamento de cofre...” “Chegando da delegacia eu vejo o que tenho já de inquéritos pra fazer, ordem de missão que eu tenho que passar para as seções, pra cumprir alguma ordem que o delegado despachou, tenho que fazer intimações, pra fazer oitivas das pessoas, né, pra vítimas, quanto autores. Reconhecimento também, tem que formalizar, tanto pessoais, quanto fotográficos. Apreensões também que surjam. Durante o sobreaviso eu fico disponível pra fazer todo esse serviço que não é dos meus inquéritos também.” “Todavez que encerra um caso, no flagrante ou no cumprimento da prisão, depois nós temos que prestar toda essa
--	--	--

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	DECISÃO DO CHEFE	conta lá no judiciário. Dos motivos das prisões e das provas que foram arrecadadas, né?” “Porque aí quando chega uma escala, a gente passa para o chefe e ele é quem vai dizer quais as sessões e as pessoas escaladas...” “Só que às vezes eles estão muito ocupados, ou estão em operação, aí ele pede pra gente fazer aqui...” “Então através da análise do telefone da vítima, né? Dos locais onde percorreu, os horários, a gente pode fazer uma comparação com outros telefones que podem ter percorrido no mesmo horário, ter feito, ter utilizado essas ERBS, né? Em momentos próximos e a gente vai sempre pedindo outras informações porque vão sempre surgindo informações novas, né? Durante a análise, aparecem suspeitos, às vezes a gente tem o suspeito e a gente precisa comprovar que realmente ele é o autor daquele crime.” “Quem está fazendo o levantamento, às vezes até pra ajuda de uma operação, você tem que ter toda a estrutura de como...o que você está observando. Quem você está observando, você...às vezes, eu tenho costume muito de anotar, às vezes eu anoto o carro que entrou, o carro que saiu, quem entrou, quem saiu. A gente procura conhecer a rotina do que você está
--	------------------	--

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	OPERACIONALIZAÇÃO	investigando. A gente procura sempre fazer esse levantamento.” “A gente começa a fazer o levantamento dentro do nosso sistema interno .Dentro do sistema interno, materiais de jornais, rede social. Muito embora a gente não tenha acesso ao Facebook, a essas redes sociais...ou internet em casa, eu vejo. Porque eu também...não com o meu pessoal, que eu tenho um próprio onde eu investigo e acompanho outros, no caso aqui, né, ladrões, que a gente já investigou ou contatos deles nos levam a outras pessoas. Isso aí eu faço em casa porque aqui dentro não tem acesso...então quando dá pra eu fazer em casa, eu faço. ” “É como eu falei, eu tenho cinco policiais, numa seção que tinha treze, quando a gente tinha um décimo dos crimes. Você tem noção de quantos roubos a gente temhoje no DF? Sabe quantos furtos a gente tem no DF? Sabe o que aconteceu com o DF nos últimos quinze anos?” “Aqui...é muito dinâmico. Então prioriza-se em trabalho de escuta telefônica que está sendo realizado, vai cumprindo ordens de missões que vão aparecendo, às vezes um colega não está trabalhando e você tem que responder uma missão de um colega, né? Então além de...do que é seu, também você faz o serviço de um colega que não esteja ou esteja de férias...
--	-------------------	---

	VOLUME DE TRABALHO	“Como é que você vai fazer um treinamento? Aí você nunca treina. É outra coisa, aqui também a gente não tem tempo nem para sair para treinar, é muito raro, muito difícil. Então às vezes o doutor até tem boa vontade, ele vai lá escreve, pede para o DOE e tudo e quando chega no dia a gente “puft” , tem operação. E aí a delegacia inteira não pode ir. Virá e mexe acontece isso. Então já teve coisas assim do doutor tentando realmente que a gente fizesse, que a gente participasse e todas as vezes que eu vi, não deu certo, por conta do volume de trabalho, por conta de operação.” “Existe esta interação, é característica da delegacia a interação das seções. Então toda atividade realizada por uma seção, quando ela demanda no cumprimento de um mandado de prisão ou de alguma operação que se mobilize a delegacia, todas as sessões vão participar.” “Uma seção está precisando de uma ajuda, não tem o suficiente, né, não tem...precisa.” Ah, tem um serviço aqui, mas não tem ninguém aqui agora. Você pode ir fazer o serviço pra gente?”, a gente se desloca, vai ver o que o colega está precisando. E se tem alguém na rua também, a gente procura saber aonde está pra ver se pode dar a nossa ajuda.” “Então, por exemplo, a equipe de dois, isso aí é totalmente errado. Não é que você...sua equipe é de dois, a equipe tem
--	--------------------	---

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	que ser no mínimo três pessoas ...” “O contingenciamento hoje está nos obrigando a trabalhar todos os dias, porque existe o final de semana que tem que ter interceptação.” “Eu sei que, por exemplo, eu produzo cem por cento hoje e o chefe quer que produza cento e dez por cento. Eu se disso desde que eu entrei.” “Tem hora que você tem que deixar de fazer alguma atividade porque você foi escalado pra alguma coisa.” “Mas eu vejo assim, que as pessoas também chegam com um entusiasmo e vão levando umas borduadazinhas assim e vão cansando até depois começar a fazer o “arroz com feijão” “A pessoa que recebe ordem de prisão, ela pode ser a melhor pessoa do mundo, mas depois da notícia de que vai ficar encarcerada, ou que vai ser levada para a delegacia, você não tem como prever uma reação violenta daquela pessoa. E pelas normas que orientam a polícia, é de que vpcê não realize a manobra de algemar. Bom, mas o queocorre? Nós algemamos todos. Nós algemamos todos...e pra trás também, porque a gente sabe do perigo que é algemar uma pessoa pra frente, que seria mais ameno, né? E...menos desconfortante.
--	---

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	SOBRECARGA	Então é uma norma , uma regra que não se aplica até pra segurança do próprio policial.” “Muitas viagens de última hora, na minha opinião, sem o devido planejamento, ai você vai e volta de madrugada, muitas vezes correndo perigo porque as pessoas estão cansadas, porque fora o batidão, né, que é a delegacia, ainda muitas vezes a gente tem que voltar seis horas da manhã, de madrugada e é um risco de acontecer alguma coisa, um risco maior, né? Porque a todo momento , todo mundo tem, mas a gente precisa evitar certos riscos. E esse risco aí, todo mundo fica tentando ficar acordado...” “Eles vieram por desconhecimento, não se sabia que era explosivo, mas não se sabia o potencial daquele objeto, daquele artefato. Hoje eu acho que depoisteve palestra, né, com a perita, já foi explicado, e tal, acho que as pessoas já estão entendendo melhor isso, né? Porque a gente realmente não sabia. Não era o habito da delegacia mexer com isso.” “No momento duma saída que a gente é acionado, a gente já se prepara pro pior, né?”
--	------------	--

	REGRAS E NORMAS	“Essa é a delegacia mais pesada do DF. É a delegacia que exige mais dedicação profissional. Que exige mais entrega. Essa é a delegacia mais pesada e a clientela da delegacia é onde tem o maior risco. Aqui a gente só mexe com quadrilha armada e pessoas de alto grau de periculosidade, altíssimo grau.” “Porque a gente foi ameaçado de morte e também não foi a primeira vez, né? Então este cuidado a gente tem que ter sempre. O doutor chamou a gente e explicou pra gente ter cuidado ao sair, mas isso aí pra mim já é normal.” “Por isso que a gente está diuturnamente tentando manter a escuta online, pra gente flagrar no primeiro assalto, pra gente evitar que ele vire um estupro, um homicídio, uma explosão de banco, ou alguma coisa assim...” “Mas vez por outra acontece de alguma escala, da direção, do DPE ou mesmo de alguma investigação que esta em andamento, a gente precisa vir à delegacia fora do horário, de noite, de madrugada, no final de semana ou de manhã.” “É isso que os próprios colegas daqui falam, toda vez: “Não sei pra que vocês fazem isso aí”, mas a gente faz, porque tem a determinação, a gente faz. E é um controle rígido. Eu fico ali, todo dia eu tenho que olhar naquela pastinha, não posso deixar um dia.”
	RISCO DO TRABALHO	

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	EXIGÊNCIA TRABALHO	DO	“Este final de semana a gente está livre, a gente sabe, por exemplo , esse final de semana eu sei que tinha gente na delegacia, a colega estava aqui respondendo o WhatsApp, dizendo que estava na escuta e a gente sempre acompanhando pra ver se vai ocorrer alguma situação de envolva a delegacia toda.” “Tem dia que quando tem flagrante então, virá um inferninho aqui. Porque é toda hora familiares dos presos, advogados, que toda hora quer fazer requerimento pra pegar os autos, essa coisa toda, quer falar com o delegado. Então tem dia que a gente fica assim, que o serviço da gente fica até um pouco parado por conta disso.”
--	-----------------------	----	---

Os servidores relatam não terem horário fixo de trabalho, chegando na delegacia de acordo com a necessidade das investigações, se preparando para situações que podem perdurar mais tempo sem hora certa para sair. O horário de chegada muitas vezes é imprevisível, visto que ocorrem situações em que já vão

direto para o local determinado, *“É imprevisível a hora de chegada, porque às vezes a gente também nem vem pra cá e também às vezes a gente já sai de casa com um local determinado, então assim, é imprevisível você saber o que vai fazer...”*. Também ocorre de se trabalhar nos finais de semana, em razão de uma operação, *“Eu trabalho de segunda a segunda por causa da operação”*.

A natureza do serviço da delegacia varia de acordo com as funções, e em cada uma delas se realizam várias atividades. No trabalho de investigação, realizado pelos agentes de polícia, tem-se atividades tal como interceptação telefônica, filmagens, análises de informações e dados, pesquisas nos sistemas disponíveis, elaboração de relatórios, levantamento de dados, prisões, encaminhamento de presos ao IML, além de prestações de contas ao sistema judiciário, referentes as provas e os motivos das prisões. Um dos sujeitos diz, *“...aqui é muito dinâmico, então prioriza-se o trabalho de escuta telefônica que está sendo realizado, vai cumprindo ordens de missões que já vão aparecendo, às vezes um colega não está trabalhando e você tem que responder a missão do colega, né? Então além do que é seu, você também faz o serviço do colega que não está trabalhando ou que está de férias...”*. As viagens de última hora acontecem, e muitas vezes sem o devido planejamento.

No trabalho do cartório, realizado pelos escrivães, pode-se destacar como atividades, as ordens de missão, que devem ser passadas para as seções, para que sejam cumpridas; memorandos e ofícios, para que se possa dar andamento ao inquérito; intimações, para que sejam feitas as oitivas; o reconhecimento, tanto fotográfico, como pessoal; apreensões que surjam; sobreaviso, onde se faz serviços que não são os de rotina, além dos inquéritos.

O Serviço de Apoio Administrativo realizado por agentes de polícia, faz atendimento ao público, expediente de entrada de documentos que chegam e a tramitação dos mesmos; memorando; ofício de justiça, férias, abono e licença dos servidores; diárias para viagens, além de se verificar as audiências da semana, para que possam ser repassadas e tomadas as devidas providências.

Além das operações rotineiras, existem as demandas de emergência, que são repassadas pelos chefes, para que se possadar o devido andamento *“...Ao mesmo tempo, fora as nossas operações, toda hora chega uma demanda. Ah ...aconteceu uma coisa que é de repercussão ou que o chefe acha que é de importância e aí a*

...a pessoa tem que dar deslocamento, para esperar uma perícia chegar, realizar a perícia, e aí tem que ir no estabelecimento buscar a filmagem...esses trabalhos todos de investigação, né?”

Quando se prende uma quadrilha, os objetos apreendidos são entregues no cartório e são devolvidos de acordo com as ocorrências ou com a autorização da justiça. No discurso dos sujeitos relata-se um grande volume de trabalho, e que o número de funcionários é incompatível com a carga de trabalho, logo o aumento da criminalidade e a falta de pessoal são fatores determinantes para a grande demanda de serviço, como ilustrado na fala: *“... é como eu falei, eu tenho cinco policiais numa seção que tinha treze, quando a gente tinha uma décimo dos crimes. Você tem noção de quantos roubos a gente tem hoje no DF? Sabe o que aconteceu com o DF nos últimos quinze anos?”*.

Verificou-se que além do trabalho que é repassado aos servidores, pode-se ocorrer a necessidade de se fazer o trabalho do colega que está de férias, ou que por alguma razão, não esteja trabalhando *“Então...além do que é seu, você também faz o serviço de um colega que não esteja trabalhando ou esteja de férias...”*

Nota-se que em razão do grande volume de trabalho ou da imprevisibilidade do mesmo, não se tem tempo para treinamento com arma de fogo *“...aqui também a gente não tem tempo nem para sair para treinar, é muito raro, muito difícil. Então às vezes o doutor até tem boa vontade, ele vai lá, escreve, pede para o DOE, quando chega o dia, a gente tem operação. Então já teve coisas assim do doutor tentando realmente que a gente fizesse, que a gente participasse e todas as vezes que eu vi, não deu certo, por conta do volume de trabalho, por conta de operação”*

Através da fala dos sujeitos, a delegacia tem uma interação no trabalho, logo as atividades realizadas por uma seção, mobilizam a cooperação de toda a delegacia no que se refere a um cumprimento de mandado de prisão ou de uma operação *“...é característica da delegacia, a interação das seções, logo toda atividade realizada por uma seção, que demanda no cumprimento de um mandado de prisão ou de alguma operação mobiliza a delegacia e todas as seções vão participar”*.

Existe também um sentimento de inconformidade com relação ao número de pessoas que integram uma equipe. Segundo eles é que seja de dois servidores para

cada equipe, porém, através da fala dos servidores se verificou que o ideal seria uma equipe com três servidores, como o dito a seguir “...a equipe de dois, isso aí é totalmente errado, sua equipe é de dois, mas a equipe tem que ser de no mínimo de três pessoas, não existe equipe de dois e todas as equipes aqui na delegacia tem que ser de dois...”

Nota-se que a divisão do trabalho, também acontece no cartório e na SAA, pois com as operações a demanda de serviço aumenta, necessitando do apoio de outros colegas para que o trabalho possa fluir com mais agilidade “... porque são várias equipes na rua, vão cumprindo mandado de busca e apreensão, mandado de prisão, então tem que ter todo um aparato na delegacia pra receber esse pessoal quando chega. Então se sai dez equipes pra vinte endereços diferentes com foco em dez pessoas que eles vão prender, chega tudo junto. Chega tanto os presos, tem a mínima condição, né? Então fica uma coisa interminável. Vai ficar uma fila aí esperando o servidor dar conta de atender...”

Verificou-se que apesar da determinação de que a equipe seja de dois, pelos discursos dos sujeitos, muitas vezes se trabalha só, porque não tem ninguém para acompanhar, como traduz a fala “... a determinação é que nós façamos a equipe de dois canas, e não é o cem número de vezes, que eu já trabalhei sozinho e fazendo levantamento, porque não tinha ninguém pra ir lá.”

É notado pelos participantes, que a falta de pessoal acarreta em sobrecarga de trabalho, havendo-se inclusive a necessidade de se trabalhar nos finais de semana, como o dito, “...O contingenciamento hoje está nos obrigando a trabalhar todos os dias, porque existe o final de semana que tem que ter interceptação...”

De acordo com a fala dos sujeitos existe uma demanda em relação à produção “... eu sei que por exemplo, eu produzi cem por cento hoje, mas se deseja cento e vinte por cento...” , além disso , existe a necessidade de se cumprir escalas de serviço de outras unidades, atrapalhando inclusive o trabalho que lhe é devido “... Tem hora que você tem que deixar de fazer alguma atividade porque você foi escalado para algum outro serviço ...”

Existe um sentimento de que as pessoas com o tempo vão perdendo o entusiasmo e se cansando, sobrecarregando ainda mais os companheiros “... eu vejo assim, que as pessoas também chegam com um entusiasmo e vão levando umas

bordoadazinhas, e vão cansando até depois começar a fazer o feijão com arroz, e aí acaba sobrecarregando muito mais, apesar que aqui nesta delegacia a maioria das pessoas se dedicam muito...”

De acordo com relatos, muitos trabalhos ocorrem mediante uma solicitação da chefia “... *aí às vezes, por exemplo, tem operação, tem flagrante, e aí o chefe pede pra eu participar internamente, pra vir pela manhã...então quando é oito horas, já estou aqui, com o lanche do pessoal, porque eles estão chegando com os presos, com as pessoas...*”

Segundo os sujeitos da Seção de Apoio Administrativo, as escalas são decididas pelo chefe e acaba gerando um desconforto, visto que os colegas, cansados pela dura rotina, reclamam de mais uma atividade, com um sentimento de injustiça, visto que já trabalham além da carga horária, como ilustra a fala “... *a gente só é portador, quando chega uma escala da DPE, que vai envolver todo mundo, a primeira coisa, a gente passa para a chefia, que vai dizer qual e a seção e quais as pessoas que vão ser escaladas...só que aí reflete na gente, porque às vezes, o colega está numa operação gigantesca aqui na delegacia, já está cansado e aí reclama, e reclama com razão né? Porque realmente a gente percebe que eles estão cansados...*”

Existe um sentimento de frustração quando se percebe que alguns trabalhos demandados não deveriam ser apurados por eles e sim por outra unidade, “...*e aí a seção tem que trabalhar por uma determinação e a gente descobre que aquilo lá não é um trabalho pra ser realizado pela delegacia...*”

Na fala dos sujeitos, o trabalho acaba exigindo uma dedicação que extrapola a carga horária, estipulada com uma forma de se evitar o crime, como trazido, “... *por isso que a gente está diuturnamente tentando manter a escuta online, pra gente flagrar no primeiro assalto, pra gente evitar que ele vire um estupro, um homicídio, uma explosão de banco, ou alguma coisa assim...*”

Segundo os sujeitos, mesmo nos finais de semana em que se encontram em casa, ainda assim, pode surgir situações em que envolva o trabalho de toda a delegacia, como o dito, “... *este final de semana a gente estava livre, mas eu sei que tinha gente na delegacia, a colega estava aqui respondendo o whatsApp, dizendo*

que estava na escuta e a gente sempre acompanhando pra ver se ocorreria alguma situação que envolve-se a delegacia toda.”

De acordo com relatos, em algumas situações há a necessidade de se comparecer na delegacia de noite, de madrugada, de manhã ou mesmo nos finais de semana por razão de uma operação ou escala de serviço, como ilustra na fala, “... às vezes também acontece escalas da direção, da DPE, ou até mesmo de alguma investigação que está em andamento, então a gente precisa vir a delegacia fora do horário, de noite, de madrugada, final de semana ou pela manhã...”

É notado através da fala dos entrevistados, que o risco de vida faz parte da atividade policial, como dito, “... Essa é a delegacia mais pesada do DF. É a delegacia que exige mais dedicação profissional, que exige maior entrega e a clientela da delegacia é a que corre maior risco. Aqui a gente só mexe com quadrilha armada e pessoas de alto grau de periculosidade...”.Em outro relato “... no momento de uma saída, em que a gente é acionado, a gente se prepara pro pior,né?...”

Além dos riscos mencionados acima, eles relatam uma preocupação em relação a falta de planejamento nas viagens de última hora, que geram um desgaste físico e emocional, como trazido, “... muitas viagens de última hora, na minha opinião, sem o devido planejamento, aí você vai e volta de madrugada, muitas vezes correndo perigo porque o pessoal está cansado, porque fora o batidão que é a delegacia, ainda muitas vezes a gente tem que voltar seis horas da manhã, de madrugada e é um risco de acontecer alguma coisa , um risco maior né?...”

Os policiais também relatam,que em alguns momentos se deparam com objetos que oferecem grande risco para a saúde e a vida do policial, tal como objetos que podem estar contaminados, até explosivos, como ilustrado na fala “...porque a gente realmente não sabia, não era o hábito da delegacia mexer com isso...”.

De acordo com relatos, as ameaças ocorrem e acabam fazendo parte da rotina, como trazido, “... porque a gente foi ameaçado de morte e também não foi a primeira vez, né? Então este cuidado a gente tem que ter sempre. O chefe chamou a gente e pediu pra gente ter cuidado ao sair, mas isso aí pra mim já é normal”.

Já na seção de apoio administrativo, é necessário cuidado e atenção com as datas de comparecimento a justiça, pois qualquer falha neste sentido, pode implicar em punição para o servidor envolvido.

Com relação as normas do trabalho, existe uma percepção de que algumas delas, veêm para dificultar o trabalho policial, *“...a pessoa que recebe ordem de prisão, ela pode ser a melhor pessoa do mundo, mas depois da notícia de que vai ficar encarcerada, ou que vai ser levada para a delegacia, você não tem como prever uma reação violenta daquela pessoa, e pelas normas que orientam a polícia, é de que você não realize a manobra de algemamento, então é uma norma , uma regra que não se aplica , até pra nossa própria segurança.”*

Uma outra norma, citada pelos entrevistados, é a que se refere ao número de policiais que devem compor uma equipe, visto que, de acordo com relatos, as determinações dentro da própria instituição divergem neste assunto. Uma delas diz que o número para compor uma equipe deve ser de três, ao passo que outra diz que o número para compor uma equipe deve ser de dois, e ainda, segundo os entrevistados, muitas vezes se vai a campo sozinho, *“...inúmeras vezes eu já trabalhei sozinho, meu colega já trabalhou sozinho, fazendo levantamento porque não tinha ninguém para ir lá...”*

4.2. Dificuldades operacionais

A segunda categoria diz respeito às dificuldades operacionais encontradas no trabalho, abarcando temas de recursos materiais/equipamentos necessários para o desempenho das tarefas, recursos humanos envolvidos no trabalho, além das condições físicas, banco de dados que possibilitam o acesso a informações, a operacionalidade do sistema e o salário.

Quadro 2 - A categoria como uma compilação de falas dos sujeitos de pesquisa.

DIFICULDADES OPERACIONAIS	EQUIPAMENTO-MATERIAL	“Falta computador, falta guardião, pois tem que ter um em cada máquina...são oito ao todo. É muito pouco, porque o volume de trabalho é muito alto, então falta muito. Virá e mexe quebra algum computador, mas o pessoal reclama muito de armamento, enfim, coletes . Coletes tem
---------------------------	----------------------	--

SOFRIMENTOS POLICIAIS

		muitos, só que tem vários velhos que deve ter mais de dois mil séculos e que as pessoas acabam tendo que utilizar.” “O crime, ele evolui na tecnologia muito mais rapidamente que a polícia. Porque o cara vai ali e compra um iPhone e no outro dia ele tá falando com um parceiro no WhatsApp e a polícia pra chegar numa tecnologia que o cara tem leva anos.” “Os coletes todos estão vencidos quer dizer, dois não estão, o resto tudo vencido, quer dizer, dois agentes estariam amparados pelo colete, os demais coletes não vão dar segurança pro policial.” “Então a polícia além de todos os problemas de quantidade de efetivo, nós estamos enfrentando nos últimos dois concursos, um problema enorme na qualidade do efetivo e na permanência dele na instituição.” “Então ele não quer ir pra linha de frente, ele não quer ir pra uma delegacia que tem serviço...então termina que ele vai estudar e ele continua estudando e termina passando em outro concurso e aí a polícia só vai servir de um trampolim.” “Uma delegacia deste porte, com este status e imprevisibilidade, contar com menos policiais do que alguns gabinetes, é ridículo. Você ter quarenta e poucos policiais pra cuidar de todos os roubos e furtos ...”
--	--	---

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	FALTA DE PESSOAL	“Eu tenho cinco policiais onde eu deveria ter cem. Se eu tivesse cem policiais na minha seção, eu tinha trabalho para os cem.” “Porque uma delegacia que era bem menor, e tinha quase cem pessoas, e hoje que vira duas, e tem a metade, então acaba que fica muito puxado pra todo mundo. Então eu acho que a principal dificuldade é a falta de pessoal, porque acaba refletindo pra gente, porque quando você vai ter uma escala que você vai escalar um colega, eles já estão super esgotados, cansados, e isso acaba refletindo na gente...” “Eu acho que a estrutura da Polícia Civil é muito ruim, a gente está aqui numa estrutura péssima...isto causa um ambiente, tipo assim, deixado de lado. Nós somos uma polícia, vamos dizer assim, escanteada, um órgão escanteado com relação a estrutura.” “A própria estrutura de não ter um depósito. O nosso depósito é lá em outra delegacia. Nós temos uma salinha mínima aqui que é desse tamanho aqui, que serve de depósito. Não cabem nossas apreensões, isso virá uma bagunça, que acaba dificultando o trabalho do chefe, pois se a justiça manda pedir um objeto que está aqui, ninguém sabe onde está.” “A delegacia ainda é pequena para o porte que ela teria que ter,. né? Nós deveríamos ter uma sala cada um, porque a gente não consegue conciliar as oitivas, se o colega está fazendo uma oitiva, eu não posso marcar uma outra para o mesmo horário.”
--	------------------	---

	CONDIÇÕES FÍSICAS	“Nas delegacias eu percebo que as coisa são assim mais velhas, precisando de dar uma mudada. As instalações...eu acho que precisava ter um espaço maior para as pessoas trabalharem melhor. Tanto é que você que as seções aqui, tem seções que são duas salas, porque uma não comporta, aí fazem duas salas para comportar a seção. E assim mesmo, é todo mundo espremido...eu acho que precisava de um ambiente maior.” “Ah, pois é, a gente se sente com as mãos atadas. Muitas vezes a gente se sente com as mãos atadas. E aí a gente tem que ficar pedindo favores. Eu não gosto quando ninguém me peça favores. Para olhar alguma coisa...por isso eu não gosto de pedir favores. Então se eu não tenho banco de dados, então eu sinto muito.” “Dificulta, porque muitas vezes está fora do ar, muitas vezes a gente não consegue fazer acesso. Muitas vezes a gente não tem acesso, como por exemplo o banco de dados da Polícia Federal a gente não tem acesso por aqui. O banco de dados do Tribunal Eleitoral nós não temos por aqui também...” “Porque não são todos que tem acesso. Então é restrito, às vezes tem um colega que pode consultar uma coisa e eu já não posso. Então, pra mim, eu acho restrito. Não é tudo que eu possa ver e também não é tudo que me é concedido.” “A nossa rede, a transmissão de dados ainda é muito lenta, poderia ser melhor pra gente ter um resultado mais rápido...às vezes o computador trava por
--	--	--

		falta de ter uma velocidade maior na transmissão das informações...tudo isso dificulta...” “Porque as vezes você está trabalhando, quer fazer o serviço, as vezes o colega está esperando um documento lá, você quer tramitar, você quer despachar, levar pra ele, agilizar o serviço, e as vezes está lento, o trem não anda, travando toda hora. Às vezes você fala:” Não, deixa eu dar uma respirada deixa eu ir ali.” Então assim, eu acho que se eles investissem melhor nessa parte de sistema, informatizar melhor esse sistema nosso, pra ter uma velocidade maior, né? Agora por exemplo, eles falaram que melhoraram o sistema de protocolo, fizeram umas mudanças aí,e tudo pra melhor. Mas eu não sei não,se melhorou não.” “Outra coisa difícil aqui é você usar o telefone da delegacia. Criaram mil senhas...dificulta fazer uma ligação. Às vezes até mesmo quando você vai pra uma operação, você tem que se comunicar com os outros. Aí, dependendo da operação, o mês sai caro.” “A questão salarial é uma questão importante também, né, que eu acho que entra nessa política que a gente estava falando de desvalorização da polícia, né? ...a gente vai sentindo uma dificuldade realmente no dia a dia, vai tentando se reorganizar, cortar gastos daqui, dali, tentando se encaixar no padrão que a gente vai diminuindo cada dia,né? E entra na política da desvalorização, da falta de compreensão , da importância do trabalho
	BANCO DE DADOS / ACESSO A INFORMAÇÃO	

	SISTEMA OPERACIONAL SALÁRIO	da polícia, né? “Daqui da delegacia, muita gente está trabalhando, está estudando, principalmente os mais novos, totalmente desmotivados também com relação ao salário, não tem nenhum benefício, você trabalha o tempo todo correndo risco de vida, você não tem plano de saúde...você sai pra rua, gasta o seu dinheiro, e na hora que vem um auxílio alimentação que é ridículo, estas coisa deixam a gente desanimado...”
--	---	---

Pelo discurso dos sujeitos, existe uma defasagem material / equipamento, que acaba afetando o dia a dia no trabalho. De acordo com os sujeitos, o número de computadores e guardiões (terminal utilizado para realização de escutas telefônicas com autorização judicial) é pouco, em vista do grande volume de trabalho, relatam ainda a falta de coletes em bom estado de uso, visto que os que estão a disposição, se encontram em estado precário, não oferecendo segurança ao usuário, como o dito, “...os coletes estão vencidos, quer dizer, dois não estão, o restante está vencido, quer dizer que dois agentes estão amparados pelo colete e os demais não vão ter a segurança devida...”.

De acordo com relatos, existe um sentimento de que o crime evolui na tecnologia muito mais rápido que na polícia, como ilustrado na fala, “...o crime evolui na tecnologia muito mais rapidamente que na polícia porque o cara vai ali e compra um iPhone e no outro dia, ele já está falando com um parceiro no whatsapp, sendo que a polícia para chegar numa tecnologia que o cara tem, leva anos...”

Através da fala dos entrevistados, alguns carros são inadequados para viagem, como trazido, “...houve uma prisão em flagrante em Goiás e a gente teve que seguir pra lá, num carro totalmente inadequado para uma viagem...o carro trepidava muito, os freios não funcionavam, né? Estava chovendo, e quando pisava no freio, ele derrapava...tem que ter habilidade para poder dirigir um carro como esse...”

De acordo com os sujeitos entrevistados, há necessidade de se investir em equipamentos de filmagem e também câmeras fotográficas de longo alcance, visto que, muitas vezes o servidor faz uso de seu material particular.

Pelo discurso dos sujeitos no que se refere a recursos humanos, a falta de pessoal é um dos grandes problemas enfrentados pela polícia, acarretando num aumento de volume de trabalho.

De acordo com relatos, a delegacia em estudo possuía o dobro de policiais antes da junção com outra delegacia, e após a união, acabou perdendo metade de seus policiais, conseqüentemente, houve um aumento na demanda de trabalho, como o dito, *“...uma delegacia que era menor e tinha quase cem pessoas, e hoje vira duas, e tem a metade de servidores, então acaba que fica muito puxado pra todo mundo. Então eu acho que a principal dificuldade é a falta de pessoal, porque acaba refletindo na gente...quando você vai escalar um colega, eles já estão super esgotados, cansados, e isso acaba refletindo na gente...”*

Os sujeitos mencionam que a falta de pessoal acarreta no desgaste físico e mental do servidor, como ilustra a fala, *“...ah...é um cansaço físico e mental né? Principalmente as equipes que trabalham mais na área de investigação...às vezes precisam viajar, ficar um tempo fora, quer dizer... se tivesse um quadro maior, poderia revezar esse pessoal, então ficaria menos tempo fora...”*. Existe um sentimento de desgaste e desesperança devido a falta de pessoal, *“...a gente, às vezes, é exposto a uma carga maior de estresse por conta da falta de pessoal, mas a gente tem que suportar, né? Não tem o que fazer...”*

De acordo com relatos, verificou-se que nos últimos concursos, o efetivo não tem suprido a carência de pessoal, pois muitos acabam deixando o trabalho em razão de outros concurso mais bem remunerados, como o dito, *“...então a polícia além de todos os problemas de quantidade de efetivo, ainda tem enfrentado nos últimos concursos, um problema enorme de qualidade do efetivo, visto que muitos não querem ir pra linha de frente ,não querem ir para uma delegacia que tem serviço... e também na permanência deste efetivo na instituição...a polícia só vai servir de trampolim...”*

Através da fala dos entrevistados, a falta de pessoal, e a grande demanda de trabalho, causam um sentimento de frustração, como ilustra a fala, *“... uma delegacia*

deste porte, com este status e imprevisibilidade...você ter quarenta e poucos policiais pra cuidar de todos os roubos e furtos da cidade...”

De acordo com os servidores entrevistados, as condições físicas são muito ruins, deixando um sentimento de abandono, como trazido, *“...a gente está aqui numa estrutura péssima, deixados de lado. Nós somos uma polícia, vamos dizer assim, escanteada, com relação a estrutura física.”*

Segundo os entrevistados, a estrutura da delegacia é pequena, faltando espaço físico para comportar seções, conforme o dito, *“...tanto é que tem seções aqui que tem duas salas, é todo mundo espremidinho...”*

Ainda com relação as condições físicas, segundo os sujeitos há falta de um depósito na própria delegacia, que acaba comprometendo as apreensões feitas ,como o dito, *“...o nosso depósito é em outra delegacia. Temos uma salinha mínima e que não cabem nossas apreensões, isso virá uma bagunça...”*

Os sujeitos mencionam a necessidade de um alojamento, e instalações elétricas novas, que possibilitem a instalação de aparelhos de ar condicionado em todas as salas. Foi relatado a necessidade de mobiliário novo e de recolhimento dos antigos, que acabam ocupando um espaço que já é pequeno, como trazido, *“...nas delegacias eu percebo que as coisas são assim mais velhas, precisando de dar uma mudada...”*

Segundo os entrevistados dizem, o banco de dados poderia incluir informações de outros órgãos, agilizando o trabalho, como ilustra a fala, *“...A gente não consegue acessar, por exemplo, quem está preso em outro estado, muitas vezes a gente está procurando uma pessoa, numa investigação e perde tempo até descobrir que essa pessoa está presa.”*

Além do que foi citado acima, os pesquisados relatam a dificuldade de acessar o sistema, que muitas vezes se encontra fora do ar, acarretando em perda de tempo e tornando a execução mais demorada, como o dito, *“...dificulta porque muitas vezes está fora do ar, muitas vezes a gente não consegue fazer o acesso...”*. Segundo relatos, o sistema é lento, dificultando a realização do trabalho, como trazido, *“...porque às vezes você está trabalhando, quer fazer o serviço, o colega está esperando um documento e você quer despachar, agilizar, e o sistema está lento, não anda, trava toda hora...”*. Também foi constatado a dificuldade para se

realizar ligações telefônicas ,como ilustra a fala, “...outra coisa difícil aqui é você usar o telefone da delegacia, criaram mil senhas que dificultam fazer ligações, às vezes ,até mesmo quando você vai pra uma operação, você tem que se comunicar com os outros, aí, dependendo da operação o mês sai caro.”

De acordo com relatos dos entrevistados, o salário sofreu uma defasagem nos últimos anos, trazendo um sentimento de desvalorização da atividade policial, e uma queda no padrão de vida, como o dito, “...A questão salarial é uma questão importante também né, que eu acho que entra nessa política que a gente estava falando de desvalorização da polícia, né?...a gente vai sentindo uma dificuldade realmente no dia a dia vai tentando se reorganizar, cortar gastos daqui, dali, tentando se encaixar no padrão que a gente vai diminuindo cada dia, né? E entra na política da desvalorização, da falta de compreensão, da importância do trabalho da polícia, né?”.

Além do mencionado acima, os sujeitos relatam a falta de benefícios, o que gera um sentimento de desmotivação, fazendo com que policiais, principalmente os mais jovens, busquem outros empregos com melhor remuneração, como trazido, “...daqui da delegacia, muita gente está trabalhando, está estudando, principalmente os mais novos, totalmente desmotivados com relação ao salário, também não tem nenhum benefício, você trabalha o tempo todo correndo risco de vida, e não tem nenhum plano de saúde...”

4.3. Relações sócio profissionais

A terceira categoria abarca os temas das relações sócio profissionais, ou seja, como os servidores percebem e vivenciam as relações com os colegas da delegacia, com a chefia, com a instituição, com outras instituições e com o governo.

Quadro 3 - Como a fala dos entrevistados a categoria das relações sócio profissionais.

RELAÇÕES SOCIO-PROFISSIONAIS	RELAÇÃO COM COLEGAS-DELEGACIA	“Qualquer situação que aconteça com um dentro da delegacia, afeta todo mundo. Até porque assim, com relação a nós , a gente não sente tanto porque nós não estamos na rua com eles, mas eles que estão na rua defendendo um ao outro, da confiança que um deposita no outro, porque a vida dele pode estar, às vezes,
------------------------------	-------------------------------	---

SOFRIMENTOS POLICIAIS

		na mão do colega, então isso aí é ruim. Então qualquer situação que abale, né, eu acho que mexe com todo ânimo, né, de todo mundo.” “Porque a maioria não sabe nem qual o trabalho que a gente faz. Então talvez menospreze até por próprio desconhecimento. É como se...como se não fosse parte integrante da estrutura. Só que hoje eu, profissionalmente, eu sei do meu valor, então isso não me deixa afetar por nada disso não. Mas que nós somos renegados, somos renegados.” “Eu acho que a maior falha é de comunicação. Eu acho que se houvesse mais comunicação entre as seções, as coisas seriam fáceis de resolver, né?” “Você ter o bom senso de saber quem é que está mais alterado,né? É até uma coisa que você aprende na rua, né? Quem está mais alterado? Esse merece ser ouvido, pra que duas pessoas não possam chegar a uma via de fato ou discussão muito acalorada, né? Se tem alguém mais estressado, procurar também não estressar mais ainda..” “Sabe qual é o elogio que eu gosto de ouvir? Do colega que esta comigo na minha seção. Esse pra mim é muito mais importante.” “A gente tem muita consciência, entendeu? Pô, se está tão lotado, tão cheio, tão tumultuado, vamos dar uma força. Quando a situação se acalma, aí a gente vai embora.” “Tem um estresse total, sente cansado mesmo, chefia, cobrança demasiada...ou talvez não seja demasiada, mas a cobrança mais do que deveria ser feita por conta da quantidade de pessoas, então...a chefia cobra muito
--	--	---

RELAÇÃO COM CHEFIA

	relatório.” “Se tivesse dado errado a culpa seria nossa e nós teríamos nos dado mal, como sempre acontece.” “Então eu não me sinto frustrado hoje de ter feito tudo e ter levado um paga sapo. Eu já estou acostumado, já sou calejado com isso.” “No caso de um chefe que fala o que quer e não quer ouvir proporcional...bem ele tem que ver que existe hierarquia e disciplina, e se há hierarquia e disciplina ele tem que ter respeito pela pessoa humana.” “A gente se sente muito menosprezado, né? Nós vamos pra um depoimentoem juízo, nós não somos testemunhas, e eles nos tratam como testemunha, mas nós somos o órgão do Estado, nós somos os agentes do Estado...então a gente tem que ter dignidade, tem que ter honra tal como o juiz tem, o delegado tem, o promotor te, o agente tem que ter também.” “Então o judiciário trava muito...às vezes o judiciário, o juiz, o promotor tá no ar condicionado, ele não sabe a realidade da rua. Então, quando você prende quadrilhas muito grandes, muitas vezes o próprio judiciário não dá conta de julgar a quadrilha no tempo que eles tem lá...então você prende uma cara duas vezes no mesmo crime. A burocracia do judiciário é um problema.” “Nós somos os últimos que falamos e os primeiros que levam a porrada. A população faz isso com a gente todo dia, a imprensa faz isso com a gente todo dia...”
--	--

RELAÇÃO
JUDICIÁRIO

COM

SOFRIMENTOS POLICIAIS

	RELAÇÃO COM SOCIEDADE	“Mas a população parece que ela só vê as coisas ruins, né? Até porque a gente está trabalhando também com a liberdade das pessoas, né? Às vezes a gente tem que prender o parente de alguém tal, então a gente não é muito querido pela população.” “Você trabalha tanto e não tem retorno. O teu trabalho já é meio frustrante, né? O trabalho policial é meio frustrante, você trabalha tentando ajudar a sociedade, mas você não tem o retorno esperado.” “Talvez um sentimento assim de decepção pelo tratamento que é dado, né? Principalmente aí pelo governo. O tratamento que vem sendo dado à segurança pública do DF e do país. Se cobra muito, mas se oferece pouco, né?” “Na verdade eu sinto é que eles não querem que a polícia funcione, eu sinto que o governo não quer que a polícia funcione, nem estadual e nem federal...e aí todo mundo sofre com isso, né?” “Eu vejo muito o desânimo das pessoas que trabalharam, que fizeram tudo, que foram grandes policiais e depois sendo injustiçados e na hora que a primeira a te dar uma facada nas costas é a sua própria instituição...isso desanima completamente.” “Se o cara falar que fez isso, você não tem respeito da corporação nem dos seus pares, se sumir dinheiro, a culpa é sua, tudo isso...” “Não existe um trabalho pra detectar algum problema no policial, o que existe hoje é quem está com problema, e este problema foi
	RELAÇÃO COM GOVERNO	
	RELAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO	

		detectado, aí manda para a Policlínica. Mas preventivo, de vir alguém aqui acompanhar... a gente não vê isso .”
--	--	---

De acordo com relatos, as situações conflitivas dentro da delegacia acabam afetando a todos de uma forma geral. Segundo eles as equipes que trabalham na rua são mais afetadas, pois a vida deles depende da relação de confiança depositada no parceiro, como ilustrado na fala, “...*Qualquer situação que aconteça com um dentro da delegacia, afeta todo mundo, até porque assim, com relação a nós, a gente não sente tanto, porque nós não estamos na rua com eles, mas eles que estão na rua, defendendo um ao outro, da confiança que um deposita no outro, porque a vida dele pode estar às vezes, na mão do colega, então isso aí é ruim. Então qualquer situação que abale, né, eu acho que mexe com o ânimo...de todo mundo*”.

Segundo eles, existe um sentimento de falta de reconhecimento em uma categoria, por parte dos pares, muitas vezes, gerado pela falta de conhecimento do trabalho do outro, como o dito, “...*porque a maioria não sabe nem qual o trabalho que a gente faz. Então talvez menospreze até por próprio desconhecimento, é como se...como se não fosse parte integrante da estrutura. Só que hoje eu sei do meu valor, então isto não me deixa afetar, mas que a nossa categoria é renegada, é renegada*”.

Através dos discursos dos sujeitos, existe uma falha na comunicação, que dificulta as relação entre as seções, como o dito, “...*Eu acho que a maior falha é de comunicação . Eu acho que se houvesse mais comunicação entre as seções, as coisas seriam mais fáceis de se resolver, né?*”

Segundo eles, existe uma preocupação no que se refere a situações conflitivas de forma que se evite discussões mais acaloradas, como trazido, “...*é até uma coisa que você aprende na rua ,né? Quem está mais alterado...este merece ser ouvido, pra que duas pessoas não cheguem a vias de fato ou a uma discussão mais acalorada, né? Se tem alguém mais estressado, procurar não estressar mais ainda...*”

Além das situações mencionadas acima, segundo eles, existe um sentimento de colaboração, como o dito, “...*A gente tem muita consciência entendeu? Se está*

tão lotado, tão cheio, tão tumultuado, vamos dar uma força, quando a situação acalma, aí a gente vai embora...”.

Pelo discurso dos sujeitos, há cobrança em relação a resultados, como ilustrado na fala, *“...Tem um estresse total, se sente cansado mesmo...a chefia cobra muito resultado.”* Além disso, pode-se perceber que no trabalho em questão o erro tem consequências, como os ditos, *“...se tivesse dado errado a culpa seria nossa e nós teríamos nos dado mal, como sempre acontece...”*, *“Então eu me sinto frustrado hoje de ter feito tudo e ter levado um paga sapo. Eu já estou acostumado...já sou calejado com isso.”*

Os entrevistados ressaltam a importância do respeito mútuo dentro do ambiente de trabalho, independente de hierarquia, como forma de se manter a boa convivência e o bom andamento do trabalho, como trazido *“...tem que ver que existe hierarquia e disciplina, e se há hierarquia e disciplina, tem que ter respeito pela pessoa humana...”*.

Segundo os entrevistados dizem, há um sentimento de desânimo e de injustiça em relação ao trabalho do policial e a instituição, como ilustra a fala, *“...Eu vejo muito o desânimo das pessoas que trabalharam, que fizeram tudo, que foram grandes policiais e depois sendo injustiçados e na hora o primeiro a te dar uma facada nas costas é a sua própria instituição...isso desanima completamente.”* Nota-se que se veem desamparados pela instituição e até mesmo pelos colegas, como o dito, *“...se você matar alguém, você não tem o respeito da corporação, nem dos seus pares...se sumir dinheiro, a culpa é sua, tudo isso, já aconteceu várias vezes.”*

Através da fala dos entrevistados, o policial gostaria que a instituição se preocupasse com a categoria na prevenção de problemas da saúde mental, como os ditos, *“...Por parte do órgão a gente não vê uma preocupação com o servidor aqui na delegacia, a gente vê o órgão se preocupar com o servidor quando ele passou do limite ao extremo. Porque se ele xingar alguém, se ele se exaltar, se ele esparnear, se ele bater na mesa, se ele fizer qualquer coisa disso, isso é normal...na delegacia isso passou a ser dito como normal, ninguém se estressa muito em ver um colega gritando no corredor, ou gritando com outro colega, ou batendo a mão numa mesa...uma situação desta não é de se espantar ,né? Então a gente percebe que o órgão , ele se espanta quando o policial dá um tiro no ouvido...”*, *“O que existe hoje*

é quem está com problema, e este problema foi detectado, aí manda para af Policlínica...mas preventivo, de vir aqui alguém acompanhar, a gente não vê isso não”.

De acordo com relatos, o policial se sente menosprezado pela forma como é tratado pelo sistema judiciário, como trazido, *“...Nós vamos pra um depoimento em juízo, nós não somos testemunhas, e eles nos tratam com testemunhas, mas nós somos o órgão do Estado, nós somos os agentes do Estado...então a gente tem que ter dignidade, tem que ter honra tal como o juiz tem, o delegado tem, o promotor tem, o agente tem que ter também.”* Ainda com relação ao judiciário, notou-se um desanimo em razão da burocratização do sistema, como o dito, *“...O judiciário trava muito...às vezes o juiz, o promotor tá no ar condicionado, ele não sabe a realidade da rua, então, quando se prende quadrilhas muito grandes, muitas vezes o próprio judiciário não dá conta de julgar no tempo que eles tem...então você prende um cara duas vezes no mesmo crime, a burocracia do judiciário é muito grande.”*

Existe na fala dos entrevistados um sentimento de decepção e desvalorização no tratamento dado pelo governo à categoria policial do DF, como ilustrado na fala, *“...Talvez um sentimento assim de decepção pelo tratamento que é dado, né? Principalmente aí pelo governo...se cobra muito e se oferece pouco, né?”* Além disto, toda esta falta de valorização por parte do governo, trás uma sensação de que se deseja que a polícia não funcione, como dito. *“...Na verdade eu sinto é que eles não querem que a polícia funcione, eu sinto que o governo não quer que a polícia funcione, nem estadual e nem federal...a aí todo mundo sofre com isso...”*

No discurso dos sujeitos há um sentimento de desvalorização por parte da sociedade e também da imprensa, como trazido, *“...Nós somos os últimos que falamos e os primeiro que levam a porrada...a população faz isso com a gente todo dia, a imprensa faz isso com a gente todo dia...”*. Para os servidores, trabalhar com a liberdade das pessoas, acarreta em um sentimento de reprovação por parte da sociedade, conforme o dito, *“...Mas a população parece que ela só vê as coisas ruins, né? Até porque a gente está trabalhando também com a liberdade das pessoas...às vezes a gente tem que prender o parente de alguém e tal, então a gente não é muito querido pela população...”*. Percebe-se um sentimento de frustração vinculado a essa relação com a sociedade, *“Você trabalha tanto e não tem retorno, o*

seu trabalho já é meio frustrante, né? O Trabalho policial já é meio frustrante, você trabalha tentando ajudar a sociedade, mas você não tem o retorno esperado.”

4.4. Trabalho x vida pessoal

A quarta categoria a ser definida é o Trabalho x Vida Pessoal, que trata de temas relacionados ao adoecimento físico /menta / insônia, relação familiar e relação social.

Quadro 4 - Ilustração com falas de modo geral

TRABALHO X VIDA PESSOAL	ADOECIMENTO FISICO-MENTAL-INSÔNIA	“A carga de trabalho é muito grande, a cobrança é muito grande, muitas vezes até a cobrança interna. A cobrança, a auto- cobrança é muito grande, né? Isso acarreta em desgaste físico e mental, e falta de paciência mesmo, a irritabilidade,né? Um estresse, falta de paciência em casa, acarreta um monte de coisas, falta de sono, são muitas coisas.” “Tem muita influência na minha saúde, vira e mexe eu fico com a maior depressão, eu sinto muita dor nas costas, muita dor, assim, no meu pescoço, muita dor principalmente quando eu estou muito no computador, sinto dor no meu braço, já fiquei com inflamação nos olhos de ficar mexendo em papel imundo. Já fiquei varias vezes com depressão...uns negócio maluco.” “Eu estou acima do peso eu não visito o dentista há dois anos, eu não vou em psicólogo,psiquiatra, nada disso. Eu tenho que fazer um check-up com urgência. Eu estou com a visão péssima porque eu não enxergo, eu passo muitas horas no computador, a minha audição está complicada , e eu tenho muita insônia.” “Eu virei um monte de noite trabalhando de madrugada, hoje em dia eu
--------------------------------	--	--

		não consigo mais dormir, porque quando eu estou dormindo eu vou ter que acordar. Porque eu sou acordado por outras coisas. Então, pô, eu passei não sei quantos dias trabalhando de madrugada, dois meses trabalhando de madrugada, e como é que eu vou acordar agora todo dia, seis, sete horas da manhã sendo que eu ia dormir eraioito.” Muita cobrança e termina que eu realmente precisei procurar auxílio médico e psicológico também.” “”A carga de trabalho é muito grande. A cobrançaé muito grande, muitas vezes até a cobrança é interna. A cobrança, a auto cobrança...é muito grande, pelo menos procuro fazer o melhor , então a gente se cobra o resultado.né? Toda vez que a gente pega um trabalho , a gente quer que o resultado seja importante, e isso acarreta um desgaste físico e mental...” “”Porque quando a gente sai daqui, a gente não esquece as coisas do trabalho. É difícil falar isso, mas a gente muitas vezes esquece as coisas que a gente tem que fazer em casa...e não esqueço as coisas do trabalho ...” “Todo mundo reclama, minha família, todo mundo reclama comigo que eu trabalho demais.” “ Aí é outro problema...a minha família mesmo, porque eu não tenho um contato tão próximo quanto eu deveria ter...eu sei que está errado...” “Ah, eu na verdade muitas vezes não vou encontrar os meus amigos porque eu fico cansada, mas se for para trabalhar aí
	RELAÇÃO COM A FAMÍLIA RELAÇÃO SOCIAL	

		eu vou de novo.” “ Na verdade, algumas coisas a gente termina se afastando daqueles amigos...os amigos comuns dali, do dia a dia, e eles terminam de certa forma, se afastando da gente também, em função da realidade que a gente vive ,né?”
--	--	---

Para os servidores a carga de trabalho e a cobrança acabam acarretando em desgaste físico e mental, como o dito, “... *A carga de trabalho é muito grande, a cobrança é muito grande, muitas vezes até a cobrança interna, isso acarreta em desgaste físico e mental, e falta de paciência mesmo, a irritabilidade, né? Um estresse, falta de paciência, acarreta um monte de coisas...falta de sono, muitas coisas...*”. Notou-se que problemas como depressão, dores nas costas, pescoço e nos braços foram relatados com frequência, como o dito, “... *Tem muita influência na minha saúde, vira e mexe eu fico com a maior depressão, eu sinto muita dor nas costas, muita dor principalmente quando eu estou muito no computador, sinto dor no braço, já fiquei com inflamação nos olhos de ficar mexendo em papel imundo...*”

De acordo com relatos, a exigência de se trabalhar muitas vezes na madrugada, acabou acarretando em prejuízo no sono, conforo o trazido, “...*Eu virei um monte de noite trabalhando de madrugada, hoje eu não consigo dormir...eu passei não sei quantos dias trabalhando de madrugada, dois meses trabalhando de madrugada, e como é que eu vou acordar agora todo dia, seis, sete horas da manhã sendo que eu ia dormir as oito...*”. Através da fala dos servidores, constatou-se que o apoio médico e psicológico é buscado, “*Muita cobrança e termina que eu realmente precisei procurar auxílio médico e psicológico também.*”

Com relação a vida familiar, os servidores relatam que a família muitas vezes é deixada de lado em detrimento do trabalho, como o dito, “...*Porque quando a gente sai daqui, a gente não esquece as coisas do trabalho. É difícil falar isso, mas a gente muitas vezes esquece as coisas que a gente tem que fazer em casa e não esquece as coisas do trabalho, às vezes chego em casa e fico ligando, querendo saber se aconteceu aquilo ou aquilo outro...*”. Ainda de acordo com relatos, o trabalho fora de horário acaba gerando reclamação da família, como o trazido, “...*Todo mundo reclama, meu marido principalmente, minhas filhas, meu pai, minha*

mãe, minhas irmãs, minhas amigas...todo mundo reclama comigo que eu trabalho demais.”

Na vida social, há relatos, que o cansaço, e a rotina de casa acabam influenciando neste setor, como ilustrado na fala, “... *A semana é corrida por conta do trabalho, por conta da rotina de casa, então acaba que as vezes você vai deixando certas coisas pra depois porque você não tem tempo para conciliar.*”

Outros temas observados estão relacionados a questão do gênero no que se refere a dupla jornada de trabalho. De acordo com relatos de policiais do sexo feminino verificou-se uma sobrecarga extra de trabalho em razão das atividades do lar e do cuidado com a família, “...*ainda tem o serviço de casa, eu não paro nunca...*”; “*Eu trabalho em casa, venho para o serviço, faço o trabalho e volto para casa e tenho que fazer as coisas, cuidar dos filhos...chega um ponto que enche, não dou conta, não consigo...*”

Ainda segundo o gênero, as policiais relatam uma discriminação do seu trabalho em razão do caráter socialmente visto como masculino da atividade policial, como se pode observar na fala, “...*muitas vezes eles já estão saindo e nem chamam a gente...não adianta dizer que não tem discriminação...a gente acaba se sentindo inútil...*”.

5. DISCUSSÃO

Antes de iniciar a discussão sobre os achados é preciso referir as limitações deste trabalho, que representa um recorte, não sendo sua finalidade a generalização dos resultados. Outra limitação foi a condução do estudo por um único pesquisador em todas as fases de elaboração, além da questão comum a investigações realizadas com trabalhadores em geral, pelo receio que tem de serem prejudicados quando falam sobre si próprios. Contudo, a reflexão apresentada neste trabalho tenta superar em parte as muitas limitações, na medida em que os dados qualitativos são confrontados com os achados da literatura nacional.

De um modo geral, o sofrimento físico e mental é resultado de situações vivenciadas no cotidiano do trabalho. Segundo Dejours (1992), o sofrimento no trabalho começa quando a relação homem-organização está bloqueada, quando o trabalhador usa todos os seus recursos de poder e de saber na organização do trabalho e depara-se com a impossibilidade de mudar a tarefa surgem as patologias.

Neste contexto foi verificado que a organização do trabalho da delegacia em estudo caracteriza-se por faltas: de horário fixo, de constância, de rotina. O grande volume de trabalho gera sobrecarga, e esse trabalho também se caracteriza pela exposição a riscos, além das exigências que tornam a realidade do trabalho delicada, expondo trabalhador ao sofrimento, relacionado ao surgimento de problemas físicos e psíquicos. Com essa organização do trabalho os servidores da delegacia em estudo se deparam com dificuldades na operacionalização do trabalho, que afeta de forma direta as relações socioprofissionais e também a vida pessoal e social.

Pinto, Figueiredo e Souza (2013) relatam em seus estudos sobre sofrimento psíquico em policiais civis do Rio de Janeiro que a organização do trabalho parece ter papel fundamental no sofrimento psíquico, observando-se que 21% do conjunto dos policiais que atuam nas delegacias de polícia de três áreas estudadas, padecem de sofrimento mental. São eles os que estão à frente do atendimento ao público e das investigações de todas as queixas e delitos que nelas são registradas. Estes estudos demonstraram ainda menores percentuais entre os policiais lotados no setor administrativo (19,5%) e dos que trabalham no setor técnico (15,1%). O presente estudo também constata que o sofrimento mental em policiais da área de investigação tende a ser mais patológico que em outros segmentos da atividade policial uma vez que se encontram mais expostos a riscos no desempenho de suas atividades cotidianas, principalmente ao lidar com a morte ou a sua eminência.

Em estudo realizado por Anchietta (2011) com policiais civis do Distrito Federal recém-empregados na instituição – tempo médio de oito meses, avaliou-se que os fatores como a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações socioprofissionais são avaliadas como críticas pela maioria dos participantes, havendo assim uma possibilidade de adoecimento ao longo do tempo.

No que se refere a Prazer e Sofrimento no trabalho, verificou-se em Anchietta (2011) que os novatos se sentem mais gratificados e orgulhosos que aqueles que estão na instituição a mais tempo. Os policiais civis com mais tempo de serviço demonstram sentimentos de insatisfação, falta de reconhecimento, tanto da instituição, como da sociedade e do governo. Tal fato pode estar relacionado com a pouca familiaridade com impasses e dilemas do trabalho policial que só virão a conhecer no confronto com o real ao longo dos anos. Esses mesmos sentimentos são

encontrados ao longo do presente estudo, especialmente os relacionados à falta de reconhecimento desses diversos setores da sociedade.

Os resultados dos estudos realizados por Minayo, Assis e Oliveira (2011) com policiais civis e militares do Estado do Rio de Janeiro indicam que as corporações policiais se destacam da população em geral e de outras categorias profissionais pela pesada carga de trabalho e sofrimento, além de que os policiais do segmento operacional estão mais suscetíveis aos riscos e aos agravos provenientes do trabalho, o que justifica seu maior desgaste físico e mental, corroborando com os achados do presente estudo.

Spode e Merlo (2006) em estudos realizados com Capitães da Polícia Militar do Estado do Rio Grande do Sul verificaram que a transgressão na atividade policial muitas vezes se torna inevitável e passível de punição, colocando um impasse para os policiais, onde a mesma transgressão que pode ser necessária ao trabalho traz risco para a segurança e também o risco da punição. A possibilidade de punição sempre presente é um aspecto que pode causar sofrimento aos capitães, implicando num custo subjetivo de transitar por uma linha tênue entre ser considerado herói ou vilão, bom ou mau profissional, competente ou incompetente. O presente estudo concorda com os achados acima mencionados verificando que os policiais civis investigadores da delegacia em estudo apresentam sofrimento intenso em razão da imprevisibilidade e do ineditismo da atividade policial, que pode levar a uma possível transgressão e conseqüentemente à punição.

Já em estudo feito por Silva (2011) com policiais civis de Delegacias Circunscriçionais do DF, observou-se que os policiais não se sentem reconhecidos e não tem liberdade de expressão junto aos seus superiores, demonstrando descrença para com a Instituição e com o contexto de trabalho em que estão inseridos para realizar as tarefas, além de que a atividade laboral tem afetado a saúde física, mental e a vida pessoal, corroborando com os dados apresentados neste estudo com policiais civis de uma delegacia especializada.

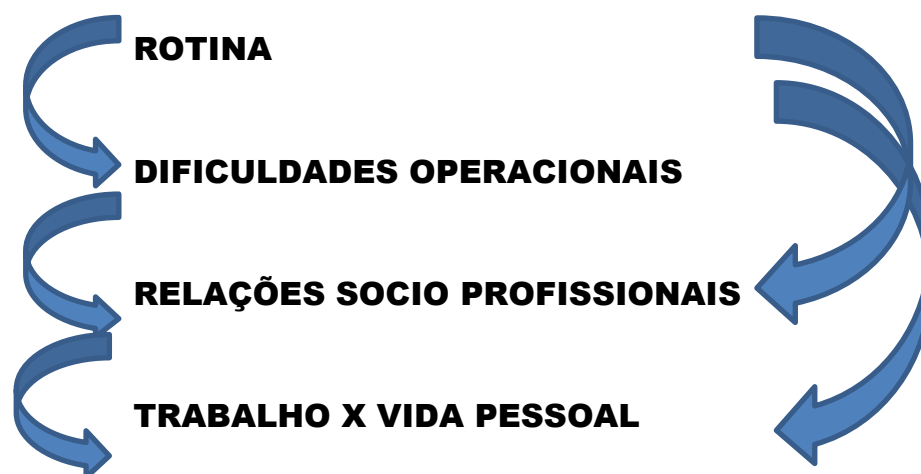
De acordo com estudos realizados por Anchietta (2011) com policiais civis de uma delegacia especializada que trabalha com crianças e adolescentes vítimas de violência pode-se verificar a hierarquia entre os sexos, neste caso, os policiais do sexo masculino são desqualificados no seu trabalho por estarem fazendo uma

atividade própria de mulheres, podendo ser uma forma de considerar que os policiais do sexo masculino dessa unidade são como mulheres ou que são pouco viris. O inverso foi apresentado neste estudo onde se constatou que as mulheres policiais se sentem discriminadas em razão do caráter masculino do trabalho realizado pela delegacia. As mulheres que tem de lidar com os crimes de maior potencial ofensivo em seu trabalho relataram comportamento discriminatório por parte dos colegas do sexo masculino que gera nelas um sentimento de grande frustração.

Em estudo realizado por Fernandes *et al.* (2002) com agentes penitenciários de Salvador destacou-se também o gênero como variável determinante para o estresse. Ressalta-se que por questões culturais as mulheres sejam mais vulneráveis a tensões no trabalho em penitenciárias, e tenham menos capacidade de reagir a essas tensões uma vez que a necessidade imperiosa de manter sua autoridade se mostra altamente desgastante para elas, além de verificar o possível efeito negativo representado pelo acúmulo com a jornada de trabalho doméstico. O presente estudo concorda com o resultado apresentado pela pesquisa de Fernandes *et al.* (2002) no que diz respeito à dupla jornada de trabalho, constatando que na maioria das vezes é delegado às policiais o cuidado do lar e da família, além do trabalho. A rotina caracterizada por inconstâncias na delegacia em estudo ainda dificultam mais ainda a conciliação do trabalho com as exigências sociais direcionadas ao gênero feminino.

Analisando este estudo, verificou-se que as categorias encontradas como resultados – rotina, dificuldades operacionais, relações sócio profissionais e trabalho x vida pessoal – relacionam-se de forma direta e indireta. Do lado esquerdo do diagrama estão ilustradas as relações diretas, e do esquerdo estão as indiretas. A rotina na delegacia associada às dificuldades para operacionalizar o trabalho impactam na qualidade das relações socioprofissionais, gerando tensões que são levadas para a vida pessoal dos sujeitos entrevistados. Por outro lado, também nota-se que a rotina do trabalho em si também gera conseqüências nas relações socioprofissionais e também na vida pessoal.

Figura 1 – Relação entre as categorias: Fontes do Sofrimento Policial



Os resultados apontam para uma organização do trabalho sem horário fixo, com grande volume e sobrecarga de trabalho, além dos riscos, exigências e pressões já conhecidos relacionados à atividade policial. Os policiais ainda se deparam com dificuldades relacionadas a equipamentos/material, falta de pessoal, dificuldade no acesso a informação e com sistemas operacionais, além do descontentamento salarial e condições físicas impróprias de trabalho.

As condições mencionadas acima acabam por interferir nas relações sócio profissionais, que são as relações com o colega, delegacia, chefia, Instituição, judiciário, sociedade e o governo. A partir desses dados verificou-se um impacto negativo na vida pessoal – familiar e social – do policial civil da delegacia em estudo, acarretando em adoecimento físico e/ou mental. Em estudos realizados por Fernandes *et al.* (2002), Silva (2011) e Anchieta (2011) também verificou-se que as queixas dos servidores estão relacionadas às condições de trabalho, a organização do trabalho e as relações socioprofissionais, refletindo negativamente na saúde do policial.

Outro ponto que merece ser discutido é que o trabalho policial é constituído em diversos segmentos. Os agentes de polícia podem trabalhar com funções administrativas ou voltadas para a operação policial. Aqueles que trabalham na parte administrativa lidam no seu dia a dia com atividades burocráticas, administrativas e atendimento ao público, apresentando uma rotina no seu horário de trabalho e nas suas atividades diárias, sendo eventualmente escalados para operações policiais dentro da instituição e da delegacia.

Com relação aos agentes de polícia que trabalham na investigação, verificou-se uma falta de rotina nas atividades desempenhadas. Seu fluxo de trabalho depende da necessidade da delegacia ou da demanda da chefia e tem como característica a exposição a riscos a sua integridade física, a possíveis transgressões e consequentemente a punições. Não existe uma rotina com relação à carga horária, além de se trabalhar finais de semana e feriado, podendo surgir viagens de última hora, além de escalas de serviço da instituição e da delegacia. Ainda nesse segmento operacional, ainda que em menor escala, estão os escrivães da delegacia em estudo realizam atividades relacionadas aos inquéritos, ordem de missão, intimações, reconhecimento tanto pessoal quanto fotográfico, além de apreensões. Eles também se sentem expostos a riscos, visto que lidam com criminosos, e manuseio de material apreendido que pode estar contaminado.

Analisando as atividades desempenhadas e acima descritas, pode-se perceber a existência de diferentes formas de ser policial, e, dessa maneira, nota-se a existência de diferentes tipos de sofrimento relacionados à especificidade de cada função. Além do sofrimento apresentado em relação à precariedade da organização compartilhada independente da função e das dificuldades operacionais, pode-se constatar um desarranjo nas relações socioprofissionais em função das diferenças entre as funções. Isso acaba por gerar divergências na percepção do trabalho pessoal e do trabalho do outro.

Entre os policiais envolvidos com atividades administrativas verificou-se que não se sentem policiais uma vez que não desempenham as funções que, no senso comum, caracterizariam o trabalho policial. Essa vivência pode sugerir um sentimento de desvalorização e falta de reconhecimento em relação ao próprio trabalho. Segundo Mendes (2007) o reconhecimento é o processo de valorização do esforço e do sofrimento investido para a realização do trabalho, possibilitando ao sujeito a construção da sua identidade, traduzidas pelas vivências de prazer e de realização de si mesmo, além de ser um dos modos de fortalecimento da estruturação psíquica e da saúde. Os resultados encontrados em estudos realizados por Pinto, Figueiredo e Souza (2013) e Minayo, Assis e Oliveira (2011) também demonstram a existência de sofrimento psíquico nos policiais que trabalham com atividades burocráticas e administrativas.

Os resultados apresentados para a função de escrivão, também demonstram que não se sentem vistos como policiais, “...até há uma brincadeira: ah... escrivão não é polícia.”, demonstrando assim um sentimento de falta de reconhecimento e de desvalorização do trabalho pelo outro, além do sentimento de exclusão dentro da organização do trabalho. Segundo Lancman (2008) o trabalhador portador de um mundo psíquico subjetivo não pode ser reduzido a um mero recurso humano e que é justamente na relação com o outro, a partir do “olhar do outro”, que o trabalhador se constitui como sujeito e se reconhece nas relações cotidianas que permitem a construção da identidade individual e social em meio às diferenças.

Com relação ao trabalho investigativo pode-se verificar em razão de ser uma atividade fim que se sentem policiais de fato, porém se encontram mais expostos a riscos de vida, de transgressão e conseqüentemente de punição, pois muitas vezes se deparam com a necessidade de tomada de decisão imediata, o que pode significar transgredir com as normas, com o prescrito do trabalho, gerando assim um sofrimento no cotidiano do trabalho.

De acordo com Dejours (1999), quando o trabalho é reconhecido, os esforços, as angústias, as dúvidas, as decepções, os desânimos relacionados ao trabalho ganham sentido. Constata-se dessa forma que, por causa da falta de reconhecimento das diferentes formas de ser policial existe um enfraquecimento nas relações entre os pares, levando ao individualismo e a falta de cooperação, o que é uma contradição, visto que o trabalho exige confiança e coletividade. Percebe-se que nesta organização do trabalho a constituição do coletivo encontra-se dificultada pela falta de tempo e espaço para conhecer e reconhecer os pares no cotidiano, observando-se assim a predominância de estratégias individuais perante o sofrimento.

Os resultados deste estudo indicam: (1) que a organização policial se caracteriza pela pesada carga de trabalho e sofrimento, levando a desgaste físico e mental; (2) que dentro da organização existem diferentes formas de ser policial, não se restringindo apenas a atividade fim; (3) que em razão das funções desempenhadas, encontramos diferentes formas de sofrimento e de reconhecimento; (4) que as ações e condições de trabalho, influenciam diretamente na saúde do policial; (5) que os mecanismos de defesas individuais tem se sobressaído em razão da falta de reconhecimento do trabalho do outro, enfraquecendo assim a cooperação e a

confiança entre os pares; (6) que é importante promover o reconhecimento das particularidades de cada função, seja ela meio ou fim, a fim de fortalecer a identidade dos sujeitos e, concomitantemente, viabilizar a articulação de um coletivo de trabalho.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se verificar que os resultados da pesquisa coadunam com a teoria da psicodinâmica do trabalho, contribuindo com estudos sobre a influência da organização do trabalho sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

Este estudo contribui para futuras pesquisas com o fim de investigar a relação de trabalho/sofrimento dos policiais; fornece dados para uma intervenção com a clínica do trabalho na Instituição; sinaliza a importância da organização do trabalho para a saúde do trabalhador e para a produção de serviços e norteia a importância de se olhar para a qualidade de vida de policiais civis, uma vez que o trabalho policial é também um trabalho de “cuidar do outro”.

REFERÊNCIAS

- Academia de Polícia Civil do Distrito Federal (1998). *História da Polícia Civil de Brasília: aspectos estruturais (1957 a 1995)*. Academia de Polícia Civil. Brasília: Polícia Civil do Distrito Federal.
- Almeida, L.L. & Merlo, A.R.C., (2008). Manda quem pode, obedece quem tem juízo: prazer e sofrimento psíquico em cargos de gerência. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 11, n.2, p. 139-157.
- Amador, F.S. (1999). *Violência policial: Verso e reverso do sofrimento*. Dissertação de mestrado. Instituto de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Amaral, L. O. O. (2003). *Direito e segurança pública: a juricidade operacional da polícia*. Brasília: Consulex.
- Anchieta, V. C. (2011). “*Eu acho que você vai criando uma couraça*”: abordagem psicodinâmica do sofrimento no trabalho e das defesas entre policiais civis de uma unidade da Polícia Civil no Brasil. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília –DF.
- Anchieta, V.C.C., Galinkin, A.L., Mendes, A.M.B. & Neiva, E.R. (2011). Trabalho e riscos de adoecimento: um estudo entre policiais civis. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*: Brasília, vol.27, n.2, 199-208.
- Azkoul, M.A. (1998). *A Polícia e sua função Constitucional*. 1 ed. São Paulo: Editora Oliveira Mendes.
- Bandeira, L. & Costa, A. (2007). A deontologia e o controle da atividade policial. Em A, Costa, & L. Bandeira (Orgs.). *A segurança pública do Distrito Federal: práticas institucionais e dilemas culturais* (p. 37- 59). Brasília: LGE.
- Bardin, L. (1970). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bayley, D. H. (2006). Reforma do sistema policial como política externa. Em C.Slakmon, M.R. Machado & P.C. Bottini (Orgs). *Novas direções na governança da Justiça e da Segurança*. (pp. 695-705). Ministério da Justiça, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.

- Bobbio, N., Matteucci, N., Pasquinho, Gianfranco(1998). *Dicionário de política*(Vol. 1, 11a ed.). Brasília: Universidade de Brasília.
- Brant, L.C. & Gomez, C. (2003). A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do Trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*,9 (1), 213-223.
- Brant, L.C. & Gomez, C. M. (2005). O sofrimento e seus destinos na gestão do trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*, vol.10,n.4, 939-952.
- Breakwell, G.M. (2010). Métodos de entrevista. Em Breakwell, G.M., Fife-Schaw, C., Hammond, S. & Smith, J.A. (Orgs.). Métodos de pesquisa em Psicologia (p. 240- 259). Brasil: Artmed.
- Bretas, M.L.(1997). Observações sobre a falência dos modelos policiais. Tempo Social. *Revista de Sociologia da USP*, São Paulo 9 (1), pp.79-94.
- Brito, A.S. & Souza, L. Representações sociais de policiais civis sobre profissionalização. *Sociologia*, Porto Alegre, ano 6, n.12, 304-327.
- Calazans, M. E. (2004). Mulheres no policiamento ostensivo e a perspectiva de uma segurança cidadã. *Revista São Paulo em perspectiva* , 18(1), p.142-150.
- Cardoso, A. M. (2007). *Desmilitarização das polícias – Uma mudança cultural ou uma questão de sobrevivência?* Universidade Católica de Brasília, Brasília – DF.
- Constituição da República Federativa do Brasil*.(1988). Brasil: Brasília, DF.
- Costa, A. T. (2004). *Entre a lei e a ordem: violência e reforma nas policias do Rio de Janeiro e Nova York*. Rio de Janeiro: FGV.
- Dejours, C. (1992) *A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (5ª. Ed.). SãoPaulo: Cortez-Oboré.
- Dejours, C. (1998). *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Dejours, C. (1999), *Conferências Brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. São Paulo: Fundap, EAESP/FGV.
- Dejours, C. (2004). *Addendum*. Em S. Lancman, & L. I. Sznclwar (Orgs.), *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*, p. 47-104. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz.

- Dejours, C. (2005). *O fator humano*. Rio de Janeiro: FGV.
- Dejours, C. (2012). Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação. Em C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet (Orgs.). *Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana a análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (p.45-65). (13 ed.). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. & Abdoucheli (2012). Itinerário teórico em Psicopatologia do Trabalho. (13 ed.) Em Dejours, C., Abdoucheli, E. & Jayet, C. (Orgs.) *Psicodinâmica do trabalho: Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana a análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. (13a ed.) (p.119-142). São Paulo: Atlas.
- Elias, N. (1990). *O processo civilizador: uma história dos costumes*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Fernandes, R.C.P., Silvany Neto, A.M., Sena, G.M., Leal, A.S., Carneiro, C.A.P. & Costa, F.P.M. (2002). Trabalho e cárcere: um estudo com os agentes penitenciários da região metropolitana de Salvador, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 18 (3), p. 807-816.
- Ferreira, M.C. (2011). “*Chegar feliz e sair feliz do trabalho*”. Em Mendes, A.M. *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão* (p.40-53). Curitiba: Juruá Editora.
- Foucault, M. (1989). *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes.
- Gomes, R. & Souza, E.R. (2013). A identidade de policiais civis e sucessivos espelhamentos. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, vol.18, n.3, 601-610.
- Holloway, T. H. (1997) *Polícia no Rio de Janeiro, repressão e resistência numa cidade do século XIX*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- Lancman, S. (2008). O mundo do trabalho e Psicodinâmica do trabalho. In: Lancman, S. & Sznelwar, I.L. (Orgs.). *Da Psicopatologia à Psicodinâmica do trabalho*. (2 ed.) Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.
- Lei nº 2.364 de 9 de dezembro de 1958. (2014). Acesso em 10 de Abril de 2014. <http://www.dpf.gov.br/institucional/historia/historico>

- Lei nº 4.483, de 16 de novembro de 1964. (1964). Acesso em 10 de Abril de 2014.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4483.
- Marcineiro, N. & Pacheco, G.C. (2005). Polícia comunitária: evoluindo para a polícia do século XXI. Insular.
- Martins, S.R. (2011). Tempos antes do adoecer: relações entre saúde e os processos psicodinâmicos do reconhecimento do trabalho. Em A.M. Mendes (org.). *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão*. (p. 69 -88). Curitiba, Juruá.
- Mauch, C. (2011). Dizendo-se autoridade: polícia e policiais em Porto Alegre 1896-1929. Tese de Doutorado, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de pós-graduação em História, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Mendes, A.M. (2007a) Da Psicodinâmica à Psicopatologia do trabalho. Em Mendes,A.M. (org.). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas* (p. 29– 48).São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A.M. (2007b). Pesquisa em Psicodinâmica: a clínica do trabalho. Em A.M. Mendes (org.). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas* (p. 65– 88). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A.M. (2007c). Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. Em Mendes, A.M. (Org.).*Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas* (p. 29– 48).São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A.M. (2011). Prazer, reconhecimento e transformação do sofrimento no trabalho. Em Mendes, A.M. (Org.) *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão* (p. 13-25). Editora Juruá.
- Mendes, A.M. & Araújo, L.K.R. (2012). *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.
- Mendes,A. M.; Borges,L. O. &Ferreira, M. C. (2002).Trabalho em transição, saúde em risco. (p. 33) Brasília: Universidade de Brasília.
- Mendes, A.M. & Facas, E.P. (2012). Em: Mendes, A.M., Merlo, A.R.C., Morrone, C.M. e Facas, E.P. *Psicodinâmica e Clínica do Trabalho – Temas, interfaces e casos brasileiros*, p. 77-92. Juruá Editora.

- Mendes, A.M. & Morrone, C.F. (2002). Vivências de prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. Em Mendes, A.M., Borges, L.O., Ferreira, M.C. (Orgs.). Trabalho em transição saúde em risco. (p. 27-42). Editora UnB.
- Merlo, A.R.C. (2013). Sofrimento silenciado, patologia da solidão e suicídio no trabalho: a questão da atenção à saúde. Em Merlo, A.R.C., Mendes, A.M., Moraes, R.D. O sujeito no trabalho: entre a saúde a patologia. (p. 93 – 99). Curitiba: Juruá Editora.
- Minayo, M.C.S. & Souza, E.R. (2003). *Missão investigar: entre o ideal e a realidade de ser policial civil*. Garamond, Rio de Janeiro.
- Minayo, M.C.S., Assis, S.G. & Oliveira, R.V.C. (2011). Impacto das atividades profissionais na saúde física e mental dos policiais civis e militares do Rio de Janeiro (RJ,Brasil). *Ciência e Saúde Coletiva*, v.16,n.4, p.2199 – 2209.
- Molinier, P. (2008). *Lesenjeuxpsychiquesdutravail: introduction à lapsychodinamiquedutravail*. Paris: Éditions Payot & Rivages.
- Molinier, P. (2010). Souffrance, défenses, reconnaissance: le point de vue du travail. Em D. Lhuillier, F. Giust – catégorie sociale? Nouvelle de Revue de Psychologie, 10, 99-110.
- Monet, J. (2002). *Polícias e sociedade na Europa*. (2ª ed.) (M. A. L. Barros, trad.). São Paulo: USP.
- Moraes, B. B. (2000). *Segurança pública e direitos individuais*. São Paulo: Juarez de Oliveira.
- Nobre, M.T., & Barreira, C. (2008). Controle social e mediação de conflitos: as delegacia da mulher e a violência doméstica. *Revista Sociologias*, 10(20), p.138-163.
- Pedroso, R.C. (2005). Estado autoritário e ideologia policial. São Paulo: Associação Editorial Humanitas, Fapesp.
- Pinto, L. W; Figueireido, A. & Souza, E. (2013). Sofrimento psíquico em policiais civis do Estado do Rio de Janeiro. *Revista Ciência Coletiva*, v. 18, n.3, 633-644.

- Polícia Civil do Distrito Federal (2014). *Institucional*. Acesso em 14 de mar. 2014.
[http: www.pcdf.df.gov.br](http://www.pcdf.df.gov.br)
- Reiss JR., A. (2003). Organização da polícia no século XX”. Em: Tonry, M.& Morris, N. *Policimento moderno*. São Paulo, Edusp.
- Rodrigues, T.M. (2003). *Polícia e prostituição: um estudo de caso*. Tese de doutorado. Departamento de Sociologia, Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Brasília, Brasil.
- Santos, J.V.T. (1997). A arma e a flor: formação da organização policial, consenso e violência. *Revista de Sociologia da USP*, 9(1), 155-167.
- Silva, L.P. (2011). *Organização do trabalho e vivências de prazer e sofrimento no trabalho em delegacias de polícia do Distrito Federal*. Monografia de Especialização, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.
- Silva, M.B. & Vieira, S.B. (2008). O processo de trabalho do militar e a saúde mental. *Saúde e Sociedade*, 7 (4), p. 161 -170.
- Souza, E. & Minayo, M. C. (2005). Policial, risco como profissão: morbimortalidade vinculada ao trabalho. *Revista Ciência e saúde Coletiva*. v, 10, n.4, Rio de Janeiro, out./dez, p. 917-928.
- Souza, E.R., Franco, L.G., Meireles, C.C., Ferreira, V.T., Santos, N.C. (2007). Sofrimento psíquico entre policiais civis: uma análise sob a ótica de gênero. *Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro*, v.23, n.1, p. 105-114.
- Spode, C.B. & Merlo,A.R.C.(2006). Trabalho policial e saúde mental: uma pesquisa junto aos capitães da Polícia Militar. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 19 (3),p. 362-370.
- Tschiedel, R.M. & Monteiro, J.K. (2013). Prazer e sofrimento no trabalho dos agentes de segurança penitenciária. *Estudos Psicologia: Natal*, vol. 18, n. 3, 527-535.
- Uchida, S. (1996). *Temporalidade e subjetividade no trabalho informatizado*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.