



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB

Instituto de Psicologia – IP

Departamento de Psicologia Social do Trabalho

Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho e Clínica do Trabalho

**ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E VIVÊNCIAS DE PRAZER E SOFRIMENTO NO
TRABALHO EM DELEGACIAS DE POLÍCIA DO DISTRITO FEDERAL**

LUCIANE PINTO DA SILVA

Artigo apresentado ao curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho, Prof^a. Dr^a Ana Magnólia Mendes, Universidade de Brasília, como requisito à obtenção do título de Especialista em Psicodinâmica do Trabalho.

Orientadores: Prof^a. Dr^a Ana Magnólia Mendes

Prof^o. Doutorando Emílio Facas

Brasília, (2011)

SUMÁRIO

Introdução	01
Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho/ Estratégias Defensivas e Mobilização Subjetiva	09
Pesquisas sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento	11
 Método	11
1. Participantes	11
2. Instrumentos	12
2.1. Abordagem Quantitativa: ITRA	12
2.2. Abordagem Qualitativa: Entrevista Coletiva	14
3. Procedimentos	14
3.1. Coleta de dados: ITRA	14
3.2. Coleta de dados: Entrevista Coletiva	15
4. Resultados	16
4.1. Análise do ITRA	16
4.2. Análise das entrevistas coletivas	20
 Discussão	29
 Considerações finais	33
 Referências	34

Agradeço a Deus, meu fiel companheiro, a minha mãe que sempre me “estende a mão”, a todos os policiais que tornou possível a realização da pesquisa e aos professores por todas as orientações neste estudo.

Organização do Trabalho e Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho em Delegacias de Polícia Civil do Distrito Federal

O trabalho é algo inerente à espécie humana, é o homem em ação criando ou recriando um universo em sua volta para sobreviver e realizar-se. Este homem é eminentemente social, interativo e não vive isoladamente, mas em constante convívio e relacionamento com seus semelhantes, como ato de transmitir significado à natureza, que traz consigo os modos operatórios da atividade e os modelos de gestão do trabalho, que delineiam a organização do trabalho permeada do prazer e do sofrimento no trabalho.

Nas ciências humanas o trabalho é um dos eixos estruturantes do Sujeito, de forma que, não é tão somente fonte de doença ou de infelicidade, mas, às vezes ele se apresenta como operador de saúde e prazer, observando duas tendências o papel do trabalho na saúde e a relação entre saúde e normalidade.

A palavra trabalho não se delimita a um único conceito na extensa literatura que procura defini-la, contudo, no âmbito deste estudo em psicodinâmica o trabalho, o trabalho é o engajamento do corpo (psíquico e físico) na organização do trabalho, lócus, em que se realiza uma atividade, no intervalo: trabalho prescrito e trabalho real.

Este estudo objetiva pesquisar o impacto da organização do trabalho nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho de policiais civis que exercem suas atividades em Delegacias Circunscricionais da Polícia Civil do Distrito Federal.

Nessa perspectiva, foi explorado especificamente, a análise do Contexto de Trabalho em suas dimensões: organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais; Custo Humano no Trabalho: para descrever as exigências no trabalho, quanto às representações relacionadas ao custo físico, cognitivo e afetivo; buscar as Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho: na realização profissional, liberdade de expressão e esgotamento profissional e delinear os Efeitos do Trabalho para a Saúde: relacionados aos danos físicos, psicológicos, sociais e averiguar as estratégias de mediação do sofrimento no trabalho.

A demanda dessa pesquisa evidenciou-se do contato com alguns policiais civis de uma delegacia de polícia que responderam algumas questões sobre o trabalho que realizam no plantão da delegacia e da observação do local de trabalho dos policiais, considerando que, estes, perfilham as dificuldades que enfrentam no desenvolvimento das atividades nas delegacias e das conseqüências dessas dificuldades sobre a saúde.

O serviço público foi instituído para atender as necessidades da sociedade, é garantido pela Constituição Federal de 1988, e dentre eles o serviço de Segurança Pública composto pela Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Ferroviária, Polícia Civil, Polícia Militar e Corpo de Bombeiros Militar.

A Polícia Civil do Distrito Federal é um órgão de Segurança Pública, atua como Polícia Judiciária, cuja função é apurar as infrações penais e a sua autoria por meio da investigação policial, procedimento administrativo com característica inquisitiva, que serve, em regra, de base ao inquérito policial, previsto no Código de Processo Penal Brasileiro, o inquérito policial é conduzido de forma independente pela polícia civil que o remete ao juízo criminal competente após a sua conclusão.

As atividades desenvolvidas nas delegacias circunscricionais, compreende o registro de ocorrências, lavrar autos de prisões em flagrante delito, investigar ocorrências, instaurar o inquérito policial e operações policiais demandadas do Departamento de Polícia Circunscricional, ao qual são subordinadas diretamente.

A carga horária das carreiras de Polícia Civil é composta de 40h semanais, com o horário de expediente de segunda-feira a sexta-feira das 12 às 19h, com escalas extras, demandadas de operações policiais ou escolta de presos e escalas de plantão de 24h de trabalho por 72h de descanso.

Trabalha em Delegacias Circunscricionais os policiais com os cargos de Delegado de Polícia, Agente de Polícia e Escrivão de Polícia. As funções, os cargos e as atividades inerentes a cada departamento são normatizados pelo Regimento Interno da Polícia Civil do Distrito Federal, Decreto nº 30.490, de 22 de junho de 2009.

De acordo com o decreto ao cargo de Delegado de Polícia compete:

I - Supervisionar, coordenar, controlar e executar as atividades específicas de polícia civil ou de interesse da segurança pública;

- II - Desenvolver estudos e pesquisas com vistas à preservação da segurança pública;
- III - Estudar e propor medidas destinadas a simplificar o trabalho e a redução dos custos das operações policiais;
- IV - Elaborar planos de estudos de situação de busca de informações e de operações policiais;
- V - Proceder à análise de dados e elaborar informações no âmbito da Polícia Civil;
- VI - Participar de estudos e pesquisas de natureza técnica sobre administração policial;
- VII - Representar à autoridade competente sobre questões de natureza penal;
- VIII - Planejar operações de segurança e de investigações;
- IX - Supervisionar ou executar operações de caráter sigiloso;
- X - Instaurar e presidir inquéritos policiais e termos circunstanciados;
- XI - Presidir sindicâncias e outros procedimentos administrativos;
- XII - Presidir audiências e lavratura do respectivo termo;
- XIII - Proceder com todos os atos e formalidades necessários para a instrução do inquérito policial e outros procedimentos de natureza criminal ou administrativa;
- XIV - Instruir e orientar pessoal sob sua chefia visando estabelecer novas técnicas e procedimentos de trabalho;
- XV - Executar outras atividades decorrentes de sua lotação;
- XVI - Cumprir e fazer cumprir o presente regimento, regulamentos administrativos e leis em vigor;
- XVII - Desempenhar outras atividades que se enquadrem no âmbito de suas atribuições.

Art.99: São atribuições do Agente de Polícia

- I - Investigar atos ou fatos que caracterizem ou possam caracterizar infrações penais;
- II - Assistir a autoridade policial no cumprimento das atividades de Polícia Civil;
- III - Coordenar ou executar operações e ações de natureza policial ou de interesse de segurança pública;
- IV - Executar intimações, notificações ou quaisquer outras atividades julgadas necessárias ao esclarecimento de atos ou fatos sob investigações;
- V - Dirigir veículos automotores em serviços, ações e operações policiais.
- VI - Executar outras atividades decorrentes de sua lotação;
- VII - Cumprir e fazer cumprir o presente regimento, regulamentos administrativos e leis em vigor.

Art.100. São atribuições do Escrivão de Polícia:

- I - Planejar, controlar e executar todas as atividades específicas de cartório;
- II - Providenciar o recolhimento das fianças prestadas;
- III - Certificar as atividades cartorárias realizadas;
- IV - Acompanhar a autoridade policial nas diligências externas, quando necessário ao desenvolvimento de atividades cartoriais;
- V - Executar os registros das atividades cartorárias;
- VI - Prestar contas ao chefe imediato do valor das fianças recebidas e custas depositadas, bem como acautelar objetos e valores ausentes;
- VII - Atuar em processos de natureza administrativa;
- VIII - Executar outras atividades decorrentes de sua lotação;
- IX - Cumprir e fazer cumprir o presente regimento, regulamentos administrativos e leis em vigor.
- X - Desempenhar outras atividades que se enquadrem no âmbito de suas atribuições ou determinadas por superior hierárquico e inerentes à atividade policial.

Em todos os segmentos da administração pública são estabelecidos leis e modelos de gestão, por diversos fatores externos e internos necessários para o andamento e desenvolvimento das atividades pertinentes a cada órgão.

As práticas administrativas são desenvolvidas pelas Instituições, para conhecer seus trabalhadores para que estes possam compreender as necessidades organizacionais, os serviços, os documentos, etc, visando, aperfeiçoar sua ocupação, com o fim atender as questões inerentes à estrutura organizacional e da sociedade, por meio dos modelos de gestão e organização do trabalho, ao qual deverão corresponder.

O contexto da organização do trabalho ao longo do histórico social e administrativo desde Taylor até a atualidade está imbuído de normas, ritmos, vivências, subjetividade, cultura e de simbolismos em um palco onde seus atores precisam produzir bens ou serviços que alcance o patamar de eficácia ou excelência.

Em diversas estruturas organizacionais alguns questionamentos são comuns, como: porque a produção dos serviços está longe do ideal se tudo está normatizado? E porque os bens e serviços não são excelentes de acordo com o prescrito?

Morgan (2007) demonstra que muitas ideias assumidas como certas sobre as organizações são metafóricas, mesmo que não sejam reconhecidas como tal, por exemplo, frequentemente fala-se sobre organizações como se elas fossem máquinas desenhadas para atingir fins e objetivos pré-determinados que deveriam funcionar tranqüila e eficientemente. E como resultado desse tipo de pensamento são organizadas e administradas de maneira mecanicista impelindo suas qualidades humanas para um papel secundário.

Dos estudos de Christopher Dejours da psicopatologia do trabalho à psicodinâmica do trabalho compreende-se que é na organização do trabalho que se desenvolve e se evidencia um hiato entre o trabalho prescrito e o trabalho real, isto é, entre o que está prescrito/normatizado para execução da atividade, e como, de fato essa atividade é realizada.

No cerne dessa discrepância se encontra o trabalhador, para apresentar resultados organizacionais e experimentar o prazer e/ou sofrimento no trabalho imbuído de reações que constituem as estratégias defensivas e de mediação do sofrimento no trabalho, das quais, esse Sujeito se apropria para continuar produzindo.

Nesse contexto, a teoria e o método da psicodinâmica do trabalho serão norteadores para esta pesquisa, pois possibilitam visualizar o invisível do trabalho, a influência da organização do trabalho no psiquismo do trabalhador e quais as vivências de prazer e sofrimento frente ao descompasso do trabalho prescrito e do trabalho real.

O interesse em estudar o tema surgiu por meio da convivência desta estudante, na atividade policial, bem como para dispor no meio acadêmico e institucional de pesquisa em delegacias de polícia civil utilizando o método da psicodinâmica do trabalho, vez que após pesquisas foram encontrados: Anchieta (2011), Sá e Samapiao (2007), Souza e Minayo, (2005), Spode e Melo (2005), Minayo (2003), entretanto, tais pesquisas não demonstram a especificidade do tema e do método escolhido para esta pesquisa.

Considere-se também que Mendes (2003), demonstra que dos 860 trabalhos encontrados no período de 1950 até 2002, referente à Saúde do Trabalhador, Higiene Ocupacional, Ergonomia, Toxicologia e Saúde Ocupacional, foram encontrados apenas cinco estudos referente à saúde do policial.

Mapeando esses autores temos: Trabalho e Riscos de Adoecimento: Um Estudo entre Policiais Civis do DF, realizado por Anchieta (2011), em que se conclui que apesar de não ficarem evidentes danos graves à saúde do policial novato, há riscos de acontecer falha nas estratégias de mediação em relação a fatores que levam ao adoecimento. Do estudo: Transtorno Mental em Policiais Civis do DF, Sá e Sampaio (2007), diagnosticou-se que é

necessário instituir medidas preventivas, capazes de privilegiar a saúde mental dos servidores da Polícia Civil do Distrito Federal, para que se minimize o grau de sofrimento no desempenho de suas funções ocupacionais, fato que poderá acarretar reflexos positivos para os trabalhadores, para Instituição e para toda a sociedade. Em outro estudo, Trabalho Policial e Saúde Mental: Uma pesquisa junto aos capitães da Polícia Militar, Spode e Melo (2005), os resultados apontam que apesar da excessiva carga de trabalho administrativo e dos perigos inerentes à profissão, o prazer no trabalho está relacionado ao exercício de atividades de gestão, as quais proporcionam espaços de criação no trabalho, porém, as pressões impostas pelos mecanismos disciplinares de vigilância e de controle, característicos da organização do trabalho policial militar, não deixam de constituir-se como fonte de sofrimento, pois engendram a divisão dos trabalhadores e colocam barreiras para a criação dos vínculos de confiança e cooperação, aspectos de suma importância se considerar a própria natureza do trabalho, permeada por riscos. Minayo (2003), no transcorrer da conclusão do livro *Missão Investigar: Entre o Ideal e a Realidade de Ser Policial*, junto aos policiais civis do Rio de Janeiro, coloca que a hipótese inicial sobre a necessidade de investir no agente policial como ponto nevrálgico para qualificar o desempenho da Segurança Pública está confirmada, e ainda considera urgente a criação de uma instância específica para apoio psicológico dos policiais, pois a análise de sua situação de saúde evidência elevadíssimos níveis de sofrimento mental, estresse e várias formas de compensação desse sofrimento, como manifestações de truculência, uso de drogas lícitas e ilícitas, ideação e tentativas de suicídio, frequentes tipos de conflitos e desagregações familiares, prejudiciais à saúde, por causa do desgaste que sofrem.

A Psicodinâmica do Trabalho (PDT), surgiu na França, início dos anos 1980, desenvolvida por Christophe Dejours, médico do trabalho, psiquiatra e psicanalista. No Brasil as primeiras pesquisas foram realizadas no início dos anos 1990. A abordagem científica advém dos referenciais teóricos da Psicopatologia do Trabalho e nesse momento surge o método para estudar a inter-relação trabalho-saúde do trabalhador.

Nas bases conceituais da psicodinâmica do trabalho, o *trabalho*, é o eixo central de estruturação do sujeito e o foco é a organização do trabalho, onde também se manifesta a existência de um espaço irreduzível entre a tarefa prescrita e a atividade real que acontece da dinâmica inerente a determinados contextos de trabalho, caracterizada pela atuação de forças, visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas que

podem ou não deteriorar o contexto do trabalho e isso implica uma reorganização dos paradigmas até então utilizados. (Mendes, 2007)

Essa abordagem científica propõe também, um novo olhar para o trabalhador a partir da observação e da escuta realizada com estudos de campo que envolve a análise da organização do trabalho e dos modos de subjetivação com a Clínica do Trabalho.

Como nos mostra os estudos em psicodinâmica a organização do trabalho é resultado de um processo intersubjetivo, no qual encontram-se envolvidos diferentes sujeitos em interação com uma dada realidade, implicando uma dinâmica de interações própria às situações de trabalho, enquanto lugar de produção de significações psíquicas e de construção de relações sociais. A organização do trabalho exerce influências multideterminada no funcionamento psíquico dos trabalhadores. (Mendes & Morrone, 2002)

Das pesquisas metodológicas em psicodinâmica foi possível extrair o que era potencialmente desestabilizador para a saúde mental dos trabalhadores: todas as pressões aparecem como decorrentes da organização do trabalho, dessa forma a organização do trabalho foi então, conceituada pelo contraste com as condições do trabalho. (Dejours, 1994)

As condições de trabalho estão relacionadas às pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho que têm como principal alvo o corpo dos trabalhadores, onde elas podem ocasionar desgaste, envelhecimento e doenças somáticas.

A organização do trabalho determina não somente a divisão do trabalho, mas também a divisão dos homens. Nessa cadência, se por um lado as condições de trabalho têm como alvo principalmente o corpo, a organização do trabalho por outro, atua no nível do funcionamento psíquico do trabalhador.

A divisão do trabalho, então, é a divisão das tarefas entre os trabalhadores, como a repartição, o ritmo, o modo operatório prescrito que incitam o sentido e o interesse do trabalho para o Sujeito e a divisão dos homens a hierarquia, o comando, o controle e a distribuição de responsabilidade em que solicita, sobretudo, as relações entre as pessoas e mobilizam os investimentos afetivos como o amor e o ódio, a amizade, a solidariedade, a confiança, etc. (Dejours, 1994)

Dessa forma, o aparelho psíquico e o Desejo do Sujeito foram revelados como alvo específico da organização do trabalho. Como expõe Dejours, 1994, quanto mais se sobe na

hierarquia das organizações mais há lugar para o Desejo e para o Sujeito e inversamente, na base da hierarquia, a questão do Sujeito não se coloca, de forma que tal modo operatório demonstra uma economia do Desejo do Sujeito, uma Repressão do Desejo.

Atacando o Desejo, se ameaça o regulador natural do equilíbrio psíquico e somático, se ao Sujeito não é disponibilizado espaço para rearranjo do compromisso frente aos conflitos que surgem do confronto de sua personalidade e de seu Desejo com a Organização do Trabalho, com efeito, o sofrimento se instala e ele se torna alienado, com o risco de descompensação psiquiátrica ou a entrada num processo de somatização. (Dejours, 1994)

A análise psicodinâmica das situações de trabalho mostra que a organização do trabalho não é absolutamente absorvida pelos trabalhadores considerando que todos os preceitos são reinterpretados e reconstruídos, quando há espaço para a mobilização subjetiva desse Sujeito, sua inteligência prática está em ação para dar conta do sofrimento ocasionado pelo inusitado do trabalho e então ressignificar as vivências de sofrimento em vivências de prazer, saúde e sucesso no trabalho.

De outra forma quando a liberdade do Sujeito é restrita e não permite reflexão na organização do trabalho prescrito, sua mobilização subjetiva fica comprometida e o sofrimento psíquico se instala na forma de esgotamento, stress, sobrecarga, insatisfação, frustração, medo, falta de reconhecimento, indignação, inutilidade, injustiça, desqualificação e discriminação no trabalho.

Nesse processo são formuladas estratégias defensivas e de mediação do sofrimento no trabalho, como a negação do sofrimento, o individualismo, a racionalização, a passividade, a aceleração, a banalização, a violência, a compulsão e a normopatia, como forma de continuar trabalhando, no entanto, os estudos mostram que o uso excessivo dessas estratégias conduz o sujeito a patologias como a do suicídio, assédio, servidão voluntária, depressão, sobrecarga, dentre outras.

Segundo Dejours os sofrimentos e injustiças são comuns a todas as sociedades e que o mal, no âmbito dos estudos em psicodinâmica é a tolerância à mentira, a cooperação em sua produção e difusão, bem como a todas as designações discriminatórias e manipuladoras para as funções mais penosas ou mais arriscadas, diz respeito ao desprezo, às grosserias e às obscenidades para com as mulheres, a manipulação deliberada da ameaça e da chantagem e de insinuações contra os trabalhadores tentando desestabilizá-los psicologicamente [...] ou para

obrigá-los a fazer coisas que eles reprovam moralmente, e, de modo geral, para amedrontá-los. (Dejours, 2006. p. 76, 77)

A psicodinâmica do trabalho vem demonstrando através de várias pesquisas de Dejours, 1994, 1992, 2008, Mendes, 2002, 2007, 2010, 2011, Mendes, Merlo e Araújo (2011), Mendes, Merlo, Morrone e Facas (2010), Merlo e Mendes (2009), Santos, Mendes e Araújo (2009), que com a existência de um espaço coletivo da palavra na organização do trabalho, o trabalhador poderia se apropriar mais de “si”, da sua intersubjetividade, do “saber fazer”, oportunizando assim, uma reinvenção nos modos operatórios diluindo prejuízos.

Fazer pesquisa em psicodinâmica é desvelar as transformações da organização do trabalho, a eficácia das estratégias, a emancipação dos trabalhadores, a reapropriação de si, do coletivo, das suas condições de poder e das suas funções política e social. (Mendes, 2007)

Dessa forma, e considerando que em psicodinâmica há um princípio fundamental de investigação e de análise, que; toda conduta mesmo quando se apresenta como absurda ou uma aberração, tem sempre um sentido e uma razão de ser, sobretudo quando é consolidada no dia-a-dia de uma prática de trabalho, propõe, então, uma revisão nos modos da organização do trabalho a partir da escuta do coletivo no trabalho.

Dejours (2008), esclarece que a existência de um espaço público da palavra poderia ser uma prática nas empresas mesmo fora do âmbito de uma intervenção em psicodinâmica do trabalho, pois permitiriam a elaboração compartilhada das vivências, facilitando a experiência da elaboração coletiva do sentido do trabalho.

Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho/ Estratégias Defensivas e Mobilização Subjetiva

O sofrimento é concebido como uma vivência subjetiva intermediária entre a doença (mental ou somática) descompensada e o conforto (ou bem estar psíquico). (Martins, Moraes e Lima, 2010. p. 19).

Em psicodinâmica o Sujeito/trabalhador vivencia o prazer e sofrimento no trabalho quando se depara com o trabalho prescrito e o trabalho real. Ele *prova* da experiência de prazer no trabalho, quando no confronto com o inesperado no real do trabalho, encontra espaço para se mobilizar subjetivamente, posto que, aqui está presente o *saber-fazer* da experiência com o real. Desta forma ao realizar o trabalho, o Sujeito, pode refletir e agir sobre

ele ressignificando o sofrimento e transformando-o em realização e satisfação pessoal, por ter conseguido resolver problemas e disso obter reconhecimento.

O sofrimento se dá do oposto, esse trabalhador não encontra espaço para mobilizar-se subjetivamente, frente à oposição do trabalho prescrito e do real e se depara também, com a falta de espaço para suas habilidades pessoais, sua experiência, sua criatividade, e ainda assim, *precisa* realizar a tarefa, o que o faz sob a repressão do Desejo, utilizando as estratégias defensivas, que podem afetar o funcionamento psíquico e conduzir esse Sujeito a patologias.

As estratégias de defesa é uma das formas de enfrentamento do sofrimento psíquico do trabalhador frente à discrepância entre o trabalho prescrito e o real e permite a transformação do sofrimento a partir de uma operação simbólica: o resgate do sentido do trabalho. (Mendes e Morrone, 2002)

Como característica positiva as estratégias defensivas proporcionam ao trabalhador que os conflitos pertinentes à organização do trabalho sejam solucionados, mediante espaço concedido ao coletivo para se mobilizar e obter sucesso na solução dos problemas, entretanto, na falta do espaço público e coletivo da palavra, o uso das estratégias de defesa, tornam-se permanente e podem mascarar o sofrimento psíquico, posto que a estabilidade psíquica vivenciada é artificial, assumindo assim uma dimensão patológica que interfere no desenvolvimento do trabalho, pois esses trabalhadores se privam da principal fonte de prazer no trabalho que é um clima de colaboração e confiança e na vida social, uma vez que o “viver junto” fica comprometido.

Não observar a dimensão subjetiva do trabalho leva os agentes a sofrerem e a resistirem em seu sofrimento, com estratégias de defesa, hoje identificadas pela psicodinâmica do trabalho, com possíveis efeitos desastrosos, sobre a produtividade – desavenças, desmobilização, individualismo – e consequências nefastas para a saúde mental e somática dos agentes”. Dejours, 2008. p. 136

Neste sentido, as defesas contra o sofrimento tem papel contraditório. De um lado, elas são necessárias para manter o equilíbrio psíquico; de outro, podem levar a um imobilismo e alienação. Com isso, Mendes & Morrone (2002), explana que a luta pelo prazer deve sobrepor-se à utilização das defesas, constituindo uma alternativa para a estabilidade psíquica, à medida que possibilita ao trabalhador firmar-se enquanto sujeito, por meio do reforçamento da sua identidade pessoal e profissional.

Pesquisas sobre trabalho e Riscos de Adoecimento

Várias categorias profissionais também foram pesquisadas utilizando o Instrumento de Trabalho e Riscos de Adoecimento - ITRA, dentre elas temos, O Trabalho dos Digitadores Terceirizados de uma Instituição Bancária Pública, pesquisada por Rego, Vieira, Pereira & Facas (2007), cujo objetivo foi avaliar como é o contexto de trabalho nas dimensões da organização, condições e relações socioprofissionais e o sofrimento advindo desse contexto. Os resultados mostraram que o contexto de trabalho se preocupa com as condições de trabalho, as relações socioprofissionais se mostraram mais crítico com uma autonomia inexistente, com individualismo no ambiente de trabalho, em que a distribuição das tarefas é injusta, os funcionários são excluídos das decisões e há conflitos no ambiente de trabalho de modo que os trabalhadores estão no limite e fazendo uso continuado das defesas que podem vir a fracassar e levar os bancários ao adoecimento.

Outra pesquisa realizada com ITRA diz respeito à categoria profissional dos carteiros realizada por Rossi, Calgaro & Melo (2007), cujo objetivo foi investigar a saúde dos carteiros com base nas relações entre o contexto de trabalho nas dimensões da organização, condições e relações socioprofissionais, as vivências de prazer-sofrimento, o custo humano e os danos físicos e psicossociais. O resultado geral apresenta um grau moderado em todos os fatores, demonstrando que a saúde dos carteiros encontra-se em situação crítica e o fator de maior risco para a saúde dos carteiros são as condições de trabalho.

Método

Para este estudo foram selecionadas estratégias quantitativas e qualitativas para coleta e análise dos dados.

1) Participantes

A presente pesquisa foi realizada com policiais civis que trabalham em Delegacias Circunscriçionais do Distrito Federal. Participaram da pesquisa 196 policiais dos cargos de Delegado de Polícia, Agente de Polícia e Escrivão de Polícia. O efetivo em exercício dos referidos cargos são: 400 Delegados de Polícia, 3.381 Agentes de Polícia e 432 Escrivães de Polícia.

As análises demográficas do ITRA demonstraram que a idade média dos participantes é de 39 anos, a média em relação ao tempo de serviço na Instituição é de 11 anos, quanto ao gênero a predominância é masculina com 67,06% e a participação feminina com 32,04%. Em relação à escolaridade 50% são pós-graduados, 44,3% possui nível superior e 5,7% o nível médio. O estado civil dos policiais participantes são 65,5% casados e 26,9% solteiros.

2) Instrumentos

- Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA
- Entrevista Coletiva

2.1- Abordagem Quantitativa: ITRA

O Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento surgiu para atender à demanda das pesquisas em psicodinâmica para grandes grupos de trabalhadores fazendo diagnóstico dos riscos à saúde no trabalho, exercendo papel auxiliar de termômetro, objetivando uma análise descritiva do real. (Mendes, 2007)

O inventário passou por três validações, a primeira construção por Ferreira e Mendes (2003, 2004, 2005) com pequenos ajustes em 2006 e foi validado com 5.437 trabalhadores de empresas públicas do Distrito Federal-DF.

O objetivo é mensurar distintas e interdependentes modalidades de representações dos respondentes, relativas ao mundo trabalho que se estruturam em quatro categorias:

1ª) Escala de avaliação do Contexto de Trabalho - EACT

Descrição do contexto de trabalho: são as representações relativas à organização, às relações socioprofissionais e às condições de trabalho, composta de três fatores:

- A organização do trabalho: que definem a divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho, composta por 11 itens.
- As condições de trabalho: definido como a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e material para a execução do trabalho, composta por 10 itens.
- As relações socioprofissionais: modos de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional, possui 10 itens.

2ª) Escala de Custo Humano do Trabalho – ECHT

Descrição das exigências: são as representações relacionadas ao custo físico, cognitivo e afetivo do trabalho. Composta por três fatores:

- Custo físico: dispêndio fisiológico e biométrico imposto ao trabalhador pelas características do contexto de produção, constituído por 10 itens.
- Custo cognitivo: dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho, composta por 10 itens.
- Custo afetivo: dispêndio emocional, sob formas de reações afetivas, sentimentos e de estados de humor e possui 12 itens.

3ª) Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho – EIPST

Descrição do sentido do trabalho: São representações relativas às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Composta por quatro fatores dois para avaliar o prazer e dois para avaliar o sofrimento no trabalho, a falta de reconhecimento e liberdade de expressão:

- Realização profissional: conceituada como a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz, composta por 9 itens.
- Liberdade de expressão, vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho, composta por 8 itens.
- Esgotamento profissional: avalia a vivência de sofrimento, de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste no trabalho, composta por 8 itens.

4ª) Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho – EADRT

Descrição dos efeitos do trabalho para a saúde: são representações relativas às consequências em termos de danos físicos e psicossociais. Composta por três fatores:

- Danos físicos: como dores no corpo e distúrbios biológicos e se compõe de doze itens.
- Danos psicológicos: sentimentos negativos em relação a si mesmo, e à vida em geral composto por dez itens.
- Danos sociais: definidos como isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais, composta por sete itens.

2.2- Abordagem Qualitativa: Entrevista Coletiva

A entrevista coletiva é usada no referencial teórico da psicodinâmica e prioriza a escuta como premissa básica. Os objetivos da entrevista se resumem em compreender detalhadamente os sentimentos, crenças, atitudes, valores e motivações em relação aos comportamentos, compreender o objeto da pesquisa sob a perspectiva dos entrevistados, investigar o significado do fenômeno para o grupo, bem como a história individual, realizar estudos descritivos e validar, clarificar e ilustrar dados quantitativos para melhorar a qualidade da interpretação.

Para favorecer a livre expressão do trabalhador foi elaborado um roteiro de entrevista/investigação formado por quatro questões de estímulo, com base no referencial teórico que norteia o estudo: 1) Fale-me sobre o seu trabalho; 2) O que você pensa/sente sobre seu trabalho? 3) O que você faz para lidar com as dificuldades no trabalho em seu dia-a-dia? 4) Você acredita que o trabalho está afetando sua saúde?

3) Procedimentos

A pesquisa de campo teve início em conversa informal com policiais de uma delegacia e, posteriormente, foi solicitado, via requerimento protocolado junto à Direção da Polícia Civil, autorização para a pesquisa e concessão de dados estatísticos, requerimento junto ao Departamento de Polícia Circunscricional para aplicar o ITRA nas delegacias, requerimento junto aos delegados-chefes de duas delegacias para autorizar uma entrevista coletiva em cada delegacia e requerimento à Policlínica para obter dados referente à saúde/adoecimento dos policiais.

3.1- Coleta de dados: ITRA

A Polícia Civil do Distrito Federal possui 31 Delegacias Circunscricionais que são responsáveis para registrar e apurar todos os crimes nas Regiões Administrativas - RAs. O Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento - ITRA foi aplicado em 12 delegacias de polícia. O recorte em relação ao número de delegacias se baseou nos dados estatísticos solicitados à Instituição quanto ao número de ocorrências registradas e de auto de prisões em flagrante lavrados no ano de 2010.

Optou-se, pelas quatro primeiras delegacias que apresentaram o maior número de registros de ocorrências e autos de prisões em flagrante lavrados, as quais são: *15ª Delegacia de Polícia-DP*, situada na Região Administrativa- RA de Ceilândia/Distrito Federal-DF, com 18.677, ocorrências e 901 autos de prisão em flagrante, *2ª -DP*, RA da Asa Norte/DF, 16.700 ocorrências e 345 autos de prisão em flagrantes, *12ª DP*, RA Taguatinga/DF, 16.520 ocorrências e 591 autos de prisão em flagrantes, *33ª DP*, RA Santa Maria/DF, 12.038 ocorrências e 1.052 autos de prisão em flagrante, *27ª DP*, RA do Recanto da Emas/DF, 11.175 ocorrências e 943 autos de prisão em flagrante e as de menor números dos referidos registros: *9ª DP*, RA do Lago Norte/DF, com 3.883 ocorrências e 86 autos de prisão em flagrante, *38ª DP*, RA Vicente Pires/DF, com 3.944 ocorrências e 90 autos de prisão em flagrante, *20ª DP*, RA do Gama/DF, com 4.897 ocorrências e 457 autos de prisão em flagrante, *35ª DP*, RA Sobradinho II, com 5.078 e 246 autos de prisão em flagrante, *10ª DP*, RA Lago Sul/DF, com 7.458 ocorrências e 86 autos de prisão em flagrante e duas delegacias medianas em relação a esses números *11ª DP*, RA do Núcleo Bandeirante, com 10.059 ocorrências e 381 autos de prisão em flagrante e *19ª DP*, RA Setor P Norte, com 7882 ocorrências e 514 autos de prisão em flagrante.

Para aplicar o Inventário foi agendado nas delegacias dia e horário, junto os Chefes das Seções de Apoio Administrativo das delegacias e após as formalidades foi solicitado que se reunisse os policias em uma sala a fim de explicar os procedimentos e alcançar voluntários para responder o questionário, entretanto, das 12 delegacias participantes, a reunião com o coletivo do trabalho, para esse fim, ocorreu apenas em uma delegacia e com poucas adesões. Dessa forma a pesquisadora teve liberdade para visitar as seções da delegacia e realizar a pesquisa.

3.2- Coleta de Dados: Entrevista

Duas delegacias de polícia participaram de uma entrevista coletiva. O critério adotado para seleção das duas delegacias incidiu os mesmos parâmetros da análise dos dados solicitados à Polícia Civil para aplicar o ITRA e pela observação do local de trabalho.

A delegacia A participou da entrevista com um grupo de 04 policiais e a delegacia B, com um grupo de 06 policiais. As entrevistas foram realizadas nas dependências da delegacia e previamente à coleta de dados, em conformidade com as normas de ética da Resolução

196/96 do CNS, os voluntários assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, para registro da concordância dos envolvidos no estudo.

4- Resultados

4.1- Análise do ITRA

O instrumento foi tabulado no programa SPSS, onde foram realizadas análises descritivas e frequenciais.

1ª) Escala de avaliação do Contexto de Trabalho – EACT

Tabela 1. Fatores do contexto de trabalho

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Organização do Trabalho	176	1.82	4.91	3.6049	.53478
Relações Socioprofissionais	175	1.10	4.40	2.7126	.74353
Condições de Trabalho	180	1.00	5.00	3.5828	.84462
Valid N (listwise)	158				

2ª) Escala de Custo Humano do Trabalho – ECHT

Tabela 2. Fatores do Custo Humano no Trabalho

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Custo Afetivo	173	1.42	4.75	2.9605	.65553
Custo Cognitivo	178	1.00	5.00	4.0146	.73069
Custo Físico	179	1.00	5.00	2.9025	.80120
Valid N (listwise)	170				

3ª) Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho – EIPST

Tabela 3. Fatores de Prazer e Sofrimento

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Realização Profissional	174	.00	6.00	3.9138	1.40226
Liberdade de Expressão	175	.00	6.00	4.3343	1.37821
Esgotamento Profissional	175	.00	6.00	3.0816	1.43924
Falta de Reconhecimento	172	.00	6.00	1.9738	1.74892
Valid N (listwise)	161				

4ª) Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho – EADRT

Tabela 4. Fatores dos Danos relacionados ao Trabalho

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Danos Físicos	172	.00	6.00	2.3784	1.50574
Danos Psicológicos	178	.00	6.00	1.6758	1.77399
Danos Sociais	175	.00	6.00	1.7118	1.61417
Valid N (listwise)	169				

Os dados quantitativos fornecidos pela policlínica da Polícia Civil demonstraram que de janeiro a setembro de 2011, foram homologadas 4032 licenças médicas, realizados 1099 atendimentos psiquiátricos, 3202 atendimentos psicológicos e 719 atendimentos de avaliação de perícias psicológicas.

A análise do ITRA, referente a afastamentos do trabalho por problema de saúde relacionados ao trabalho demonstra que 71.2% não tiveram nenhum afastamento, 21,5% foram afastados entre 1 a 3 vezes e 7,3% mais de três vezes.

Estruturado para avaliar algumas dimensões da inter-relação trabalho e processo de subjetivação, os resultados do ITRA, ratificam a fala dos entrevistados, com algumas divergências, em relação à Escala de Prazer e Sofrimento no fator Falta de Reconhecimento avaliado como satisfatório e Liberdade de Expressão mensurada como positiva, satisfatória e Escala de Danos Relacionado ao Trabalho.

Nas entrevistas realizadas nas delegacias foi possível visualizar as contradições dos instrumentos utilizados.

A Escala de Contexto de Trabalho possui os seguintes parâmetros de validade: acima de 3.7 grave, entre 2.3 a 3.69 como crítico e 2.29, satisfatório, a Escala de Prazer e Sofrimento

no trabalho determina os parâmetros para vivência de prazer como: acima de 4,0 avaliação positiva, satisfatória, entre 3,9 e 2,1 avaliação moderada, crítico e 2,0 avaliação para raramente, grave; para os fatores de sofrimento acima de 4,0 avaliação mais negativa, grave, entre 3,9 e 2,1 avaliação mais moderada, crítico, abaixo de 2,0 avaliação menos negativa, satisfatório.

O fator Organização do Trabalho apresentou os valores de 3.6049, crítico; o fator Relações Socioprofissionais com 2.7126, crítico e o fator Condições de Trabalho 3.5828, grave. A Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento quantificou o fator Realização Profissional no valor de 3.9138, satisfatório; Liberdade de Expressão 4.3343, satisfatório; Esgotamento Profissional 3.0816, crítico e Falta de Reconhecimento 1.9738 satisfatório.

No caso específico dos fatores falta de reconhecimento e liberdade de expressão foi revelado nas entrevistas que, a falta de reconhecimento, diz respeito ao reconhecimento por parte da direção da Instituição, o que não é possível quantificar na pesquisa com o ITRA, tendo em vista que na organização do trabalho na Polícia Civil do Distrito Federal, as Delegacias Circunscriçionais possuem as chefias imediatas na Seção de Administração e Seções de Investigação, a chefia da delegacia e a chefia da Direção Geral da Polícia Civil, de forma que o inventário não apresenta tal distinção por ser um instrumento de pesquisa global.

No próprio inventário de pesquisa no campo “comentários/sugestões” os participantes escreveram a dificuldade para identificar que tipo de chefia estariam avaliando *“em algumas perguntas a chefia pode ser confundida entre polícia civil e o GDF”* ou como escreveu outro voluntário: *“levar em conta o fato que as respostas a esta pesquisa estão diretamente ligadas à autoridade policial que chefia a delegacia...”*.

Quanto a falta de reconhecimento e liberdade de expressão os entrevistados verbalizaram nas entrevistas que é melhor ficar em silêncio, *“aqui é em silêncio”* e que *“se tem um problema de saúde vai colocar pro seu colchão. Não tem não, está entrevada, com parafuso vai pra o seu colchão lá sozinha”*

Os policiais disseram ter orgulho da profissão e que gostam do que fazem, *“agente gosta do que agente faz”*, mas se sentem completamente desmotivados no trabalho pelo número insuficiente de recursos humanos, pela falta de material ou material inadequado e interferências político-administrativa na organização do trabalho. Expressam também sentimentos de angústia, impotência, frustração e desgosto por não conseguir cumprir as atividades propostas, *“agente quer a satisfação de cumprir a missão do dia, mas agente não consegue”*.

As relações socioprofissionais e liberdade de expressão no contexto de trabalho da Instituição pesquisada foram expressas como ótima, entre os pares, que se utilizam da cooperação e da *“colaboração dos colegas”*, a fim de desempenhar as tarefas que lhes são propostas, entretanto quando mencionado o comando da Instituição e os modos de gestão do trabalho, foi demonstrado que as relações socioprofissionais e a hierárquica são bem definidas e divididas, *“É claro que o comando é puramente político”, “sem contato direto com os subordinados”, “aqui é bem, bem separado, agente um, delegado outro, comando um”*.

O esgotamento profissional e a falta de reconhecimento deixam reflexos nas vivências de prazer e sofrimento dos policiais civis que expressaram não ter *“valoração”* das capacidades intelectuais que a *“categoria”* possui, bem como do trabalho que desempenham, e neste caso, as entrevistas evidenciam que a falta de reconhecimento é por parte da administração da polícia e não dos pares, com os quais, mostraram liberdade para o rearranjo da organização do trabalho mediante a cooperação e mesmo que, alguns dos pares, não sejam *“legais e gentis”*, como disseram, ainda assim cooperam para a realização das atividades por não ter outra forma vencer a sobrecarga de trabalho.

Soma-se a esse fato, que as exigências da profissão em si, produzem influências psicológicas nos policiais, pois como relataram, só atendem situações/problemas e na sua maioria são casos graves com *“histórias”* que muitas vezes ainda ficam pensando quando deixam o ambiente de trabalho, *“agente é humano”* e *“aquilo fica na nossa mente e queira ou não queira vai somando”*.

O ITRA demonstra na Escala de Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho, tabela 4, que o trabalho não tem afetado a saúde dos policiais, entretanto estabelecendo comparação com as verbalizações expressas nas entrevistas, as análises dos núcleos de sentido, somados aos dados fornecidos pela policlínica da polícia civil, em que no período de janeiro a setembro de 2011, constam que foram homologadas 4032 licenças médicas, realizados 1099 atendimentos psiquiátricos, 3202 atendimentos psicológicos e 719 atendimentos de avaliação de perícias psicológicas, demonstra adoecimento entre os policiais, entretanto caberia aqui um estudo direcionado para inferir o nexo causal trabalho/adoecimento, entre os policiais civis do DF.

Nas entrevistas coletivas os policiais disseram que a carga emocional é grande que afeta a saúde psicológica, física, social e consideram-se acometidos de problemas na coluna, estress constante, fadiga, alterações no sono e influências negativas na vida familiar. Como

relatado pelos entrevistados *“ele nem percebe que está doente,”* pelo fato de estar envolvido demais com as exigências da profissão e a policlínica deveria fazer um estudo para atender essa demanda dos policiais.

“você veio pra fazer essa reunião aqui, você viu a dificuldade, não, estou ocupado, tô ocupado, nós também estamos. Mas o que acontece no nosso trabalho é a boa vontade, então a gente se doa o máximo que a gente pode desempenhar nosso trabalho e isso é o que acontece, por isso é que às vezes agente adoecer”.

Como forma de *“aliviar”* o estress, os policiais *“relutam”*, procuram esquecer, se *“reúnem com os amigos para beber”*, buscam a compreensão dos familiares e procuram realizar outra atividades, *“Calibrar essa carga ativa aqui fazer alguma coisa fazer uma atividade física pra poder levar a luta”*, dessa forma fazem uso de defesas como a racionalização e negação para evitar o sofrimento, pois afirmam que *“todo mundo tem problema onde está trabalhando”*.

4.2- Análise das Entrevistas Coletivas

As entrevistas foram analisadas através da Análise dos Núcleos de Sentido (ANS), técnica adaptada a partir de análise de conteúdo categorial desenvolvida por Badin (1977). A ANS consiste no desmembramento do texto produzido, oral e/ou escrito em unidades, em núcleos de sentido formados a partir da investigação dos temas psicológicos sobressalentes do discurso (Mendes, 2007).

Núcleo 1

Tema: Organização do Trabalho

Definição: Os procedimentos para o desenvolvimento das atividades nas Delegacias Circunscripcionais, basicamente são os mesmos em todas as delegacias circunscripcionais, conforme descrito pelos policiais *“recebe o cidadão pra registrar ocorrência, a polícia militar, faz flagrante e mandato de prisão”*, então atendem ao público, registram ocorrências, fazem flagrantes e rondas quando possível durante o plantão, *“se tiver que fazer um arrocho na região pra ver se diminui o número de ocorrências”*. A delegacia é dividida em seções sendo uma de Apoio Administrativo, Cartório, e Seções de Investigação, cujas atividades básicas são receber e protocolar documentos, investigar as ocorrências registradas realizando

intimações, entrevistas com as partes envolvidas na ocorrência e trabalhar com inquéritos. Os escrivães dizem que há uma divisão de inquéritos, dos quais atendem o despacho do delegado que pode ser para *“ouvir uma pessoa, solicitar laudo, encaminhar pra algum lugar a pessoa”*.

Os entrevistados reclamam da carência de pessoal em todas as delegacias e as condições de trabalho é apontada como crítica pelos policiais que reclamam da falta de cadeiras adequadas, computadores, viaturas e da estrutura física das delegacias que não oferecem segurança para o desempenho das atividades de forma que isso exige muito além do que está convencionado ou prescrito para ser realizado. Por exemplo, sobre a atividade dos escrivães que trabalham com inquéritos policiais o entrevistado diz: *“O normal seria você receber uma carga de inquérito e aí tem um prazo pra cumprir que a justiça dá e aí tendo horário pra cumprir que a justiça dá pra você cumprir as determinações e a medida que a justiça vai pedindo o delegado passa, isso, é só teoria né, que o escrivão teria autonomia poder ir fazendo ali, e fazendo, só que como tem carência de pessoal aqui, tem muita coisa que fica atropelada e tal, aqui, que é necessária que é urgente, mas a pessoa vai ficando atropelada, tal, porque não tem gente e a carência de recursos humanos aqui é triste”*.

Quando questionados sobre o que mais dificultava a realização do trabalho, algumas respostas foram: *“Pra mim é falta de recursos humanos”, “falta de material”*, pois não tem computador para trabalhar *“hoje eu não tenho computador”*. *“E sério, não tem uma cadeira adequada”* e são unânimes, *“Uma cessão ter duas, três pessoas vai gerando um acúmulo de serviço muito grande, tem prazo, tudo aqui tem prazo”*. E com isso afirmam que não podem se aprofundar em uma investigação ou cumprir todos os despachos dos inquéritos, *“a gente faz o que pode ser feito”*.

Outro fato narrado pelos policiais é que não há uma norma prescrita para o desempenho das tarefas, relatam que já é *“convencionado, padrão, tem a NGA, não tem norma não. As atribuições de cada cargo agente já sabe no concurso na divisão de cada cargo de agente, escrivão e tal, aí aqui agente vai fazer só que o chefe manda agente fazer”*. Para realizar as atividades mediante o contexto descrito pelos entrevistados eles relatam que contam com a colaboração dos colegas das seções, *“agente se ajuda bastante”*, pois se organizam mais colaborando um com outro *“as dificuldades que agente tem pede ajuda né, então mais é colaboração, mais colaborativa do que de outra forma”*.

Foi apreendido também na entrevista que a administração e gestão do trabalho é ponto crítico na visão dos policiais, quando questionados apontaram a organização do trabalho como ponto nevralgico na polícia: *“É claro que o comando é puramente político você não tem nenhuma possibilidade de sugerir ou questionar qualquer coisa, porque é político, tem até um jargão né, é manda quem pode, obedece quem tem juízo”*, colocam também, que as reuniões realizadas pelas associações e assessorias, focam mais o lado político: *“Então se você for avaliar fundo essas reuniões, os políticos da nossa tal assessoria, fazem, então é pra avaliar até onde eu posso tira um pouco mais, sugar, qual a potencialidade do policial, é isso, avaliar é isso, é isso aí?”*, tal fato é visto por eles mais como um meio de *“Sugar a potência do policial”*, do que uma forma de trazer soluções para melhorar as condições de trabalho onde desempenham suas atividades, pois a organização do trabalho não permite *“uma disciplina no trabalho”*, com o fim de melhorar a qualidade dos serviços que prestam à sociedade, e que a divisão do trabalho *“é humanamente impossível de se trabalhar porque tem muito mais serviço do que gente disponível pra trabalhar aí”*, como verbalizou o entrevistado.

É preponderante para os policiais a continuidade das atividades que desempenham e que, esta, é interrompida constantemente para cobrir a falta de pessoal nos plantões das delegacias, um entrevistado diz que trabalha no horário de expediente, mas considera-se da escala de plantão, como diz: *“eu praticamente sou do plantão, porque não tem ninguém pra cobrir o plantão no caso de licença médica, abono, frescura ou qualquer coisa que aconteça eu vou sempre estar no plantão. Então se eu gostaria de pegar inquérito, estou completamente desmotivando, porque não tem tempo não tem jeito”*. Outra descontinuidade relatada nas entrevistas diz respeito às *mudanças na políticas*, ou seja, trocas de chefias que ocorrem pela mudança de governo, pois estas, por vezes paralisam os trabalhos em andamento.

Contaram que a lotação de servidor é injusta e penosa, como demonstra a fala dos entrevistados *“tem até a DPC que faz a coordenação, mas é um DPC, que coordena assim, com tanto descaso que eles não tem uma lista lá de sugestão onde os funcionários querem trabalhar, trabalha então com vinte, vinte e cinco de casa, não tem direito de falar, ah eu quero trabalhar em tal delegacia, ah mais como é que você quer se ninguém te pediu para lá, ah, mas eu moro lá, então eu quero ficar lá, mas na decisão você vê assim uma ingerência muito grande”*.

Para lidar com as dificuldades que encontram no dia-a-dia os policiais relataram que contam com a cooperação um do outro, que o local não é muito bom, mas as pessoas são bem

“legais”, são “gentis”, e “às vezes a pessoa nem é tão bacana, mas vai ajudar o colega ali, porque pô aqui entendeu, não tem jeito, aqui é uma equipe”.

Núcleo 2

Tema: Estress no Trabalho

Descrição: Os policiais relataram que a profissão é de risco, que estão em convívio com todos os tipos de pessoas, isto exige do policial o entendimento e a sensibilidade, pois, as situações que chegam até eles não muito *“sadias”* e mesmo sabendo das exigências da atividade policial, dependendo do caso, afeta o emocional. No atendimento ao público como verbalizam, *“a maioria das vezes a gente tem que ser mais um psicólogo, uma maezona, aquela pessoa que está mais aqui prontificada a ouvir o que as pessoas tem a nos dizer, como se fosse um desabafo”* e isso requer um controle psicológico diário no desempenho das atividades, como também em tarefas de diligências, campanas e com presos, cuja atividade exige do físico também, como diz: *“já passei por outras (seções) que cobrava muito mais de mim, do meu físico, na rua em diligências e campana, e até com presos.”* Dessa forma denominam a atividade policial como um trabalho estressante, pois na maioria das vezes acabam absorvendo as *“histórias estressantes”*, com as quais as pessoas chegam nas delegacias e que *“agente divide essa carga e vai somando, porque queira ou não queira agente é humano, agente acaba que se envolve com as adores de quem chega aqui com problemas.”*

Foi demonstrado também um dispêndio cognitivo para os policiais em relação ao trato da administração para com as escalas de trabalho, alocação dos recursos humanos, divisão da carga de trabalho e capacitação, segundo os entrevistados as escalas prescritas são *“humanamente impraticáveis”* e a carga de trabalho difere de uma delegacia para outra, pela particularidade de cada *“área”*, ou seja, de cada cidade do Distrito Federal onde atua a delegacia, conforme demonstra também, os dados estatísticos colhidos em relação ao número de ocorrências e auto de prisão em flagrante registrados por cada Delegacia. Na entrevista em uma das delegacias considerada com uma carga de trabalho menor, segundo esses dados os policiais afirmam que é *“tranquila entre aspas”*, pois, por esse motivo, a cobrança é maior para se apurar tudo e a quantidade de policiais por seção é bem menor o que vai gerando um acúmulo de serviço muito grande como relatam: *“uma cessão ter duas, três pessoas [...], tudo aqui tem prazo, essa tranqüilidade eu acho que tem entre aspas, [...] a diferença é que*

todas são apuradas, então acaba que há uma exigência a mais que não existe em outra delegacia [...] porque lá o volume é tanto que é visivelmente impossível a apuração . Então tem essa situação, mas aqui como o volume é menor há uma exigência que se apure tudo, então, vai se apurar tudo então, pra se apurar tudo agente tem dar a alma pra conseguir”.

Em outra delegacia, cujo volume de trabalho é maior, onde foi realizada a entrevista as verbalizações são de que o volume de trabalho é grande e que a tensão e o estresse são corriqueiros na realização das tarefas, *“realmente aqui é muito puxado, o volume de trabalho aqui é muito grande”*, e como tudo tem prazo torna-se necessário separar o que é urgente, *“muitas coisas agente tem que dividir o que é com urgência, do pouco urgente e do que é com urgência, da mais trabalho um pouquinho.”*

A atividade no plantão é vista pelos policiais como desgastante e as escalas de 24h de trabalho é muito puxada, ainda que tenha 72h de descanso, o que gera estresse, fadiga e desânimo para desempenhar as tarefas, como demonstrado pelos entrevistados nas duas delegacias que participaram das entrevistas: *“Dá desgosto atender as pessoas no plantão sabe, dá desgosto mesmo, assim, a escala que inventaram é totalmente impraticável e irracional, ninguém precisa render o tempo inteiro.”*

NÚCLEO 3

Tema: Sentimentos de Frustração e Impotência

Discussão: Os entrevistados contam que vivenciam uma sobrecarga de trabalho que prejudica a saúde do policial e o desenvolvimento das tarefas nas delegacias não somente pela falta de recursos humanos, como também pela lotação de policiais nas delegacias, material inadequado ou insuficiente e pela falta de cuidado por parte da Instituição com quem está trabalhando. Segundo um entrevistado *“mais pessoas para dividir o trabalho”* diminuiria a tensão que eles sofrem: *“uma coisa que me deixa puto, é uma coisa assim, que quando a gente está aqui no lugar com o trabalho exorbitante aqui, trabalha no expediente e no plantão, está cumprindo um monte de coisas está trabalhando por cinco. Você está em um lugar faz seis flagrantes numa noite às vezes é um pouco complicado por causa da região que a gente está é difícil, complicada, é difícil de trabalhar aqui porque se torna difícil. Tem delegacia aí que tem o dobro de gente daqui, e sabe tipo assim, trabalha com 600 inquéritos e cobrindo plantão de outras delegacias e não sei o que, tem gente que tá aí que cada pessoa trabalha com 10 inquéritos, tão lá esse, peixe, é que me deixa puto aqui, administrar, a divisão de pessoal é política e não é técnica, fica parecendo que é algo feito para punir servidores de propósito”.*

Os policiais colocaram que gostam da profissão que escolheram, *“agente gosta do que agente faz, mas que o custo humano para desempenhar as atividades no trabalho é constante como o estresse para conseguir cumprir as tarefas propostas, e que apesar disso é uma atividade que lhes dão prazer, como diz um entrevistado: “Eu escolhi fazer esse concurso aqui porque é uma atividade muito importante entendeu, e a atividade do cartório aqui dentro eu gosto de fazer, uma coisa que me comove, mas hoje em dia eu acho que eu deveria ter gasto a minha energia estudando para outra coisa, o órgão em si me decepcionou muito, a instituição é, se for desvalorização dentro do meio político e até gestão, tem muito pouca coisa, entre cargos diferentes também, tem muita coisinha sabe richazinha mesmo entre um e outro, sabe”*.

Em relação às atividades que executam nas delegacias disseram que se tivessem condições de concluir o trabalho que é proposto se sentiram *“um pouco mais confortável”*, e afirmam que se preocupam porque não ter condições de concluir no dia o trabalho que vai sempre ficando para outro dia gerando um acúmulo de serviço e por esse motivo se sentem *“chateados”, “magoados”, “frustrados” e “impotentes”*, diante da situação, *“a gente quer a satisfação de cumprir a missão do dia se a gente não consegue a gente fica magoado, chateado”*. Alguns exemplos citados diz respeito ao atendimento no plantão, pois segundo eles quem atende e trabalha com o público *“está sujeito, vamos dizer, você está pronto para o que dê e vier”*, em relação aos inquéritos dizem que muitas vezes não conseguem cumprir todos os despachos, que tem vários passos para dar andamento *“e você tem que fazer uma coisa em cada um [...], então só vai acumulando, então revolta e isso é um pouco frustrante vamos dizer”*.

Outro fato narrado diz respeito ao investimento na capacitação dos servidores que reclamaram da falta de reconhecimento tanto financeira, como do próprio trabalho que realizam *“[...] um reconhecimento que agente não tem, tem muita gente qualificada na polícia”*, dizem que há uma limitação para esse envolvimento, pois quando se capacitam por conta própria *“não tem reconhecimento, não tem valoração”*, e que tal fato produz sentimentos de angústia como verbaliza um policial: *“Dá um sentimento de angústia né, aquela coisa assim da gente querer desenvolver uma capacidade que a gente tem, mais há uma limitação para esse tipo de envolvimento aí acaba parecendo que vai atrofiando, é aquele sentimento assim de que poderia fazer um pouco mais”*.

A forma como é conduzido os cursos de treinamento, relatam que não há um levantamento para saber qual policial está precisando fazer o curso, *“aí se é sondado, tem muita gente aqui na delegacia que precisava desse curso”*, de forma que é imperativa a participação de algum

policial nos cursos oferecidos pela Instituição: *“E ainda tem esse lançamento de cursos de livre espontânea pressão, fulano, vai. O curso é aquela pessoa que é marcada para ir para curso, [...] que bom, Deus foi bom comigo fui lá fiz o curso e tirei uma semana de férias, porque eu tive que tirar férias”*. Outra colocação está relacionada ao estresse que vivenciam, pois quando participam de um curso obrigatório e que não precisam, as atividades na delegacia, dependendo da carga horária do curso vão ficar paralisadas ou a vida pessoal é afetada, como verbalizaram *“vou estressar mais ainda, porque não fica ninguém na minha seção pra fazer o meu trabalho, aí eu vou pra lá depois eu chego o serviço tá lá”*. Ficou expresso também que a capacitação ofertada não alcança a expectativa dos policiais, quanto ao que poderiam oferecer como retorno em serviço nas atividades que desempenham nas delegacias, devido às escolhas dos cursos que são disponibilizados e a condução administrativa, pois dizem que da forma como são conduzidos os cursos não permitem uma transferência de conhecimentos e valorização do policial, mas que se trata de uma forma de capturar o potencial do servidor para utilizar no trabalho: *“Veja só você tem tudo isso que a gente passa no nosso dia-a-dia, então quer dizer o que eles estão avaliando, eles não estão querendo me reciclar, não estão querendo me orientar para que eu melhore e até mesmo que eu seja uma multiplicadora, porque não avaliaram o meu trabalho, porque não vieram fazer uma avaliação, Fulana, como que é feito o seu trabalho, de que maneira você tem multiplicado, tem orientado os outros para o seu trabalho não morrer com você, não é isso? Então só para cumprir aquilo ali e para vê o potencial, vamos colocar o agente de polícia lá que ele dá conta, [...], por exemplo, Fulano dá conta dessa carga, Fulano dá conta que hoje ela puxa expediente e a manhã ela está no plantão aí vinte e quatro horas, nem descansa três dias, em dois dias está de volta devido à carga de trabalho que é muito grande”*.

Foi relatado também que falta espaço e liberdade de expressão no enfrentamento das situações inerentes da organização do trabalho *“É o quê, se está faltando espaço? Não existe não, a gente tem que ficar caladinha. Não tem quem nos ouve, aqui é em silêncio”*.

NUCLEO 4

Tema: Banalização e Patologias do Trabalho

Descrição: Na entrevista um policial expressou sentimento de tristeza em ver colegas se deteriorando no decorrer dos anos por falta de cuidados no exercício da profissão, que exige deles, um custo físico, cognitivo e afetivo altíssimo e pela falta de reconhecimento da

Instituição no trabalho que realizam. Um policial afirmou que trabalha há dezoito anos na polícia e que é complicado, porque se você apresenta um problema de saúde você é discriminado, “*se você tem algum problema é devido ao trabalho você é discriminado, vejo que é complicado. Também acho*”. E como explanam acaba afetando a saúde física e psíquica dos policiais: “*O que eu vejo é isso, a tristeza maior e vê que a pessoa nem ela sabe que ela já mergulhou tanto nesse jeito de hoje, que ela nem quer mudar mais. Ele não vê que ta afundando cada vez mais e se envolvendo em situações trágicas*”. Como escape dessa situação os entrevistados disseram que os policiais vão entrando em um ciclo vicioso: “*vai entrando nesse ciclo vicioso, se deteriorando, mudando a sua conduta, entrando em vício, em prostituição, mergulhando cada vez mais achando que é a coisa mais normal do mundo, ele nem percebe que ele está doente*”.

Um entrevistado coloca que o exercício da profissão em si, já exige muito do policial que somado às carências administrativas na Instituição tem causado danos à saúde dos policiais, como exemplo: “*um agente lá da tal delegacia, deu um surto lá e baixou o primeiro que ele achou na delegacia*”, e outro policial disse que a sobrecarga de trabalho acontece tanto no nível administrativo como operacional pela falta de recursos humanos, pelos riscos da profissão e pelas as intervenções administrativas, “*não tem recursos humanos, realmente está tudo sobrecarregado de serviço, tanto aqui como no plantão né, então é difícil a gente tentar organizar aqui, tentar substituir*”, diz um policial que trabalha no serviço administrativo, afirmando que também, devido a esses fatos os policiais começam a adoecer “*é o excesso de risco, os “canas” (como são chamados os policiais civis) começam realmente a adoecer, e a beber, ter problema ciático, fadiga*”. Um caso relatado também sobre as consequências da sobrecarga de trabalho foi de um escrivão que levava trabalho para ser feito em casa: “*eu já levei inquérito pra casa, já chorei por conta de trabalho, eu me sentia péssima, eu acho que eu doava mais que eu dava conta. Agora eu acho que eu tenho um pouco mais de equilíbrio*”. Em outro exemplo o policial disse que já “*puxou as 24 inteiras*” no plantão de uma delegacia e que ocorreram casos de policiais bater o carro após sair do plantão quando ia para casa, porque “*fica a noite inteira acordado né*” e que “*Por mais que a pessoa seja uma pessoa de provocação, sabe, seja o policial, eu acho que a carga, eu acho independente da pessoa ter educação ou não, eu acho que vai acumulando*”.

Outro ponto relevante durante a entrevista diz respeito à atividade que desempenham, se afeta a saúde dos policiais, e ficou claro que de alguma forma já foram afetados no físico e no psicológico, apesar de que, alguns não se dão conta de que a organização do trabalho exerce

influências sobre eles. Alguns dizem que já não dormem mais como antes, um agente de polícia que esta exercendo a função de escrivão, diz ter apenas um ano de trabalho na Instituição e que *“infelizmente estava sentindo dores na mão, apesar de ter menos, tenho um ano de policia só é, praticamente seis meses como escrivã Adoc , às vezes sente uma dorzinha assim, postura, dorzinha de coluna. Plantões complicados né, essas dores, num plantão três dias não é o suficiente pra descansar, dor no estomago, outra dor assim né e no escrivinato é esforço repetitivo né, muitas vezes você, pelo ou menos quem trabalha em plantão ele tem que digitar 24h”*.

Todos os entrevistados disseram que pensam no trabalho, mesmo quando não estão no local de trabalho, alguns de uma forma mais branda *“às vezes eu penso”* e outros *“lutam”* e *“relutam”*, para desligar a mente dos casos que estão investigando, um entrevistado disse que: *“Não, reluta e procura resolver. Não, assim oh, eu sai daqui oh, o que eu fiz eu dei o melhor, o que eu podia fazer. Eu não posso pensar nisso porque agora eu tenho minha família tenho minha vida pessoal e eu não posso chegar cansada, estressada, triste, não, eu fiz o meu melhor lá, então pronto”*. E outro policial disse que: *“Fica de uma maneira trágica como eu falei porque como não tem gente pra trabalhar aqui, se um adoecer não tem ninguém pra cobrir, você trabalhando o dia inteiro, a semana inteira ainda tem que dar conta de cobrir plantão aqui, você não pode planejar sua vida pessoal porque na semana está cobrindo seu plantão você pode ta pra morrer, mas você tem que vir porque não tem ninguém”*.

Foi relatado também casos de suicídio *“pelo o meu tempo acho que já presenciei cinco colegas que se suicidaram da minha turma que simplesmente foi se envolvendo, se envolvendo no alcoolismo, na prostituição, no vício. Então é o tipo de serviço que agente não percebe, mas ele leva”*.

Essas verbalizações evidenciam que pelo excesso de trabalho, escassez de recursos humanos e as escalas implantadas exige que a vida pessoal com a família seja reprogramada constantemente, gerando desgaste para os policias e para os familiares *“Isso passa até um pouco para os familiares”* e dizem que ficam cheios de manias, como a de perseguição: *“E a mania de perseguição? Isso é a doença da instituição que vai passando pra você. Tem uns que as vezes nem nota que ele tem. Fica pô fulano ta me perseguindo? Agente fala fulano presta atenção você é que ta precisando de tratamento não é a pessoa que ta te perseguindo”*.

Disseram que a carga é pesada e que as pessoas comentam sobre a profissão que é *“boa”*, e concordam, porque há uma diversidade de fatos para investigar, mas que é *“uma rotina*

pesada”, uma entrevistada disse que quando trabalhou no plantão em uma das delegacias mencionadas nesta pesquisa que possuem uma carga maior de trabalho devido ao volume de ocorrências registradas, aos autos de prisão em flagrantes que fazem e inquéritos para trabalhar, ficou doente e com restrição médica. Os entrevistados também disseram: *“dezoito anos de polícia minha filha, já estraguei um bocado”*; *“eu não sou mais a mesma de quando eu entrei, já tenho problema de coluna, tenho problema de intestino, já tem problema de estomago, já tem várias coisas que apareceram”* e outros citam doenças como, *“tireóide, denóide, grandes problemas, doença no intestino, gastrite generalizada em todo o estomago, sinusite essas coisas assim, a hérnia, agora apareceu na coluna”*. Alguns policiais concordam que são afetados e ficam doente devido às condições de trabalho: *“Eu acredito porque tem pessoas da minha época que estão em outras profissões não estão tão estragados assim”*, já outros dizem que é devido ao próprio estress e *“desgaste da gente também”* e outro policial afirma que *“A psiquiatria lá da policlínica é lotada”* e que *“a policlínica deveria ter estudo voltado pra isso, porque sabe que a carga é muito grande, carga emocional o que agente vê é briga todo dia, eu acho que a policlínica devia fazer um recorte preventivo, porque querendo ou não vai acumulando”*.

Discussão

O estudo objetivou investigar o impacto da organização do trabalho nas vivências de prazer e sofrimento dos policiais civis do DF, e de acordo com os resultados apresentados, a organização do trabalho e as condições de trabalho são ponto crítico na polícia civil e que geram impacto na vida laboral e pessoal dos policiais civis do DF.

As análises do ITRA demonstraram que na escala contexto de trabalho o fator organização do trabalho foi avaliado como crítico, sendo que os itens relacionados ao “número de pessoas para realizar as tarefas” e “o ritmo de trabalho é excessivo”, foram avaliados como graves; na escala de custo humano no trabalho os fatores custo afetivo e físico foram avaliados como moderado e crítico e o fator custo cognitivo avaliado para mais negativa e grave; a escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho foi avaliada como moderada, positiva e satisfatória, a escala de danos relacionados ao trabalho também apresentou uma validade como suportável.

Ao analisar o universo das entrevistas das duas delegacias participantes do estudo verificou-se contrates com os resultados do ITRA, para as duas últimas escalas apresentadas anteriormente.

Nas entrevistas coletivas foi possível observar que os policiais não usufruem de reconhecimento e não tem liberdade de expressão, junto aos seus superiores, o que de fato acontece habitualmente, junto às chefias imediatas e com os pares que trabalham no dia-a-dia para desempenhar as atividades.

Em muitos casos foi demonstrado descrença para com a Instituição, e com o contexto de trabalho em que estão inseridos para realizar as tarefas *“Eu escolhi fazer esse concurso aqui porque é uma atividade muito importante entendeu, e a atividade do cartório aqui dentro eu gosto de fazer, uma coisa que me comove, mas hoje em dia eu acho que eu deveria ter gasto a minha energia estudando para outra coisa, o órgão em si me decepcionou muito, a instituição ...”*.

Acompanhando Dejours (2008) sobre a organização do trabalho, coloca que a organização do trabalho não é totalmente absorvida pelos trabalhadores de forma que, esta, é reinterpretada e reconstruída pelos seus atores, e que o espaço público e coletivo da palavra é o meio de ajuste frente aos conflitos que surgem do confronto da personalidade do trabalhador e de seu Desejo, com a Organização do Trabalho.

Para a escala de danos relacionados ao trabalho que foi avaliada como satisfatória no ITRA, nas entrevistas coletivas foi possível captar que a atividade laboral dos policiais tem afetado a saúde física e mental e a vida pessoal. Os danos relacionados ao trabalho, no âmbito desse estudo, para os policiais são inevitáveis, como mostram os resultados dos dados coletados, de forma que as conseqüências podem acontecer a curto, médio ou longo prazo de acordo com a capacidade psicológica de cada Sujeito no uso das estratégias que mediam o sofrimento no trabalho.

Está evidente o custo e os danos psicológicos, cognitivo e social, que atinge níveis críticos para os policiais, conforme resultados desta pesquisa revelados nas entrevistas coletivas, nos dados concedidos pela Policlínica da Polícia Civil e do estudo de Sá e Sampaio, 2007, por meio dos quais, pode-se aferir, o uso de estratégias de mediação do sofrimento no trabalho como a negação do sofrimento, a colaboração, a racionalização, a aceleração, a banalização, a compulsão, a normopatía, a renúncia à participação, a indiferença e apatia

frente ao trabalho, devido à necessidade constante de rearranjo na organização do trabalho dos policiais.

Por meio dessas defesas procuram se proteger do isolamento psicoafetivo e profissional do grupo de trabalho, bem como, para manter a resignação frente ao trabalho real, que requer mais do que está prescrito devido à diversidade, à gravidade e à violência das situações que chegam às delegacias.

Cabe esclarecer que o uso excessivo de estratégias defensivas conduz o sujeito a patologias como a do suicídio, do assédio, da servidão voluntária, da depressão e da sobrecarga.

Considerando os dados aqui encontrados com os das outras pesquisas citadas anteriormente, que utilizaram o ITRA, como Anchieta (2011), para verificar a percepção que os policiais civis novatos têm do contexto de trabalho, das suas exigências e dos problemas físicos e psicológicos, pode-se inferir que a organização do trabalho, avaliada como crítica para grave nas pesquisas, esta exercendo impacto negativo nas vivências de prazer e sofrimento dos policiais civis do DF.

Mediante as entrevistas coletivas foi possível estabelecer um paralelo deste estudo com o estudo de Ancheita (2011), concernente à organização do trabalho que também exerce danos moderados à saúde do policial novato, como verbalizou um dos entrevistados: *"infelizmente estava sentindo dores na mão, apesar de ter menos, tenho um ano de policia só é, praticamente seis meses como escrivã Adoc, às vezes sente uma dorzinha assim, postura, dorzinha de coluna, plantões complicados né, essas dores"*.

Outro estudo com policiais civis do DF (Sá e Sampaio, 2007), ficou diagnosticado a necessidade de medidas que se minimize o grau de sofrimento no desempenho das funções ocupacionais, fato que poderá acarretar reflexos positivos para os trabalhadores, para Instituição e para toda a sociedade. Minayo (2003), em pesquisa, junto aos policiais civis do Rio de Janeiro, coloca a necessidade de investir no policial como ponto nevrálgico para qualificar o desempenho da Segurança Pública.

As pesquisas citadas coadunam com os resultados desta pesquisa e com a psicodinâmica do trabalho, para que se volte o olhar para a organização do trabalho na Polícia Civil, com a efetivação de medidas preventivas para a saúde do policial, bem como, considere urgente a criação de uma instância preventiva específica, para apoio psicológico dos policiais,

pois da análise do contexto de trabalho e da situação de saúde das amostras estudadas, evidenciam níveis críticos de sofrimento mental, estresse e várias formas de compensação desse sofrimento, como manifestações de truculência, ideação, frequentes tipos de conflitos, desagregações familiares, e possíveis suicídios, por causa do desgaste que sofrem no exercício da profissão.

Considerando os objetivos específicos sob a análise das entrevistas coletivas o contexto de trabalho na visão dos policiais, está doente, o custo humano no trabalho é alto, pelas exigências de risco da profissão em si, pelo envolvimento diário em situações/problemas e pela implicação emocional que os afeta mentalmente, como disseram que por vezes as situações *“fica na mente”*, *“queira ou não queira agente é humano”*.

Foi possível captar que está presente no ambiente laboral do policial o esgotamento, estress, sobrecarga, insatisfação, frustração, falta de reconhecimento, indignação, sentimento de inutilidade, injustiça, desqualificação e uma forma de discriminação velada na organização do trabalho em relação a policiais que apresentam problemas de saúde.

Na psicodinâmica do trabalho um dos pontos mais destacados é a importância do trabalho na formação da identidade, segundo Lancman (2008) o trabalhador, portador de um mundo psíquico subjetivo, não pode ser reduzido a um mero recurso humano, ou seja, o trabalho não pode ser considerado como mais um insumo na contabilidade, e que é justamente na relação com o outro, é a partir do “olhar do outro”, que se constituem como sujeitos e se reconhecem nas relações cotidianas que permitem a construção da identidade individual e social em meio às diferenças. E Dejours corrobora:

Um aspecto certamente interessante para administradores e profissionais de recursos humanos das empresas emerge da análise das dificuldades que se colocam habitualmente, aos níveis administrativos mais distanciados dos operadores, para uma percepção do sofrimento mental destes trabalhadores. Assim, direção e gerência de escalão superior encontram igualmente dificuldades para identificar as causas de determinadas falhas, ou mesmo fracassos da produção, que são decorrentes do sofrimento mental engendrado pela situação de trabalho e, geralmente de modo, mais específico, pela organização prescrita para o trabalho. Dejours, Aboucheli e Jayet. p.17, 1994.

Nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho fica evidente que a liberdade existe entre os pares pelo espírito de colaboração para dar conta da carga de trabalho e que no

“comando” é tudo bem separado “aqui é bem, bem separado, agente um, delegado outro, comando um”, a psicodinâmica mostra que quando a liberdade do Sujeito é restrita, não permite reflexão na organização do trabalho prescrito a mobilização subjetiva fica comprometida, então, o sofrimento psíquico se instala, pois, como coloca Dejours e Lancmam (2008) a transformação do sofrimento no trabalho em prazer está diretamente relacionada aos aspectos da reflexão, que propicia ao trabalhador se reapropriar da realidade de seu trabalho e no “olhar do outro”, onde se constituem como Sujeitos e na falta do reconhecimento, a desvalorização atinge outros espaços da vida cotidiana dos trabalhadores, contaminando o tempo do não-trabalho.

Os entrevistados disseram que gostam da profissão “*agente gosta do que agente faz*”, e por outro lado demonstram sentimentos de desgosto e frustração sobre a organização do trabalho, dessa forma e dentro do contexto teórico adotado para esta pesquisa, em que o trabalhador, prova da experiência de prazer no trabalho, quando encontra espaço para se mobilizar subjetivamente, fica comprometida as possibilidades de satisfação, reconhecimento e prazer no trabalho, posto que a organização do trabalho não permite ao policial reflexão para agir ressignificando o sofrimento e transformando-o em realização e satisfação pessoal por ter conseguido resolver problemas e disso obter reconhecimento.

Os policiais expressaram que aspiram por uma organização do trabalho que viabilize a realização profissional e seja gratificante “*agente quer a satisfação de cumprir a missão*”, bem como almejam uma vida ocupacional compatível com as características individuais de cada um, diluindo assim, fontes de sofrimento.

“Eu acho que é muito válida essa especialização que você está fazendo eu sinceramente o meu sentimento é que realmente, a polícia, ela deve dar uma força maior pra tudo isso, para seu trabalho, para elaboração do seu trabalho porque é uma coisa que finalmente pode vir a melhorar o nosso trabalho só o fato de você estar aqui na delegacia A, eu ainda tenho esperança que possa fazer algo, vamos ver o que agente pode fazer por eles, e gostei muito de participar também, apesar de estar preocupada com as coisas ali”. (Verbalização de entrevistado)

Considerações Finais

Este estudo oportuniza contribuições para futuras pesquisas com o fim de investigar a relação de trabalho/adoecimento dos policiais; fornecer contribuições para nortear uma intervenção com a clínica do trabalho na Instituição; sinalizar a importância da organização

do trabalho no contexto organizacional para a saúde do trabalhador e para a produção de serviços; nortear trabalhos relacionados à qualidade de vida no trabalho para os policiais civis.

Algumas limitações desse estudo estão relacionadas ao fato de não conseguir reunir os policiais nas delegacias em um único ambiente para aplicar o ITRA, de modo a minimizar as interferências do trabalho e das chefias, durante o preenchimento do inventário e a falta de um ambiente físico menos ruidoso para conduzir as entrevistas coletivas. Criado para atender a necessidade de grandes populações na temática saúde e trabalho o ITRA, dentro das limitações de uma pesquisa quantitativa, contribuiu consolidando dados anteriormente pesquisados com policiais civis do DF, como também foi um instrumento facilitador para coleta de dados nas entrevistas coletivas realizadas nas delegacias.

Observou-se também que os resultados da pesquisa coadunam com a teoria da psicodinâmica e traz contribuições para estudos sobre a organização do trabalho e vivências de prazer e sofrimento no trabalho.

Referências

Anchieta, Vânia Cristine Cavalcante e Ana Lúcia Galinkin, Ana Magnólia Bezerra Mendes, Elaine Rabelo Neiva. Trabalho e Risco de Adoecimento: Um Estudo entre Policiais Civis. Psicologia: Teoria e Pesquisa. Vol. 27. p. 199-208. 2011.

Dejours, Christophe. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho / Christophe Dejours, Elisabeth Abdoucheli, Christian Jayet. São Paulo: Atlas, 1994.

Dejours, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. Revista Produção. V. 14. N 2. P. 027-034. Set./Dez. 2004.

Dejours, Christophe. Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho. 2ª Ed. Semla Lancman e Laerte Idal Sznclwar (orgs) - Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz; Brasília, 2008.

Dejours, Christophe. A Banalização da Injustiça Social. 7ª Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

Facas, Emílio Peres Facas. Estratégias de Mediação do Sofrimento no Trabalho automatizado: estudo exploratório com pilotos de trem de metrô do DF. Dissertação de Mestrado, UNB, 2009.

Junior, A. V. S. Mendes, A. M. & Araújo, L. K. R. Experiência em Clínica do Trabalho com Bancários Adoecidos por Ler/Dort, 2009.

Lancman, Selma. O mundo do Trabalho e Psicodinâmica do Trabalho. Christophe Dejours, Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho. 2ª Ed. Semla Lancman e Laerte Idal Sznelwar (orgs) - Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz; Brasília, 2008.

Martins, Rodrigues Soraya. Moraes, Rosangela Dutra de. Lima, Suzana Canez da Cruz. Sofrimento, defesa e patologia: o olhar da psicodinâmica sobre a violência no trabalho, em Violência no Trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica. Ana Magnólia Mendes (organizadora). São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2010.

Mendes, Ana Magnólia. (org): Livia de Oliveira Borges e Mario Cesar Ferreira. Trabalho em transição, Saúde em risco. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

Mendes, Ana Magnólia. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas. (org): conselho editorial Roberto Moraes Cruz, Marcos Antônio Tadeschi, João Carlos Alchieri, Maria Helena Hoffmann. São Paulo: Casa do psicólogo, 2007.

Mendes, Ana Magnólia, Álvaro Roberto Crespo Merlo, Carla Faria Morrone, Emílio Peres Facas (orgs.): Psicodinâmica e Clínica do trabalho: Temas interfaces e casos brasileiros. Curitiba: Juruá, 2010.

Mendes, René. (2003). Produção científica brasileira sobre saúde e trabalho, publicada na forma de dissertações de mestrado e teses de doutorado, 1950-2002. *Rev. Bras. Med. Trabalho*, 1(2), 87-118.

Minayo, Maria Cecília de Souza e Edinilsa Ramos de Souza (orgs). Missão Investigar: Entre o ideal e a realidade de ser polciail. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.

Morgan, Gareth. Imagens da Organização; tradução Cecília Whitaker Bergamini, Roberto Coda. São Paulo: Atlas, 2007.

Regimento Interno da Polícia Civil do Distrito Federal. Decreto nº 30.490, de 22 de junho de 2009.

Sá, Maria Christina da Silva e Sampaio, Maria Cláudia Moreira. Transtorno Mental em Policiais Civis. Monografia apresentada ao curso de especialização em Medicina do Trabalho. UNB. 2007.

Souza, Edinilsa Ramos de e MINAYO, Maria Cecília de Souza. Policial, risco como profissão: morbimortalidade vinculada ao trabalho. *Ciênc. saúde coletiva* [online]. 2005, vol.10, n.4, pp. 917-928. ISSN 1413-8123. doi: 10.1590/S1413-81232005000400015.

Spode, Charlotte Beatriz e MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Trabalho policial e saúde mental: uma pesquisa junto aos Capitães da Polícia Militar. *Psicol. Reflex. Crit.* [online]. 2006, vol.19, n.3, pp. 362-370. ISSN 0102-7972. doi: 10.1590/S0102-79722006000300004.
