



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
ESPECIALIZAÇÃO EM CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO E GESTÃO DO
ESTRESSE

ADOCIMENTO NA SAÚDE:
“RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E SOFRIMENTO NA DIRETORIA
DE SAÚDE DO CBMDF”

Isabel Cristina Cabral
Renata Alves Moreno
Rosângela Fortaleza Miranda

BRASÍLIA
2014

Isabel Cristina Cabral
Renata Alves Moreno
Rosângela Fortaleza Miranda

ADOCIMENTO NA SAÚDE:
“RELAÇÃO ENTRE TRABALHO E SOFRIMENTO NA DIRETORIA
DE SAÚDE DO CBMDF”

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
à Universidade de Brasília como requisito
parcial para obtenção do título de especialista
em Clínica Psicodinâmica do Trabalho e
Gestão do Estresse

Orientador: Emílio Peres Facas

BRASÍLIA
2014

AUTORES

Isabel Cristina Cabral

Renata Alves Moreno

Rosângela Fortaleza Miranda

ORIENTADOR

Professor Doutor Emílio Peres Facas
Universidade de Brasília

“O trabalho é e continuará central em face da construção da identidade e da saúde, da realização pessoal, da formação das relações entre homens e mulheres, da evolução da convivência e da cultura.” (Christophe Dejours)

RESUMO

Na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho o sofrimento é inevitável e inerente ao ser humano e todo trabalho envolve sofrimento. Porém, alguns podem ser transformados em prazer, gerando o sofrimento criativo, enquanto outros podem ser adoecedores. A rigidez da organização de trabalho, junto a outros elementos, em confronto com a subjetividade do trabalhador, podem inviabilizar essa transformação do sofrimento, tornando-o patogênico. Tendo em vista as particularidades do trabalho desenvolvido pelo expediente administrativo do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, essa pesquisa teve como objetivo principal investigar a relação trabalho/sofrimento junto aos militares que trabalham na Diretoria de Saúde do CBMDF. Teve como objetivos também: averiguar a importância e o sentido do trabalho para esses militares; verificar as implicações do trabalho em sua saúde; diagnosticar os riscos de sofrimento patogênico; e identificar as estratégias utilizadas por eles para minimizar o sofrimento no trabalho. Foi realizada uma pesquisa qualitativa com militares de variadas seções da sede da Diretoria de Saúde. Como técnica de coleta de dados foi utilizada a entrevista semiestruturada, e como técnica de análise de resultados a Análise dos Núcleos de Sentido. Foram analisadas as falas dos entrevistados em três temáticas da Psicodinâmica do Trabalho: organização do trabalho prescrito e o real do trabalho; mobilização subjetiva; e sofrimentos, defesas e patologias. De forma geral, foram observadas as problemáticas enfrentadas pelos militares, em especial em relação à sobrecarga de trabalho. E observado que os mesmos apresentam diversas estratégias defensivas, vistas como um indicador de saúde, já que essas visam evitar o sofrimento patogênico. Foram observados ainda sentimentos de satisfação, utilidade e sentido com o trabalho realizado, e grande satisfação com o trabalho em equipe dentro de cada seção. Porém, tendo em vista a dimensão da corporação, é necessário que outros estudos sejam realizados para identificar de forma mais ampla essa relação trabalho/sofrimento entre os militares do CBMDF.

Palavras-chaves: Sofrimento. Psicodinâmica do Trabalho. Bombeiros.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
Objetivo geral	8
Objetivos específicos	8
2. REFERENCIAL TEÓRICO	9
3. METODOLOGIA	16
3.1 Procedimentos de pesquisa	16
3.2 Caracterização da Instituição	16
3.3 Perfil da amostra	19
3.4 Técnica de coleta de dados	19
3.5 Roteiro de entrevista	20
3.6 Técnica de análise de dados	20
4. RESULTADOS	22
Organização do trabalho prescrito e o real do trabalho	22
Mobilização Subjetiva	26
Sufrimento, defesas e patologias	29
5. DISCUSSÃO	32
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

1. INTRODUÇÃO

O trabalho tem sido visto como parte constitutiva do indivíduo desde o início da humanidade. É algo que agrega valor ao ser humano. No fazer laboral o ser humano se estabelece e desenvolve uma estreita relação entre prazer e sofrimento, sendo que no espaço compreendido entre um e outro, pode acontecer o adoecimento dos indivíduos. Quando isso acontece suas estratégias defensivas falham, e o organismo não mais consegue lidar com as pressões do ambiente laboral.

A linha entre sofrimento e adoecimento na relação com o trabalho pode ser muito tênue. Neste sentido, a maneira como os indivíduos reagem de diferentes formas em seu contato com o trabalho tem sido objeto de estudo em diversos países. Entender a dinâmica entre trabalho, prazer e sofrimento tem sido o foco de estudiosos ao longo das três últimas décadas.

Sobre esse tema, alguns estudos já foram realizados com policiais e bombeiros, com resultados bem interessantes. A categoria bombeiro pode ser analisada de variadas formas, principalmente devido a diversidade de atividades realizadas, tais como: atividades de salvamento, combate à incêndio, atendimento pré-hospitalar, condução de viaturas, atividades administrativas, dentre outras. Cada pesquisa pode, dessa forma, focar em determinadas áreas ou realizar um estudo mais abrangente.

Visando uma intervenção de prevenção e promoção da saúde no Corpo de Bombeiros de São Leopoldo – RS, Monteiro, Maus, Machado, Pesenti, Bottega, e Carniel (2007) realizaram uma pesquisa sobre o trabalho e funcionamento da corporação através de entrevistas com todo o quadro efetivo. Como pontos positivos foram encontrados a valorização interna dos profissionais, o reconhecimento, a satisfação pessoal em ajudar o próximo, o bom relacionamento entre os colegas de trabalho e a estabilidade profissional. Como negativos foram observados a insuficiência de recursos materiais e humanos, a falta de treinamentos técnicos continuados, assim como o desgaste físico e emocional que o bombeiro enfrenta. Destacou-se o estresse no trabalho por situações traumáticas, como risco de vida eminente e mortes nos salvamentos. Esse estresse e desgaste emocional sugerem a importância de se oferecer um suporte emocional para lidar com essas vivências e situações traumáticas. Outro estudo realizado por Monteiro, ABS, Labres, Maus e Pioner (2013) com o objetivo de investigar as condições de trabalho e saúde mental dos bombeiros no sul do Brasil também sugere um desgaste emocional associado à atividade profissional e a necessidade de

apoio psicológico aos bombeiros, sendo encontradas correlações entre consumo de álcool e tempo de serviço, consumo de álcool e idade e entre depressão e idade. Foram indicadas ainda a necessidade de melhorias de salário, equipamentos e treinamento. E apontados como pontos positivos a valorização pessoal e o diálogo com superiores. Já um estudo realizado com 22 bombeiros, motoristas e socorristas, de um grupamento de resgate pré-hospitalar do Corpo de Bombeiros do Estado de Goiás, por Murta e Tróccoli (2007) indicam a existência de vários estressores ocupacionais ligados principalmente à organização e condições de trabalho. Além de inúmeras queixas de saúde relativas principalmente à depressão e à desmotivação para o trabalho, alterações nos ritmos biológicos e problemas no aparelho digestivo.

No Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) acredita-se que essa realidade não seja diferente. A profissão Bombeiro Militar é valorizada pela sociedade como um todo. Traz com isso um reconhecimento pessoal e um prazer que está diretamente ligado ao significado do trabalho. O lema “Vidas Alheias e Riquezas a Salvar” pode ser extremamente prazeroso quando propicia um sentimento de importância relacionado ao fazer Bombeiro Militar. Porém, existem fatores ligados ao trabalho no CBM, como o militarismo e suas implicações nas relações sociais, que podem gerar um sofrimento intenso e um consequente adoecimento.

Para o senso comum o estresse ocupacional que pode acontecer no CBMDF estaria ligado apenas à área operacional, aos militares que atuam na prontidão, na atividade-fim da corporação. No entanto, existe toda uma logística para que o CBMDF cumpra sua missão. As atividades-meio ou atividades administrativas são extremamente necessárias para o funcionamento do Corpo de Bombeiros como um todo. Em função disso, uma grande quantidade de militares trabalha fora da escala operacional, no expediente administrativo. Esse trabalho administrativo geralmente é visto pelos próprios integrantes da corporação como uma atividade onde os militares trabalham pouco e com menos estresse. Porém, a realidade percebida em muitos quartéis é outra: a demanda do expediente administrativo do CBMDF traz uma carga de trabalho que pode ser bastante estressante e gerar sobrecarga nos militares, provocando com isso, um sofrimento intenso que pode chegar a um adoecimento patológico.

Partindo da hipótese de que o trabalho desenvolvido pelo expediente administrativo do CBMDF pode ser também adoecedor, o presente trabalho irá investigar junto à Diretoria de Saúde, a relação prazer/sofrimento no trabalho e suas implicações na vida dos militares que trabalham na referida diretoria. A hipótese considera que o público que demanda serviços da Diretoria de Saúde cresce continuamente e há de se considerar ainda alguns fatores

agravantes, como a desproporção entre recursos humanos transferidos para a inatividade e disponíveis para desempenhar o serviço ativo. Considerando a alta carga de trabalho a que estão submetidos os militares da Diretoria de Saúde e a natureza do serviço desempenhado que envolve a gestão de todas as unidades subordinadas e do público usuário do sistema de saúde da corporação, pode-se subentender que este seria um ambiente de trabalho bastante estressor para os funcionários. Por ser o trabalho da Diretoria de Saúde de extrema necessidade, com um alcance em toda a corporação e familiares dos funcionários, é também um campo de atuação que exige cuidado, atenção, e conhecimento técnico. Existe uma tensão pela responsabilidade dos trabalhos envolvendo licitações e pagamentos, além de cobranças que são inerentes à rotina militar e suas conseqüentes implicações nas relações funcionais. Tudo isso pode tornar a rotina de trabalho estressante ocasionando adoecimentos diversos. Estudos anteriores em psicodinâmica do trabalho apontam que esses adoecimentos são muitas vezes camuflados pelos vícios, absenteísmo e outras formas de funcionamento que dificultam a continuidade da rotina diária.

Objetivo geral

Investigar a relação trabalho/sofrimento junto aos militares que trabalham na Diretoria de Saúde.

Objetivos específicos

- Identificar a importância e o sentido do trabalho para os militares na Diretoria de Saúde;
- Verificar as implicações do trabalho para a saúde dos militares;
- Diagnosticar os riscos de sofrimento patogênico para os trabalhadores;
- Identificar as estratégias utilizadas pelos militares para minimizar o sofrimento no trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para estudar o fenômeno saúde e adoecimento no contexto laboral do CBMDF será utilizada como base a Psicodinâmica do Trabalho, uma das teorias que tem se aprofundado nessas questões nos últimos tempos. Para tanto se faz necessário entender o significado dos termos e seu contexto.

O termo psicodinâmica trata do estudo das forças psicológicas, geralmente inconscientes, que agem dentro do indivíduo direcionando seu comportamento. O termo desenvolvido originalmente por Freud tem na física a inspiração para elaboração de uma teoria que trata essencialmente do estudo da energia psíquica e de sua manifestação no comportamento.

A Psicodinâmica do Trabalho remete ao estudo da energia psíquica desprendida pelo indivíduo, quando do seu contato com o trabalho. De acordo com Dejours (2009/2010 como citado em Mendes & Araujo, 2012, p. 23):

A psicodinâmica do trabalho é uma disciplina clínica que se apoia na descrição e no conhecimento das relações entre trabalho e saúde mental, e uma disciplina teórica, que busca registrar os resultados da investigação clínica das relações de trabalho articuladas a uma teoria do sujeito, baseada, ao mesmo tempo, na Psicanálise e na teoria social.

O ponto central dessa teoria é o estudo da relação dinâmica entre os sujeitos e a organização do trabalho como determinante do sofrimento mental. A proposta da psicodinâmica é revelar os aspectos invisíveis do trabalho, descrever as particularidades da organização do trabalho, as vivências de prazer/sofrimento, as estratégias de mediação do sofrimento e a identificação dos riscos e danos à saúde mental dos trabalhadores.

Para falar em Psicodinâmica do trabalho, é fundamental considerar o contexto de trabalho em que se originaram os estudos sobre a temática, buscando entender as questões que envolvem o trabalho e suas consequências na saúde mental das pessoas. Ao acompanhar as transformações ocorridas na organização do trabalho, é perceptível a evolução dos malefícios que continuam a produzir de forma continuada, danos à saúde mental dos trabalhadores em geral. Por esse motivo, esse tema tem sido nos últimos anos, foco de atenção de estudiosos em diversas áreas de conhecimento.

O contexto histórico do trabalho inclui conceitos da sociologia do trabalho, no que tange aos modelos de gestão e de organização dos processos de trabalho nos quais estão

inseridos os trabalhadores. Este contexto privilegia as várias transformações ocorridas na dinâmica do trabalho ao longo dos anos, das quais podemos citar: o parcelamento das tarefas no período manufatureiro, a separação entre pensamento e execução pelos modelos taylorista e fordista, e atualmente, pelas mudanças implantadas pelos modelos “flexíveis” vigente. Segundo Anjos (2009), o modelo de gestão atual demanda do trabalhador maior engajamento e disposição para atuar em diversas funções, pois muitas vezes o trabalhador precisa lidar com situações da gestão antiga junto a situações da gestão atual.

Um dado interessante percebido ao longo dos estudos sobre a evolução nos modelos de organização do trabalho foi que essas mudanças não trouxeram tantas melhorias para o trabalhador, que continua a vivência de sofrimento psíquico, às vezes patológico, com carga excessiva de trabalho, desvalorização, horários inadequados, várias formas de assédio, entre outros. Tais situações, dependendo da vivência do sujeito, geram sofrimento extremo que podem culminar em suicídio. Em relação ao fator suicídio, esse ato prova que “o mundo do trabalho torna-se de tal ponto inabitável para um número crescente de trabalhadores e trabalhadoras, que alguns deles que se supunham privilegiados em relação àqueles condenados ao desemprego e à pobreza, acabaram por tirar a própria vida” (Dejours, 2007, p. 19).

Ainda de acordo com Dejours (2007), ao longo dos estudos realizados percebeu-se que os problemas clínicos e psicopatológicos relacionados ao trabalho evoluíram de modo similar em diversos países em decorrência da utilização dos mesmos princípios de organização do trabalho. Em função disso, estudiosos de diferentes países passaram a estudar o fenômeno da organização do trabalho e suas implicações na vida psíquica dos trabalhadores.

Inicialmente o foco desses estudos eram as doenças mentais ligadas ao trabalho. Ou seja, as Psicopatologias do Trabalho. Posteriormente um novo fato passou a chamar a atenção em meio ao adoecimento existente: a capacidade humana de resistir à adversidade. Mais precisamente, como a maioria dos trabalhadores conseguiam um certo equilíbrio psíquico, mesmo estando submetidos a condições de trabalho desestruturantes. Então, a investigação clínica preocupou-se em analisar os motores psíquicos e sociais do prazer no trabalho. (Dejours, 2007). O trabalho já não era apenas adoecedor. Existia uma faceta de prazer no fazer laboral.

Partindo desse novo olhar, dada a insuficiência do termo psicopatologia do trabalho em abarcar o conteúdo clínico do prazer e sofrimento no trabalho, surge a denominação Psicodinâmica do Trabalho. E a partir de então, o estudo das patologias passou a ser uma parte da Psicodinâmica do Trabalho, como “campo das descompensações que surgem quando

as estratégias de defesa são comprometidas por um sofrimento que o sujeito não consegue contornar, tornando-se autodestrutivo” (Dejours, 2007, p. 21).

Nesse momento, com a Psicodinâmica do Trabalho, buscou-se o estudo da normalidade sobre o da patologia, sendo que o conceito de normalidade utilizado nessa situação não se restringia a ausência de doenças, mas como uma conquista que resulta essencialmente da criação de estratégias individuais e coletivas de defesa dos trabalhadores no que se refere ao sofrimento no trabalho. Para Dejours (2007), o que importava era o que existia entre a saúde e a patologia, e o modo como os sujeitos agiam e reagiam frente ao sofrimento originado nos constrangimentos impostos pela organização do trabalho.

Em sua construção, a Psicodinâmica do Trabalho mescla conceitos da psicologia, psicanálise, ergonomia e sociologia do trabalho para pensar o papel do trabalho na vida psíquica dos trabalhadores. Da ergonomia tomou por referência fundamental os conceitos de trabalho prescrito e de trabalho real. Dejours (2005) define trabalho prescrito como o conjunto de elementos que expressam as representações sobre a divisão do trabalho, as normas, o tempo e o controle exigido para o desempenho na tarefa. Como o próprio nome diz, é a prescrição da tarefa. Esse prescrito é o que antecede a tarefa. Segundo esse autor, o prescrito, quando seguido à risca, inviabiliza o trabalho.

Já o trabalho real é o que é executado pelos indivíduos. É o trabalho em si. É o próprio momento da execução. É a ação real do trabalhador sobre o prescrito. Nem sempre esse trabalho real corresponde ao prescrito, uma vez que a realidade do trabalho é mais ampla e complexa, o que inviabiliza a regra de abarcá-la na totalidade. Para Dejours (2005), o trabalhar é preencher o espaço existente entre o prescrito e o real. Segundo esse autor, é no espaço entre o prescrito e o real que pode ocorrer ou não a sublimação (mecanismo defensivo para lidar com o sofrimento e busca de gratificação e prazer) e a construção da identidade no trabalho.

O modo de organização do trabalho e o nível de cobrança para que o trabalho real aconteça da maneira como foi prescrito afetam diretamente a vida e a saúde dos trabalhadores. Quanto mais estanque e rígida a organização maior tende a ser o sofrimento do trabalhador. Cobranças excessivas para que o trabalho real saia como o prescrito tendem a aumentar o sofrimento, já que sua capacidade criativa e libertatória estão bastante limitadas. Para Oletto (2011), a organização do trabalho inflexível absorve a criatividade, a variabilidade de realizar tarefas e a subjetividade. Essa fixação ao prescrito pode levar ainda à execução de atos e procedimentos que não sejam úteis ao objetivo final do trabalho, sendo apenas mais um passo com o fim em si mesmo, o que leva o trabalhador à perda de tempo e ao sentimento de

inutilidade. Na visão de Anjos (2013), a Organização do Trabalho, com suas prescrições, se apropria não apenas do tempo e dos movimentos dos trabalhadores, mas também de sua subjetividade. Isso acontece à medida que afeta e influencia a vida dos trabalhadores não apenas dentro de seu local de trabalho, mas também no seu tempo livre, podendo determinar horários, comportamentos, maneiras de vestir, pensar, agir e sentir.

Neste contexto de trabalho, as pessoas contribuem respondendo ao que lhe é solicitado pela organização e de contrapartida esperam, uma retribuição tanto material como simbólica pela sua dedicação, sendo a parte simbólica a mais importante e negligenciada da retribuição. A falta dessa retribuição (denominada reconhecimento) gera no indivíduo um sofrimento na sua relação com o trabalho, como relata Dejourns (como citado em Lancman & Sznelwar, 2008).

Nessa perspectiva, o trabalho é fonte tanto de prazer quanto de sofrimento, sendo que não são excludentes nem contraditórios. Tanto o prazer quanto o sofrimento são resultado da combinação da história do sujeito com a organização do trabalho, estando ambos relacionados à identidade social e pessoal do trabalhador. Esses opostos que não se excluem se misturam numa luta constante do trabalhador pela busca de prazer e evitação do sofrimento. O prazer vivenciado pelos indivíduos traz um novo significado ao sofrimento experienciado na sua relação com o trabalho. Nesse contexto, salienta-se que “não é a simples existência do prazer ou do sofrimento os indicadores de saúde, mas a diversidade das estratégias que podem ser utilizadas pelos trabalhadores para fazer face às situações geradoras de sofrimento e transformá-las em situações geradoras de prazer” (Mendes & Morrone, 2003, como citado em Oletto, 2011, p. 14).

Na visão de Mendes e Morrone (2001), o sofrimento instala-se quando a realidade não oferece possibilidades de gratificação dos desejos do trabalhador. Enquanto a vivência do prazer advém da articulação entre trabalho, necessidades e desejos psicológicos do trabalhador, caracterizando-se por um melhor funcionamento do aparelho psíquico do mesmo. O prazer é um dos objetivos do ato de trabalhar. Ele resulta do sentir-se útil e produtivo, e aparece inseparável dos sentimentos de valorização e reconhecimento. O prazer no trabalho é vivenciado pelo sujeito quando este percebe que o trabalho que realiza é significativo e importante para a empresa e para a sociedade. Também, quando ele sente que é aceito e admirado pelo que faz e quando o trabalho se constitui um modo de imprimir sua marca pessoal, não sendo visto como um mero objeto.

Para que o prazer no trabalho ocorra é preciso que a tarefa desempenhada tenha um sentido, um significado, para o sujeito. Quando este sentido está atrelado à sua história de

vida pode-se dizer que está ocorrendo a ressonância simbólica. Dejours e Abdoucheli (2009) definem ressonância simbólica como a concordância ente o inconsciente do trabalhador e os objetivos da organização. Vasconcelos (2013, pp. 366-367) expõe que “as condições da ressonância simbólica são: poder escolher uma profissão que tenha sentido para o sujeito; poder conceber e não apenas executar uma atividade de trabalho; e o caráter coletivo na medida em que o reconhecimento do outro é fundamental ao sentido do trabalho”.

Na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho, Dejours e Abdoucheli (2009) relatam que o sofrimento é inevitável e inerente ao ser humano. Porém, dependendo da forma como se estabelece a relação do indivíduo com o seu trabalho, ele pode se manifestar de diferentes maneiras. Quando ele é transformado pelo sujeito em algo benéfico para si, pode-se dizer que ali está presente o sofrimento criativo, que se manifesta quando a pessoa se depara com uma situação inesperada ou nova e que precisa ser resolvida. E ela se mobiliza para resolvê-la de forma saudável, usando suas estratégias internas. Para a ocorrência desse é necessário que a organização tenha um mínimo de flexibilidade para que os desejos pessoais do trabalhador se encaixe nas imposições da organização. No entanto, quando as defesas psíquicas se mostram insuficientes frente ao sofrimento experimentado pelo sujeito, “quando todas as possibilidades de adaptação ou de ajustamento à organização do trabalho pelo sujeito, para colocá-la em concordância com seu desejo, foram utilizadas, e a relação subjetiva com a organização do trabalho está bloqueada” (Dejours e Abdoucheli, 2009, p. 127) está presente ali o sofrimento patológico.

O sofrimento pode ter diversas causas, como: a falta de significado do trabalho, sentimento de inutilidade, falta de reconhecimento, falta de autonomia e liberdade, estresse, cobranças excessivas, sobrecarga de trabalho, dentre outros fatores. Dejours (2007, como citado em Moraes, 2013, p. 417) considera como agravante do sofrimento o avanço do individualismo, que fez diminuir a cooperação, o reconhecimento e os espaços de convívio nas organizações. Relata ainda que os trabalhadores estão cada vez mais isolados e solitários, o que intensifica o sofrimento e contribui para o desencadeamento de doenças, tanto psíquicas quanto somáticas.

O enfrentamento do sofrimento e a busca do prazer no trabalho pode ocorrer por duas vias: através do uso das estratégias defensivas, ou pela mobilização subjetiva. No primeiro caso há a negação ou o controle do sofrimento, enquanto no segundo há uma ressignificação do sofrimento, visando transformar as situações geradoras de sofrimento em situações geradoras de prazer, como exposto por Mendes, Costa e Barros (2003).

As Estratégias de Mobilização Subjetiva remetem à forma como os trabalhadores se organizam com o objetivo de eliminarem o custo negativo que o trabalho lhes impõe. É a forma de engajamento no trabalho, que traz uma ressignificação do sofrimento, numa busca por transformar a prática laboral numa fonte de prazer e saúde. Sua manifestação se dá no individual e no coletivo, e se apresenta em 4 dimensões, dentro do visível e do invisível da organização do trabalho:

- Inteligência prática – é “o saber fazer” de cada indivíduo. É a inteligência em prática quando da realização do trabalho prescrito, que passa pelo saber de cada trabalhador, adquirido pela prática constante de uma determinada atividade. Tem base na experiência de cada trabalhador. Busca atender aos objetivos da produção, sendo muitas vezes, mais eficaz do que o prescrito.
- Espaço de discussão – espaço público de fala e de expressão coletiva do sofrimento, onde o trabalhador possa se expressar, ouvir e se relacionar. O coletivo de trabalhadores fortalece o indivíduo, que pode ter suas demandas negociadas com maior poder político, além de instituir uma rede de apoio social. Na clínica, de acordo com Mendes (2007, p. 31), “o acesso e apreensão dessas relações dinâmicas se dão pela análise da fala e da escuta do sofrimento dos trabalhadores. O sofrimento deve ser compreendido, interpretado, elaborado e perlaborado num espaço público de discussão”.
- Cooperação – possibilidade de ação coordenada, unindo as diferenças e talentos individuais, baseada na confiança e na solidariedade existente entre os colegas que os permitem chegar a um denominador comum. Nessa relação a ideia é minimizar as dificuldades para que o trabalho coletivo possa alcançar resultados melhores do que os resultados individuais.
- Reconhecimento no trabalho – Restituição moral e simbólica das contribuições dos trabalhadores à organização do trabalho. Apresenta-se de duas formas: reconhecimento do trabalho sob a ótica da beleza, realizado pelos pares que vão avaliar a forma como o trabalho foi realizado, o conhecimento colocado em prática. E sob a ótica do valor, que é realizado pelo chefe, pelos pares, sociedade, clientes, e que vai avaliar a eficácia do trabalho e os resultados deste para a empresa. A falta de reconhecimento é percebida nos diversos estudos realizados como o combustível maior para o desenvolvimento das patologias do trabalho.

As Estratégias Defensivas são mecanismos utilizados pelos trabalhadores, para negarem ou racionalizarem o sofrimento humano no trabalho. Elas se manifestam para ajudar os indivíduos a lidarem com situações que geram sentimentos de indignidade,

desqualificação, inutilidade, medo, insegurança, falta de reconhecimento e outros mais. Elas se apresentam como formas individuais ou coletivas dos indivíduos lidarem com esse sofrimento laboral, de modo a não entrar no sofrimento patogênico. É uma proteção, que pode se apresentar na forma de intelectualização, idealização, projeção e formação substituta. Essas são algumas das ferramentas utilizadas para lidar com o cotidiano do trabalho que muitas vezes provoca nos trabalhadores uma sobrecarga psicologicamente adoecedora.

Quando esses mecanismos de defesa falham, ou seja, quando a sobrecarga do trabalho é maior do que o indivíduo possa suportar, surgem as patologias como suicídio, normopatía (aparente normalidade que esconde uma patologia), sociopatía, drogadições, entre outras. De acordo com Mendes (2012), o foco da psicodinâmica é atuar no contexto laboral, antes que esse trabalho se torne patogênico.

3. METODOLOGIA

3.1 Procedimentos de pesquisa

Pensando na hipótese sugerida sobre o sofrimento no trabalho da Diretoria de Saúde e no objetivo de investigar as implicações que o desempenho da função bombeiro militar, no expediente administrativo dessa unidade, tem sobre a saúde dos bombeiros que ali atuam, para esse estudo será utilizado o referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho, bem como, da psicanálise, e como instrumento será utilizada pesquisa qualitativa.

Para a realização da pesquisa, inicialmente foi realizada a divulgação dos trabalhos na Diretoria de Saúde do CBMDF para que os militares conhecessem e se dispusessem a participar. Foi explanado que em um primeiro momento essa pesquisa faz parte dos trabalhos referentes ao curso de especialização em Psicodinâmica do Trabalho e Gestão do Estresse e que em um segundo momento os dados coletados e analisados farão parte da implementação de um projeto maior no âmbito de toda a Corporação, com o intuito de intervir no gerenciamento do estresse ocupacional.

Na divulgação foi realizado um convite de participação da pesquisa para todos os militares que trabalham na sede da Diretoria de Saúde, sendo entregue uma ficha de inscrição para cada um. Mantido o caráter de voluntariedade, foram selecionados aleatoriamente um indivíduo de cada seção que tenha entregado a ficha de inscrição preenchida.

A pesquisa em si foi constituída de encontros individuais com cada participante, com a realização de uma entrevista semiestruturada onde o objeto a ser analisado foi a fala do participante. As entrevistas foram gravadas e transcritas para posterior análise, realizada através da Análise dos Núcleos de Sentidos. Os resultados deste estudo foram encontrados por meio da análise das falas dos entrevistados, em contraste com os conceitos teóricos da Psicodinâmica do Trabalho.

3.2 Caracterização da Instituição

De acordo com o Decreto 31.817 de 21 de Junho de 2010 (2010), a Diretoria de Saúde do CBMDF é estabelecida como órgão de direção setorial responsável pela direção,

planejamento setorial e execução, bem como pela elaboração de normas e diretrizes necessárias ao cumprimento de suas missões específicas. Possui como unidades subordinadas:

- a) Policlínica Médica;
- b) Policlínica Odontológica;
- c) Centro de Assistência Bombeiro Militar;
- d) Centro de Capacitação Física;
- e) Centro de Perícias Médicas.

Cada unidade executa funções específicas dentro da sua área de especialização, no entanto todas possuem o mesmo foco, que é a atenção à saúde do público interno da corporação de maneira integral, englobando o bem-estar físico, mental, biológico e espiritual. Suas seções se dividem em atendimento médico, psicossocial, físico e espiritual.

Em relação ao conceito de público interno, este abrange todos os militares em serviço ativo, os militares em inatividade (que já cumpriram os anos de serviço ou foram considerados incapazes para o serviço por algum motivo), os dependentes legais dessas duas categorias de militares e seus pensionistas legais, quando do falecimento do militar ou separação judicial. Atualmente o efetivo de militares em serviço ativo gira em torno de 6000 bombeiros militares, que se somam a um número maior de militares inativos. Em termos de Diretoria de saúde, pensar em atendimento ao público interno significa pensar em atendimento integral a todo este quantitativo estatístico de militares e também aos seus familiares.

A sede da Diretoria de Saúde é a organização que gerencia todas as unidades subordinadas e onde se encontram centralizadas as decisões a serem implementadas nas unidades executoras. Como forma de controle e gestão nenhuma atividade pode ser desenvolvida sem o aval da Diretoria de Saúde. Funciona como um departamento de recursos humanos, ao mesmo tempo em que também executa funções como pagamento de convênios da corporação com instituições externas e atendimento ao público usuário do sistema de saúde da corporação para resolução de problemas de origem administrativa. Atualmente a sede da Diretoria de Saúde conta com 52 militares para desempenhar o trabalho de execução e gestão acima descrito.

Ocorre no CBMDF periodicamente o ingresso de novos militares mediante realização de concurso público admissional, ao mesmo tempo em que são transferidos para a inatividade aqueles militares que já cumpriram os 30 anos de serviço. Normalmente, como em várias instâncias da administração pública, o CBMDF também opera em regime de déficit de

funcionários. Ou seja, são transferidos para a inatividade mais militares que os novos admitidos sob a forma de concurso público. No entanto, o que interessa à Diretoria de Saúde é que apesar dessa transferência de militares para a inatividade nem eles nem seus dependentes legais deixam de compor público carente de atenção dessa diretoria, bem como os novos integrantes e seus familiares passam a compor de imediato também o rol de público de atenção da diretoria.

Observando o funcionamento da sede da Diretoria de Saúde percebe-se que esta funciona como uma engrenagem, onde as seções são interdependentes. São sete seções divididas em:

- Comando da Diretoria
- Seção de Protocolo de recebimento de documentos
- Seção de Auditoria
- Seção de Execução de contratos
- Seção de Pagamento
- Fundo de Saúde
- Secretaria da Unidade

Cada seção opera em um sistema de divisão do trabalho e com subseções para executar as tarefas, o que acarreta uma subdivisão do trabalho bem específica. Teoricamente a divisão do trabalho apresenta, como uma das consequências, o trabalho cooperativo em tarefas e papéis específicos e delimitados, com o objetivo de aumentar a eficiência da produção. Uma seção não consegue desempenhar sua tarefa sem a finalização da tarefa da seção anterior na esteira da linha de produção. E o produto final a ser obtido não é um bem, mas sim a prestação de um serviço, como por exemplo, o pagamento de um processo de aquisição de material odontológico para atendimento do público interno pela Policlínica Odontológica.

Atualmente as seções atuam de forma independente, sendo que a Diretoria de Saúde tem o controle de todas elas. Na sede, o carro-chefe são os contratos de credenciamento para atendimentos externos em saúde. Por esse motivo, as seções trabalham na montagem, fiscalização e pagamento dos referidos credenciamentos, além da gestão dos demais serviços internos. É como uma grande engrenagem, onde um complementa o serviço do outro.

3.3 Perfil da amostra

A amostra desta pesquisa foi composta por 6 militares que trabalham na Diretoria de Saúde. São 5 militares do sexo masculino e 1 do sexo feminino, que foram convidados e se dispuseram a participar voluntariamente. Os seis entrevistados abrangem uma amostra de cinco seções da DISAU: Seção de Ressarcimento e Indenizações, Seção de Execução de Contratos, Seção de Controle e Previsão Orçamentária, Assessoria Jurídica e Secretaria da Unidade. Cumprem, em suma, funções de acompanhamento dos serviços prestados na área de saúde por empresas privadas, pagamento desses serviços e assessoria jurídica, no caso representação judicial do CBMDF frente a essas empresas, por motivos diversos.

3.4 Técnica de coleta de dados

Na psicodinâmica, “define-se entrevista como uma técnica para coletar dados, centrada na relação pesquisadores-pesquisados e na fala-escuta-fala dos conteúdos manifestos e latentes, sobre a organização do trabalho, as vivências de prazer e sofrimento, as mediações, e os processos de subjetivação e de saúde-adoecimento.” (Mendes, p. 69, 2007).

Existem variados tipos de entrevistas, tais como: entrevista projetiva, entrevistas com grupos focais, história de vida, entrevista estruturada, semiestruturada, e não estruturada. Por permitir uma coleta de informações de forma mais livre, podendo-se priorizar a fala, a escuta e a interpretação da fala dos entrevistados, foi escolhida a entrevista semiestruturada como técnica de coleta de dados na referente pesquisa.

Para Boni e Quaresma (2005), na entrevista semiestruturada o pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal. O entrevistador deve ficar atento para dirigir, no momento que achar oportuno, a discussão para o assunto que o interessa fazendo perguntas adicionais para elucidar questões que não ficaram claras ou ajudar a recompor o contexto da entrevista, caso o informante tenha fugido ao tema ou tenha dificuldades com ele.

Para Manzini (1990/1991), a entrevista semiestruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confecciona-se um roteiro com perguntas principais, que atinjam os objetivos pretendidos, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas. O roteiro serviria além

de coletar as informações básicas, como um meio para o pesquisador se organizar para o processo de interação com o informante.

De forma a orientar o entrevistador, o roteiro de entrevistas criado para a presente pesquisa teve por objetivo investigar: o contexto de trabalho do indivíduo, trazendo informações acerca da organização do trabalho; seus sentimentos em relação ao trabalho, explorando as vivências de prazer e sofrimento; os modos de enfrentar a organização do trabalho, pesquisando assim a inteligência prática, as estratégias defensivas e a mobilização subjetiva; as patologias decorrentes da organização do trabalho e do modo como o indivíduo enfrenta o sofrimento; temas específicos como utilidade e reconhecimento.

3.5 Roteiro de entrevista

- 1- Descreva detalhadamente com rotinas e ações diárias o que você faz no seu local de trabalho.
- 2- Como você se sente em relação ao trabalho?
- 3- Como você faz para lidar com o que sente? Como media isso?
- 4- Quais prejuízos tudo isso provoca na sua vida?
- 5- O seu trabalho lhe causa sofrimento? De que forma?
- 6- Qual a utilidade do seu trabalho?
- 7- Existe reconhecimento do seu trabalho? De qual forma?

3.6 Técnica de análise de dados

As entrevistas realizadas foram transcritas e analisadas posteriormente. Para essa análise foi utilizada a técnica de Análise dos Núcleos de Sentido (ANS), que consiste em agrupar a fala dos entrevistados em categorias que constituirão os núcleos de sentido que irão traduzir o discurso do grupo e propiciar a interpretação do modo de funcionamento daquele contingente de trabalho.

Sobre a Análise dos Núcleos de Sentido, Mendes (2007) diz ser uma técnica adaptada a partir da análise de conteúdo categorial desenvolvida por Bardin (1977), que traz a seguinte definição: “conjunto de técnicas de análise de comunicação visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos

ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção dessas mensagens”.

Essa técnica, de acordo com Mendes (2007, p. 72), consiste no “desmembramento do texto em unidades, em núcleos de sentido formados a partir da investigação de temas psicológicos sobressalentes do discurso...Tem a finalidade de agrupar o conteúdo latente e manifesto do texto, com base em temas constitutivos de um núcleo de sentido, em definições que dêem maior suporte às interpretações.”

Segundo Mendes (2007), nesta interpretação deverá ser considerada a rede de significados revelados no conteúdo dos núcleos, que tem expressão em particularidades da linguagem, os paradoxos, as metáforas, os chistes, entre outras figuras de linguagem, que fazem parte do núcleo de sentido e lhe dão consistência. Neste contexto, o status de núcleo de sentido é dado pela força dos temas, que ao serem recorrentes criam uma consistência em torno daquele núcleo.

4. RESULTADOS

Foram analisadas seis entrevistas. Os resultados obtidos da fala dos entrevistados deram origem a três categorias distintas agrupadas em eixos, também denominados núcleos de sentido, são eles: organização do trabalho prescrito e o real do trabalho; mobilização subjetiva; sofrimento, defesas e patologias.

Organização do trabalho prescrito e o real do trabalho

Para o eixo Organização do Trabalho Prescrito e do Real do Trabalho observou-se preponderante a queixa relacionada à sobrecarga do trabalho para os entrevistados. Todos os entrevistados, de acordo com suas funções específicas, fizeram alusão à sobrecarga de trabalho em categorias diferentes. As queixas estavam relacionadas à falta de pessoal (recursos humanos) para ajudar na divisão das tarefas; sobrecarga de trabalho inerente à assunção de outras responsabilidades específicas do militarismo, por exemplo, cumprimento obrigatório de escalas extras militares alheias à função administrativa realizada e fora da DISAU; sobrecarga de trabalho inerente à especialidade. Um entrevistado frisou que por ter sido admitido em concurso específico, necessita cumprir a sua escala militar de oficial e mais um serviço extra adicional em outra instância da corporação. Sendo que o serviço adicional é além do que outros militares de outras especialidades admitidos no mesmo concurso para o mesmo quadro militar cumprem, sem nenhuma remuneração adicional pra isso, com prejuízo único do funcionário em questão; sobrecarga por não haver funcionários especializados para gerenciar determinadas áreas que exigem conhecimento específico, na verbalização de outro entrevistado.

Identificou-se na fala de um entrevistado ainda a queixa espontânea sobre a falta de recursos materiais e espaço físico suficiente para comportar todos os funcionários da sua seção. Sobre espaço físico, ele ressaltou que em organização interna dos funcionários com a chefia da sua seção, chegaram ao acordo de dividir o expediente administrativo em dois turnos e assim otimizar o atendimento ao público, resolvendo problemas internos de falta de espaço.

Especificamente um entrevistado relata que a sobrecarga de trabalho foi equacionada a partir da chegada de mais cinco funcionários para atuar na mesma função, dividindo tarefas. Mas para ele ainda não foi a solução ideal, pois infelizmente a preocupação ao tentar sanar o problema de mão de obra se resumiu em a chefia inserir recursos humanos sem se preocupar muito com a formação dos funcionários, se teriam algum conhecimento específico na área ou não.

Quanto às queixas relacionadas ainda ao sistema militar, aplicado de maneira diferente no CBMDF, por regulamento específico da Corporação, houve uma fala sobre a impossibilidade de exercer outra função vinculada ao militar, a de magistério, ainda que não vinculada ao serviço público. Segundo o entrevistado, tal regra não se aplica às polícias militares e às Forças Armadas nacionais, sendo estas forças também militares e sujeitas muitas vezes aos mesmos Estatutos. Situação essa que deixa o entrevistado em questão bastante insatisfeito, pois o mesmo possui o conhecimento de que o próprio Estatuto permite essa prática de magistério cumulativamente com a função militar e que apenas no CBMDF passou-se a aplicar a legislação de forma diferenciada. Para o entrevistado, seria um motivo para ele permanecer estudando com o objetivo de ingressar em outro concurso público, junto a remuneração que também considera insuficiente. Corrobora com essa perspectiva a fala de outro entrevistado, onde diz que a falta de evolução no desempenho da tarefa o deixa insatisfeito. Esse entrevistado diz que chegou a um ponto que acha que não tem mais o que fazer além do que está fazendo. Diz ainda que acredita que hoje o que se tem é o que se vai ter até o fim da vida. Diz que dentro do CBMDF ele tentou mudar e evoluir em termos de rotina de serviço, mas como obteve vários não já desistiu de mudar. Em virtude desse panorama, o entrevistado diz que tem voltado a estudar algumas coisas, não só pra sair do bombeiro, mas conteúdos que não têm muito a ver com o que faz pra ir aprendendo coisas diferentes.

Foram observadas queixas em relação ao militarismo por parte de alguns entrevistados. Porém, rapidamente uns já faziam um discurso de aceitação das normas da Organização do Trabalho, dizendo que no militarismo é assim mesmo, e que o jeito é se adaptar. Um entrevistado, particularmente, se mostrou bastante insatisfeito com questões atinentes ao sistema disciplinar militar. Para ele o sistema militar favorece que questões específicas relacionadas à hierarquia e disciplina militar se sobreponham à questões bem mais significativas que se referem exclusivamente ao profissionalismo do funcionário e ao desempenho da tarefa. O entrevistado passou por situações onde tal importância profissional não foi levada em consideração, sendo preterida em detrimento da hierarquia. A recorrência e a expressividade da queixa na fala deste entrevistado chama atenção especial para esse tópico.

Quanto à estrutura organizacional da Corporação um entrevistado ressaltou que essa não propicia um diálogo efetivo entre os profissionais da categoria funcional dele na medida em que divide os funcionários do mesmo quadro em seções localizadas em diferentes unidades bombeiro militar. Ainda sobre a divisão de funcionários de mesma categoria laboral, outro entrevistado relata que para a categoria, a divisão gera um panorama de maior *status* para os funcionários que estão em outra unidade, em detrimento dos demais da Diretoria de Saúde, sendo que os últimos desempenham um papel primordial dentro do CBMDF como um todo.

Sobre remuneração, foi verbalizado que no que se refere ao serviço de execução de contrato, o qual é um serviço bastante desgastante e aparenta ser indesejável para a maioria dos executores, que caso houvesse uma gratificação de natureza especial pelo serviço diferenciado prestado, mais pessoas poderiam se interessar em desempenhar o serviço e de forma eficiente. Na análise do entrevistado, seria uma maneira eficaz de aumentar os recursos humanos interessados em trabalhar na Diretoria de Saúde. No entanto o entrevistado lamenta não haver iniciativa de pensar soluções nesse sentido por parte dos gestores da Corporação.

Ainda no eixo Organização do Trabalho, verificou-se queixas de dois entrevistados, quanto à falta de qualificação dos funcionários para o desempenho de algumas funções, qualificação essa que poderia ser oferecida pela própria Diretoria de Saúde. Segundo eles essa falta de preparo adequado pode gerar um estresse adicional ao desempenhar uma função para a qual não há domínio de conhecimento suficiente. O tema Execução de Contrato merece uma real atenção porque entrevistados de diferentes seções abordaram a atuação dessa seção. Enquanto um entrevistado preocupou-se em apresentar possíveis soluções para tornar mais atrativa aos funcionários a difícil função de executar contratos, outro se preocupou em elencar os motivos pelos quais a execução da tarefa de executor de contratos torna-se tão onerosa ao funcionário, enquanto outro entrevistado descreve a difícil relação entre o desempenho da tarefa na sua seção e a tarefa executada pelos executores de contrato. Para um entrevistado, a grande queixa gira em torno da Seção de Execução de Contratos não proporcionar ao funcionário uma preparação prévia para executar a tarefa, para outro há uma responsabilização do próprio funcionário no mau desempenho da tarefa. Dessa forma, as falas indicam que tanto a seção peca na sua eficiência, quanto o funcionário também possui uma parcela de culpa por não demonstrar interesse em se informar sobre o seu serviço. A combinação dos dois fatores gera um sofrimento atrelado ao desempenho da tarefa experimentado pelo executor de contratos.

Corroborando a visão anterior, para um entrevistado a relação entre a seção dele e os executores de contrato é muito complicada, porque sua seção realiza uma função técnica e o executor teoricamente também teria que fazer isso. O entrevistado reconhece que o executor sofre porque ele foi nomeado, e não tem conhecimento adequado pra isso e muitas vezes também não tem interesse em buscar esse conhecimento. Ele diz que isso dificulta o trabalho e vai desenvolvendo uma relação meio que “de gato e rato”. Os executores achando que a dele está tentando pegar erros deles a qualquer momento, mas não é. O entrevistado diz que quando sua seção consegue pegar um erro do executor quem observou o erro tem que dar graças a Deus, porque, ele próprio não errou. Diz que a seção não está lá pra punir, que ela não pune, ela identifica (o erro) e repassa para o executor consertar. Mas acaba que os próprios executores tomam essa visão: que a seção do entrevistado está lá pra punir. E isso não é verdade.

“Agora recente foi nomeada uma equipe. Essa equipe com meio conhecimento assumiu o contrato. Uma comissão de seis pessoas assumiu nove hospitais, não sei se esse número é exato, mas digamos, assumiu uma leva de hospitais. E eles sem o conhecimento, não tinha uma pessoa que tinha o conhecimento ali. Então esses vão ter muita dificuldade porque aparece muita demanda, reclamações dos hospitais, os pacientes reclamam. Da própria seção de controle financeiro, porque você não consegue saber realmente qual vai ser aquele gasto.”

“Assim, temos relacionamentos com outras seções como a auditoria, mas também é mais questão de EC. Esse tipo de situação que eles mandam pra gente é uma documentação que tem que ser feito, essa documentação tem que estar correta se não a gente não aceita, e também cria essa aversão, e só.... com a seção do fundo de saúde é muito pouco o relacionamento e como a secretaria também quase não tem... só mesmo questão de pessoal mas não chega a ser um relacionamento diário.”

“Quando a instituição perde o profissional pra outro órgão, às vezes por falta de política interna, ela está perdendo uma mão de obra qualificada e treinada há algum tempo.”

Mobilização Subjetiva

Em relação ao eixo mobilização subjetiva observa-se de forma geral um discurso parecido entre os entrevistados. Todos demonstram sentimentos de utilidade e satisfação no trabalho e identificam a importância desse para a corporação. Os entrevistados enxergam que trabalhar na área de saúde do CBMDF é um ponto positivo, pois trabalham em algo que ajuda seus familiares, colegas de trabalho e eles próprios. Um especificamente sente-se satisfeito também por ter participado da criação e estruturação de sua seção, e hoje ela estar bem estruturada. Outro expressa que se não fosse o seu trabalho e dos demais da seção, as atividades da Diretoria de Saúde não teriam continuidade. E para outro, o trabalho de sua seção é essencial, pois considera que toda a estrutura do plano de saúde da corporação recai sobre ela, e diz que muita coisa na qualidade de vida do bombeiro cairia caso sua seção não fizesse seu serviço bem-feito. Para um, especificamente, uma das coisas que o enche de orgulho são suas contribuições ao CBMDF que ficarão para a posteridade. Quando o entrevistado vê alguém utilizando algo produzido por ele se enche de orgulho. E diz que faz sempre o seu melhor, assim como toda sua equipe de trabalho.

De maneira análoga, todos os entrevistados expressam sentimentos de satisfação quanto aos relacionamentos interpessoais entre os indivíduos de sua seção. Os entrevistados mostram-se contentes com o bom relacionamento existente entre os colegas e o ambiente de trabalho gerado. Para um deles, o relacionamento entre os servidores de sua seção é como o de uma família, um sempre ajudando o outro. Relata que ali é um lugar onde se sente muito bem, e que esse é um dos motivos que o faz não querer sair de onde está. Para outro entrevistado o ambiente de trabalho é o que o deixa mais satisfeito, diz que se sente bem com o fato dos trabalhadores de sua seção estarem rindo o tempo todo, e aponta ainda como positivo a ausência de necessidade de cobrança entre os indivíduos da seção, onde todos sabem o que deve ser feito e o fazem.

Um outro entrevistado já afirma a existência de um bom relacionamento em toda a Diretoria de Saúde. Ele relata que já passou por todos os lugares da DISAU, que nunca teve problema com ninguém e que as pessoas são muito tranquilas, tornando o relacionamento excelente também. A maioria citou ainda a existência de um bom relacionamento com a chefia direta. Apenas um entrevistado disse que não sente empatia por parte de seus superiores e, por isso, procura não demonstrar fraqueza diante desses.

Em relação à temática reconhecimento foram observados discursos variados. A maioria dos entrevistados relatam sentir-se reconhecidos pelos colegas de seção, seja através de elogios, através da confiança no trabalho realizado, ou ainda pelos colegas estarem sempre ajudando quando precisam de algo.

A maior parte relata sentir-se reconhecida por parte da chefia. Por variados motivos: por não existir cobranças e/ou reclamações por parte dos chefes, por receberem elogios, perceberem que a chefia confia em seu trabalho, pelo chefe ser flexível com problemas particulares dos trabalhadores, e em um caso específico por ter sido percebida a sobrecarga de trabalho e ter sido enviado mais um militar para auxiliar o serviço. Um entrevistado relata que se sente reconhecido pelo fato do chefe ser flexível com seu horário de serviço e não exigir pontualidade. E diz que se o chefe exigir que ele chegue no horário ele pode ter que fazer sacrifícios para isso e não vai se sentir motivado pra fazer o serviço. No entanto, um entrevistado específico diz não se sentir reconhecido por parte da chefia da seção, pois acredita que uma forma de reconhecimento seria sanar a dificuldade maior, que é a sobrecarga dos trabalhadores por falta de recursos humanos. Outro frisa não se preocupar muito com reconhecimento e relata que o pouco tempo de permanência da chefia, devido a sua alta rotatividade, dificulta o reconhecimento por parte dos chefes. Mas, na sua visão, os que realmente se interessam com o serviço da DISAU reconhecem que os trabalhadores de sua seção trabalham bem. Porém, poucos, que realmente, quando chegam na DISAU e assumem a diretoria conseguem enxergar o trabalho que é feito em sua seção.

Uma parte dos entrevistados acredita que uma forma de reconhecimento seria a qualificação de pessoal, com cursos e investimentos em capacitação, algo que sentem falta. Um considera ainda que essa qualificação seria melhor que dispensas de serviço como forma de recompensa, pois na dispensa apenas o militar é privilegiado, enquanto na qualificação o militar e a corporação ganham.

Considerando outras instâncias da corporação, parte enxerga reconhecimento e parte não. A opinião variou conforme a seção de trabalho de cada um. Um diz que não enxerga reconhecimento porque considera que seu serviço executado é novidade na corporação, logo pouco conhecido. Outro percebe que seu trabalho é reconhecido por outras instâncias, em especial em uma Diretoria específica, onde expressa não ver tratamento diferenciado (entre praças e oficiais) de forma nenhuma. Acredita que nessa Diretoria, como trabalham pessoas mais novas, a cabeça é outra e o militarismo não impera tanto, e o foco é mais profissional.

Um entrevistado específico (o único chefe entrevistado) cita ainda sentir-se reconhecido pelos subordinados. Diz que esses demonstram bastante confiança em seu

serviço e nas informações que repassa. Diz que seus subordinados seguem suas orientações e muitas vezes não questionam ou confirmam, confiam totalmente no que a chefia faz. O entrevistado considera isso bom, mas ressalva que aumenta sua responsabilidade. De forma análoga, o sentimento de reconhecimento surge também quando os entrevistados enxergam a satisfação da clientela atendida pela Diretoria de Saúde, o que vem de encontro ao sentimento de utilidade relatado pelos entrevistados.

Um aspecto bastante interessante citado por alguns militares é a qualidade de vida que o trabalho dentro do CBMDF proporciona. Com carga horária reduzida (30h semanais para o expediente administrativo) e estabilidade política (cargo público) é difícil encontrar algum outro cargo que ofereça todos os benefícios que a corporação proporciona, conforme expresso pelos entrevistados. A impossibilidade de acúmulo de cargos, tanto público quanto privado, força o militar a ter um vínculo trabalhista somente, o que leva a uma melhor qualidade de vida também, como relata um dos entrevistados. Para outro, o Corpo de Bombeiros Militar proporciona alguns benefícios que faz com que ele suporte a desmotivação e o estresse no trabalho.

“Você trabalhando na área da saúde percebe o quanto é importante. Porque é diferente você trabalhar na área de saúde de uma empresa e trabalhar em uma situação que é pra nós. Então você cuida daquilo que é da gente, não só meu e da minha família, mas do nosso irmão de farda. As pessoas são comprometidas e é difícil você conseguir pessoas que têm compromisso. Então, nós como equipe, somos bom de trabalhar.”

“Eu tenho consciência disso, de que aquilo que eu posso fazer eu estou fazendo, já fiz, e o que eu puder fazer eu vou fazer”.

“Traz qualidade de vida porque trabalhamos seis horas, fora os dois dias de serviço integral de 24 horas. Então sobra tempo pra cuidar da família, já que não se pode exercer outra atividade.”

Sofrimento, defesas e patologias

No eixo 3, do Sofrimento, Defesas e Patologias observou-se estratégias de defesas utilizadas para lidar com algumas dificuldades encontradas no desempenho do trabalho na DISAU. Dentre estes, alguns entrevistados falaram da insatisfação e frustração com a falta de perspectiva de crescimento profissional dentro da instituição, aliado à sua área de formação. Somado a esse fato, a impossibilidade de exercer a profissão fora da Corporação, uma vez que a profissão bombeiro militar é de dedicação exclusiva. Esses entrevistados consideram que o fato de o militar desenvolver atividade de sua área de formação (seja magistério, seja consultoria) em outro órgão, faria com que fossem agregados conhecimentos que poderiam ser aplicados dentro da instituição.

Para fugir dessa realidade, um dos entrevistados tentou mudar de seção, desenvolver outras atividades, porém, não foi autorizado. Diante disso, abandonou a ideia de ir pra outra área dentro da corporação e tem estudado por conta própria no intuito de buscar outro concurso público que melhor atenda seus anseios. Enquanto isso não acontece, tem trabalhado muito insatisfeito, cumprindo tabela. Outro entrevistado, apesar da aparente insatisfação, camufla o sentimento de insatisfação, apontando outras compensações que o CBMDF proporciona. Outro, minimiza ou nega essa insatisfação. Segundo ele, nunca parou para pensar a respeito. Apesar de identificar o sentimento, diz ser algo “momentâneo”.

Outra dificuldade apontada pela fala dos entrevistados é a desmotivação para com o trabalho. Alguns entrevistados relatam que apesar de trabalhar numa seção boa, pensando nas relações sociais, a estagnação profissional e a dificuldade de iniciar e concluir projetos tem gerado uma desmotivação para com o desempenho profissional. Diante disso, um dos entrevistados relata que não tem se preocupado tanto com as coisas erradas do trabalho. Tem deixado as coisas acontecerem, realizando apenas o necessário, sem motivação pra tentar mudar nada do que vê de errado.

Para esse entrevistado, o “trabalhar tem sido um peso”. E essa insatisfação com o trabalho acaba chegando em sua casa (o estresse, a preocupação...). Vive um ciclo vicioso de frustração: vai pra casa, chega no trabalho e continua frustrado. Na perspectiva desse entrevistado, “o amanhã não vai ser um outro dia, vai ser o mesmo dia”. E esse fato tem afetado sua saúde física e mental (ansiedade; busca por ocupações que o satisfaçam e desviem o foco).

Outro fator citado foi a dificuldade com o militarismo em si, com suas regras e normas. Um dos entrevistados relata sofrimento com as questões relacionadas a esse tema, que segundo ele, se tornam mais importantes que o profissionalismo em si. Às vezes, em meio ao dinamismo do trabalho, esquece de cumprir com o regulamento militar (prestar continência, chamar o superior pelo posto ou graduação...) e esse esquecimento pode gerar uma punição para ele. Isso o deixa “estressado”, e perturba seu desempenho profissional e provoca uma certa desmotivação. Esse entrevistado considera que esses pormenores do militarismo não trazem prejuízo para ele fora do ambiente de trabalho, porém, podem sim trazer prejuízos ao serviço, pois às vezes precisa tratar de um assunto burocrático e precisa preocupar-se com a postura militar. Isso o deixa nervoso.

Outra questão levantada por alguns entrevistados diz respeito à sobrecarga de trabalho e a falta de pessoal nas seções. Nesse sentido, um dos entrevistados diz: *“Só sinto a dificuldade de sobrecarga, me sinto assim sobrecarregado. Engraçado, chegava a sonhar com certas situações de serviço. Não sei se isso é bom ou ruim. Já cheguei a sonhar que tinha que resolver problemas, então é a sobrecarga que já estava começando. A falta de pessoal é uma grande insatisfação pra mim”*. Segundo ele, mesmo com a sobrecarga, *“o serviço aparece na seção e eles acabam fazendo”*. Segundo ele, tem buscado a chefia para resolver a questão, porém, não tem surtido efeito. Esse é um fator estressor. Como consequência, tem tido aumentado o número de erros cometidos nos trabalhos realizados em alguns setores.

Outro entrevistado relata que teve um momento em que esteve em outra seção, em que a sobrecarga estava tão grande que ele começou a sentir dores na mão. Nos dois braços. Tudo isso em consequência do serviço repetitivo realizado. Para resolver a situação, mudou de seção. Porém, mesmo na atual seção, permanece sobrecarregado. Para este entrevistado, uma forma de lidar com essa situação é a cooperação da seção, a flexibilidade nos horários e a divisão das tarefas.

Quanto à falta de pessoal, um dos entrevistados relata que o trabalho que é desenvolvido na diretoria não é ruim, o grande problema é o número reduzido de militares, o que gera uma sobrecarga física e mental em todos.

Outro fator que gera desconforto é a atividade de execução de contratos. Para alguns entrevistados, a falta de formação/informação quanto à atividade de execução de contratos tem gerado aflição. De acordo com um dos entrevistados, o processo de execução, por ser desconhecido, provoca insegurança e aflição, tanto pela natureza do serviço, quanto pela responsabilidade envolvida. Este entrevistado cita situações em que o executor não sabia qual

atitude tomar diante de problemas na execução do seu contrato. Também nessas situações, os militares procuram se ajudar, orientando uns aos outros.

Ainda sobre a questão da execução de contratos, outra questão levantada como desconfortável é o fato de os executores, além de não receberem gratificação no desempenho dessa atividade (como é prática em outros órgãos), ficarem sobrecarregados pois desempenham suas atividades rotineiras em seus quartéis de origem, somado à atividade de execução. Para alguns entrevistados, essa é uma atividade de muita responsabilidade e que é gratificada em outros órgãos. Ele acredita que se os executores de contratos fossem gratificados, trabalharia mais e melhor. Além disso, não trabalhariam obrigados. Mas seriam voluntários.

Dentro do contexto de execução e acompanhamento de contratos, uma questão que gera aflição, segundo alguns dos entrevistados, é a gestão dos recursos financeiros, uma vez que a existência ou falta de recursos afeta diretamente a prestação dos serviços de saúde aos usuários. Uma das preocupações nesse tópico é a grande responsabilidade que essa gestão imprime. Um pequeno erro no processo pode ocasionar prejuízos financeiros que serão pagos pelos militares responsáveis pela transação. Outra preocupação, que eles relatam gerar um sentimento de angústia, é quando a inexistência de verba não permite oferecer um serviço necessário ao paciente adoecido. Neste caso, *“como dizer a um paciente com câncer que ele não vai poder fazer o tratamento necessário por falta de dinheiro?”*.

Em uma outra situação foi relatada a imposição de o bombeiro ser o “super homem”. Ou seja, sendo bombeiro, não pode ter ou demonstrar fraqueza, dor e adoecimento. E ainda a insensibilidade dos gestores para com a fragilidade de seus subordinados.

E, finalmente, uma questão levantada por um dos entrevistados como dificuldade é a falta de comunicação entre os saberes que envolvem algumas atividades especializadas. Esse fato provoca uma falta de integração no Corpo, podendo gerar decisões contrárias para situações semelhantes.

“Trabalhar tem sido um peso”.

“O amanhã não vai ser um outro dia, vai ser o mesmo dia”.

“Só sinto a dificuldade de sobrecarga, me sinto assim sobrecarregado. Engraçado, chegava a sonhar com certas situações de serviço. Não sei se isso é bom ou ruim. Já cheguei a sonhar que tinha que resolver problemas, então é a sobrecarga que já estava começando. A falta de pessoal é uma grande insatisfação pra mim”.

5. DISCUSSÃO

Buscando investigar a relação trabalho sofrimento junto aos militares que trabalham na Diretoria de Saúde, os objetivos das pesquisadoras incluíam averiguar a importância e o sentido do trabalho para os militares; verificar as implicações do trabalho para a saúde dos militares; diagnosticar os riscos de sofrimento patogênico para os trabalhadores; e identificar as estratégias utilizadas pelos militares para minimizar o sofrimento no trabalho. A hipótese inicial era de que as particularidades do trabalho desenvolvido pelo expediente administrativo do CBMDF, com foco na Diretoria de Saúde, podiam ser adoecedoras. Entendendo aqui como adoecimento o sofrimento que não pode ser transformado em sofrimento criativo pelas defesas utilizadas pelos trabalhadores. Esse sofrimento, segundo Mendes (2007), acontece quando se torna impossível a negociação entre o sujeito e a realidade imposta pela organização do trabalho.

Para esse estudo podem ser utilizadas também as compreensões de Bueno e Macêdo (2012), a partir de Mendes, onde o eixo Organização do Trabalho engloba o trabalho em si com as divisões existentes e a cadência das tarefas desempenhadas por cada indivíduo no ambiente laboral, a repartição dos recursos humanos e responsabilidades, o comando, a hierarquia e controle da organização; engloba também as condições de trabalho relacionadas ao ambiente físico, ambiente biológico e condições de segurança do posto de trabalho; e por fim, engloba ainda as relações de trabalho entre os membros, sejam eles superiores e chefia ou membros da equipe de trabalho, bem como as relações externas estabelecidas com clientes, ou outras categorias de indivíduos.

Já o eixo Mobilização Subjetiva compreende a inteligência prática, enquanto estratégia de enfrentamento coletiva que auxilia o trabalhador a resistir ao que é prescrito, utilizando recursos próprios e sua capacidade inventiva, pressupondo a ideia de astúcia, mobilizando-se a partir do surgimento de situações imprevistas. A partir do enfrentamento destas situações, o trabalhador desenvolve um saber particular que ao se tornar coletivo, transforma-se em ação de cooperação. Este recurso apresenta a finalidade de minimizar o sofrimento e transformá-lo em prazer. A cooperação, por sua vez, como estratégia de mobilização coletiva, representa uma maneira de agir de um grupo de trabalhadores para ressignificar o sofrimento, fazer a gestão das contradições do contexto de trabalho e transformar em fonte de prazer a sua organização, tornando essa realidade possível através do espaço público de discussão e pela cooperação entre os sujeitos. Esse espaço de discussão significa a construção de um momento

de fala e escuta em que podem ser expressas opiniões baseadas nas crenças, valores e posicionamento ideológico dos participantes do espaço. O eixo mobilização subjetiva compreende ainda o fator reconhecimento, entendido como uma forma específica de retribuição moral simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização do trabalho, isto é pelo engajamento de sua subjetividade e inteligência.

Quanto ao eixo Sofrimento, Defesas e Patologias a contribuição de Bueno e Macêdo (2012) traz que para Dejours (2009) o sofrimento pode ser criativo ou patogênico. No criativo, o indivíduo mobiliza-se na transformação do seu sofrimento em algo benéfico para ele mesmo. Para isto, deve encontrar certa liberdade na organização do trabalho que ofereça margem de negociação entre as imposições organizacionais e o desejo do trabalhador. Já o surgimento do sofrimento patogênico estaria relacionado à ausência de flexibilidade da organização do trabalho, a qual impede que o sujeito encontre vias de descarga pulsional nas suas atividades laborais, utilizando-se de estratégias defensivas para suportar o contexto de trabalho. Essas estratégias de defesa têm como função adaptar o sujeito às pressões de trabalho com objetivo de conjurar o sofrimento. Diferenciam-se dos mecanismos de defesa do ego por não serem interiorizados e persistirem a partir da presença de uma situação externa.

Partindo dessas diretrizes, temos unanimemente nas falas dos entrevistados para a Organização do Trabalho queixas preponderantes alusivas à sobrecarga de trabalho e relacionadas à má distribuição de recursos humanos. Por vezes essa má distribuição está relacionada a uma cultura da organização CBMDF, quando há divisão de funções por hierarquia, sobrecarregando alguns funcionários e aliviando outros que são entendidos como superiores para o desempenho de determinadas tarefas. Em outras situações a sobrecarga está relacionada ao efetivo de funcionários insuficiente para o desempenho das atividades de maneira adequada. A má distribuição relacionada à cultura organizacional identificada na fala de um entrevistado faz referência ao contexto militar hierárquico e um quadro específico de funcionários que já cumpriram seu tempo de serviço ativo e retornaram numa condição intitulada Prestação de Tarefa por Tempo Certo, com a obrigatoriedade de prestar serviços de responsabilidade limitada, porém gratificados, durante o prazo máximo de 2 anos dentro da Corporação. Nessa categoria por vezes se enquadram funcionários de uma patente hierárquica superior ao próprio chefe da seção no serviço ativo, o que o deixa desconfortável para delegar tarefas consideradas menores a esse funcionário, mantendo-o bem menos onerado em detrimento de outros, submetidos a uma sobrecarga visível, o que causa uma insatisfação por haver recursos humanos e estes não poderem ser utilizados de maneira satisfatória. A outra situação citada que pode tornar os recursos humanos escassos seria a não captação de novos

militares para suprir a demanda de serviço, dentro da própria Corporação nos quadros de militares já ativos, ou por intermédio da realização de concurso público para cargos específicos. Quanto à captação de novos militares, uma situação colocada por dois entrevistados foi o desinteresse dos próprios militares designados para assumir as funções na Diretoria de Saúde. Para esses entrevistados, o serviço na Diretoria é de alta responsabilidade e exige um conhecimento específico a ser adquirido mediante estudos de legislações e estatutos, e que deveriam ser desenvolvidos por conta própria de cada militar, por meio de uma proatividade que deveria ser inerente a todos. Essa falta de interesse particular no serviço seria uma falha cultural atribuída exclusivamente ao funcionário, e por meio dela um dos entrevistados justifica o movimento de alguns colegas em procurar transferência do ambiente de trabalho, onerando também os que decidem permanecer. Ao mesmo tempo em que o entrevistado culpabiliza os colegas que optam pela transferência, ele os justifica na medida em que atribui uma parte da culpa da falta de conhecimento dos colegas a uma má gestão dos serviços da chefia, a qual deveria oferecer um treinamento específico e aprofundado aos funcionários recém-chegados como protocolo de atuação da seção. Diante dessa situação da organização do trabalho, esses dois entrevistados ampliam o leque da discussão da Psicodinâmica do Trabalho, pois os dois atribuem uma parte do possível sofrimento do funcionário no desempenho da tarefa a ele, uma vez que verbalizam que caso procurassem estudar a respeito do trabalho a ser desenvolvido, provavelmente estariam mais bem preparados e não carregariam esse sofrimento, pois o que angustia é o não saber realizar a tarefa. Dessa forma observa-se nessas verbalizações uma certa negação de um sofrimento que pode ser proveniente do trabalho, atribuindo a responsabilidade pelo sofrimento ao próprio trabalhador que não procura desenvolver da maneira correta o aprendizado sobre a tarefa a ser desenvolvida. A partir do ponto de vista da psicodinâmica essa observação por parte dos entrevistados soa como uma estratégia defensiva de negação do sofrimento inerente ao trabalho. Porém, o que esse estudo pôde observar é que de fato existe um diferencial de proatividade entre os funcionários observados, demonstrando aparentemente diferenças particulares entre os militares, onde alguns mostram-se mais empenhados em aprender sobre a tarefa a ser desempenhada, talvez por características exclusivamente pessoais dos indivíduos. Fato este que pode levar ao questionamento sobre o que pode ser feito em termos de gestão do trabalho para favorecer o desenvolvimento de tais ferramentas de empenho e proatividade em funcionários que não a possuem tão desenvolvidas.

As queixas relacionadas ao sistema militar não se resumem à questões de hierarquia e divisões injusta de tarefas. A rigidez do sistema foi definida como um fator de insatisfação e

também de estresse por dois entrevistados. Para o primeiro a rigidez do regulamento militar no que se refere à dedicação exclusiva ao serviço do CBMDF traz uma insatisfação tão grande que esse é um motivo suficiente para ele permanecer estudando com o objetivo de ingressar em outro concurso público. O entrevistado também culpabiliza essa rigidez como um dos motivos pela alta evasão de militares das fileiras do CBMDF, junto aos baixos salários, visto que cada vez mais existe na corporação mão de obra especializada nas mais diversas áreas de formação acadêmica. Se houvesse a possibilidade de complementar o salário desempenhando outra função laboral fora da Corporação talvez houvesse menos saída de militares do CBMDF, na crença do entrevistado.

Ainda sobre queixas relacionadas ao militarismo e a consequente rigidez no trabalho como causa de estresse, foi apresentada uma situação onde o sistema militar favorece que questões específicas relacionadas à hierarquia e disciplina militar se sobreponham à questões bem mais significativas que se referem exclusivamente ao profissionalismo do funcionário e ao desempenho da tarefa. O entrevistado ao alegar ter tido problemas dessa ordem, enfatiza que tal situação trouxe para si um estresse e uma desmotivação tal que o levou a cogitar a possibilidade de solicitar transferência da seção onde estava lotado, apesar de gostar do trabalho que desempenhava e de reconhecer a importância deste para o funcionamento da Diretoria de Saúde. Observa-se da perspectiva da psicodinâmica uma rigidez relacionada à discrepância existente entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Este é um exemplo simples mas claro de como o trabalho prescrito não prevê todas as situações do cotidiano, pelo dinamismo instável existente no desempenho da tarefa. Do lado do trabalhador esse dinamismo está muito ligado à composição da equipe de trabalho, suas características próprias.

Quanto à estrutura organizacional como um todo, o CBMDF possui seções descentralizadas de um Departamento ou Diretoria espalhadas em várias unidades, mas que se interligam ou dependem de um órgão central, não possuindo autonomia por completo. Observa-se essa condição para duas áreas especializadas da Diretoria de Saúde, onde dois entrevistados ressaltaram que a estrutura organizacional da Corporação não propicia um diálogo efetivo entre os profissionais da categoria funcional dele, a medida em que divide os funcionários do mesmo quadro, admitidos pra uma função específica, em uma seção na Diretoria de Saúde e em outra seção localizada em outra unidade bombeiro militar, favorecendo assim uma ruptura na eficiência do serviço que é de absoluto interesse da Corporação frente a outros órgãos externos. Ainda sobre a divisão e possível falta de interação entre categorias divididas em locais diferentes da Corporação, um entrevistado relata que para

a categoria dele, a divisão entre a sua tarefa e a tarefa dos demais funcionários semelhantes localizada em outra unidade militar, gera um panorama de maior *status* para os funcionários especializados que estão na outra unidade, em detrimento dos demais da Diretoria de Saúde, sendo que os últimos desempenham um papel primordial dentro do CBMDF como um todo. Para o entrevistado trata-se de um fato que além de uma desmotivação pessoal traz um prejuízo para a eficiência do trabalho na Corporação. Além disso, há de se considerar que em se tratando de categoria, condição que transmite a ideia de identidade por se tratar de sujeitos que apresentam uma homogeneidade para o desempenho de uma atividade laboral, essa divisão e falta de diálogo possivelmente acarreta prejuízos no desenvolvimento de um espaço coletivo que promova o desenvolvimento dessa identidade no CBMDF, prejudicando o que poderia surgir como uma estratégia de enfrentamento do prescrito do dia a dia, a cooperação, no macrocosmo da Corporação como um todo, para essa categoria.

Através da fala de dois entrevistados de seções diferentes, que necessitam trabalhar engrenadas pois são interdependentes, percebe-se também uma falta na clareza das regras de trabalho em separado e em conjunto para cada função. Para um dos entrevistados, ele considera o seu serviço técnico e o do outro entrevistado também, apesar de que o primeiro identifica uma grande dificuldade em tratar dessa tecnicidade do serviço com colegas que não são técnicos o suficiente no realizar do trabalho, por uma falta de qualificação para o desempenho da tarefa das pessoas da outra seção. Essa falta de clareza de regras sobre como o trabalho deve ser desempenhado acaba criando um abismo entre atividades de seções diferentes que deveriam trabalhar em conjunto, sendo necessário para isso também a abertura de um espaço de discussão que favorecesse a criação do coletivo de trabalho, dessa vez não entre categorias, mas entre peças fundamentais da engrenagem de trabalho que é a Diretoria de Saúde com suas várias seções interdependentes. Dejours (como citado em Lancman & Sznelwar, 2008) relata que a partir da cooperação cria-se uma nova construção de regras sobre o fazer e viver o trabalho, a partir da noção de que viver o trabalho vai além do produzir, passando pelo viver junto. Dessa forma, temos sinalizada uma possível carência na mobilização subjetiva desse contexto de trabalho no microcosmo também, dentro da própria Diretoria de Saúde, evidenciado pela fala de um entrevistado que diz que vive uma relação de “gato e rato” com os colegas da outra seção, um jogo de caça e caçador em relação aos erros cometidos durante a realização do trabalho, gerando mal-estar ao invés de cooperação na realização da tarefa, apesar dessa 'caça' ao erro e a possibilidade de corrigi-lo ser algo que previne a outra seção de possíveis punições futuras devido a ocorrência de erros cometidos.

Para identificar a importância e o sentido do trabalho para os militares da Diretoria de Saúde foi realizada uma análise da mobilização subjetiva existente nesse local, considerando que a mobilização subjetiva permite a transformação do sofrimento a partir do resgate do sentido do trabalho, conforme exposto por Mendes e Duarte (2013). Para essa identificação foram analisados os quatro aspectos da mobilização subjetiva, que são constituintes que permitem a busca do prazer no trabalho: inteligência prática, cooperação, espaço de discussão, e reconhecimento. Sendo o prazer um princípio mobilizador que coloca o sujeito em ação para a busca da gratificação, realização de si e reconhecimento pelo outro da utilidade e beleza do seu trabalho.

A maioria dos entrevistados demonstra sentimentos de utilidade e satisfação no trabalho e identificam a importância desse para a corporação. Consideram que seu trabalho está diretamente ligado à oferta de atendimento na área de saúde aos familiares, aos companheiros de trabalho e a si mesmo. Um especificamente sente-se satisfeito por ter participado da criação e evolução de sua seção. Mendes e Duarte (2013) considera que esse tipo de sentimento é gerado pela possibilidade de contribuição para o aperfeiçoamento da organização, um anseio do sujeito na relação contribuição/retribuição na mobilização subjetiva. O que mobiliza o sujeito é o desejo subjetivo de obter em retribuição de seu engajamento e de sua contribuição um benefício em termos de sentido para si.

Pode-se enxergar ainda uma relação existente entre o trabalho realizado e a constituição e afirmação da identidade dos entrevistados. “Por trás da mobilização subjetiva há a busca da identidade, o sujeito não quer apenas executar a tarefa, mas quer dar vida ao trabalho, deixar sua marca” (Mendes & Duarte, 2013, p. 261). O desejo e o sujeito podem se engajar no trabalho e se reconhecerem, e serem reconhecidos, como sujeitos únicos, sem os quais o trabalho não ganharia vida. Como relata um dos entrevistados, quando afirma que se não fosse o seu trabalho e dos demais da seção, as atividades da Diretoria de Saúde não teriam continuidade. E outro relata que o trabalho de sua seção é essencial, que toda a estrutura do plano de saúde da corporação recai sobre sua seção, e que muita coisa na qualidade de vida do bombeiro cairia caso sua seção não fizesse seu serviço bem-feito.

Vasconcelos expõe (2013) que os indivíduos experimentam o real do trabalho quando ultrapassam a prescrição no sentido de dar conta dos acontecimentos e imprevistos, superando os limites da organização do trabalho. Para ajustar de forma criativa a prescrição ao real do trabalho, é mobilizada uma forma específica de inteligência, a inteligência prática. Na Psicodinâmica do Trabalho, a cooperação está atrelada à inteligência prática e à mobilização subjetiva, pois ela é constituída pela possibilidade de ação coordenada visando a construção

de um produto comum com base na confiança e na solidariedade. Lima (2013) relata a afirmação de Dejours sobre a confiança ser um requisito da visibilidade, coordenação e cooperação. Não há cooperação sem confiança prévia. Logo, para que exista cooperação entre os trabalhadores é interessante que se exista um bom relacionamento entre os indivíduos, o que facilita a confiança. Com unanimidade, foram expressos pelos entrevistados sentimentos de satisfação quanto aos relacionamentos interpessoais entre os indivíduos de uma mesma seção. Um citou o fato dos trabalhadores estarem rindo o tempo todo, o que o deixa bastante satisfeito. E outro destacou que existe um bom relacionamento em toda a Diretoria de Saúde, pois já teve contato de trabalho em todas as seções. A maior parte destacou ainda um bom relacionamento com a chefia direta, com a existência de diálogo e flexibilidade. Porém, foi citado por um entrevistado uma certa dificuldade de diálogo entre as seções, existindo um mal-estar entre os serviços realizados por sua seção em relação aos serviços de outra, o que dificulta a execução do serviço já que as seções da DISAU são interdependentes.

Consistindo a cooperação em “laços construídos entre os trabalhadores no sentido do desenvolvimento voluntário de uma obra em comum para ultrapassar coletivamente as contradições emergentes das organizações de trabalho” (Vasconcelos, 2013, p. 240), uma forma interessante de mobilização coletiva e cooperação observada na Diretoria de Saúde foi a proposição voluntária por parte dos trabalhadores em alternar o horário de serviço entre eles. Em uma seção específica havia mais trabalhadores que espaço físico, e em consenso coletivo foi proposto e acordado que metade da seção trabalharia no período matutino e metade no período vespertino, já que tal fato facilitaria o desenvolver do serviço e sanaria um problema existente, sem prejudicar a carga horária de trabalho (30 horas semanais). Outra forma de cooperação observada foi o diálogo existente entre dois colegas de seção quanto à divisão de carga de trabalho entre eles, um passando um pouco do seu serviço para o outro (em consenso) para dar conta de atender seus objetivos. Tais fatos citados de cooperação apenas pôde existir devido a existência de um bom relacionamento e confiança prévia entre os militares.

Quanto ao aspecto reconhecimento, observa-se a ligação entre reconhecimento e coletivo de trabalho e cooperação. Uma vez que o reconhecimento implica o julgamento do outro, dos pares, este somente é possível quando existe um coletivo de trabalho, conforme exposto por Lima (2013). Talvez, por este motivo, pela existência de cooperação e coletivo de trabalho dentro das seções, grande parte dos entrevistados sente-se reconhecida pelos pares, chefias e clientes. Alguns, porém, não enxergam reconhecimento por parte da chefia. Um entrevistado específico diz não se preocupar muito com reconhecimento (o que pode ser

analisado como uma estratégia defensiva individual), e relata que o pouco tempo de permanência da chefia, devido a sua alta rotatividade, dificulta o reconhecimento por parte dos chefes. Outro não se sente reconhecido pelos superiores porque diz que suas maiores dificuldades não são sanadas, referindo-se a recorrente sobrecarga de trabalho. Enquanto parte dos entrevistados diz que uma forma de reconhecimento seria o incentivo de qualificação profissional por parte da corporação, atitude ainda escassa em sua visão.

Observa-se na fala de alguns entrevistados sentimento de desmotivação devida a falta de continuidade de seus projetos, causada na maioria das vezes pela constante mudança de chefia. O que gera por consequência ausência de reconhecimento por parte dessa, já que não há tempo suficiente para a chefia reconhecer o trabalho realizado pela equipe. Desmotivação que pode ser explicada por Dejours (2007) quando considera que o sujeito dá uma contribuição à organização do trabalho e espera uma retribuição desta. E, muitas vezes, a única retribuição que o trabalhador espera é que não freiem sistematicamente suas iniciativas e seu desejo de contribuir, que ele não seja condenado à obediência e passividade. Essa retribuição esperada pelos trabalhadores é fundamentalmente de natureza simbólica e trata-se do reconhecimento por parte dos pares, superiores hierárquicos, subordinados e clientes, como relata Vasconcelos (2013). A ausência dessa retribuição implica em desmobilização, sentimento relatado na fala de um dos entrevistados:

Hoje a gente não conseguir evoluir mais. Isso está me deixando um pouco insatisfeito. A gente chegou a um ponto em que, mais da minha parte, acho que chegou a um ponto em que não tem mais o que fazer além do que eu estou fazendo...Constantemente o que vem acontecendo, a gente vem iniciando um trabalho, e com aquelas mudanças que tende a corporação de mudar a chefia muito rápido, esses trabalhos são interrompidos constantemente. Então vai ser um ciclo em que a gente não vai sair disso.

Lima (2013) relata que Dejours utiliza a tríade sofrimento – trabalho – reconhecimento na relação identidade e trabalho. Onde a retribuição simbólica advinda do reconhecimento constitui-se pela construção de sentido atribuído à vivência de sofrimento no trabalho. De tal forma, essa retribuição advinda do reconhecimento favorece a transformação do sofrimento em trabalho. O reconhecimento no trabalho, o prazer e a transformação do sofrimento são identificados como as dimensões fundamentais para a mobilização política e a conquista da saúde no trabalho. Para Mendes e Duarte (2013), o reconhecimento é que permite a transformação do sofrimento em prazer. Logo, a ausência de reconhecimento sentida por parte de alguns entrevistados é algo que exige bastante atenção, já que isso

dificulta a transformação do sofrimento em prazer e gera uma desmotivação e desmobilização por parte do trabalhador, podendo levar ao surgimento de patologias.

Analisando todo o discurso relatado pode-se discutir ainda uma outra temática: a ressonância simbólica. Para Dejours e Abdoucheli (2009) a ressonância simbólica é a concordância entre o inconsciente do trabalhador e os objetivos da organização do trabalho. Observa-se que, de forma geral, os entrevistados apresentam as condições necessárias para sua existência: escolha de uma profissão que tenha sentido para o sujeito; poder de conceber e não apenas executar atividades de trabalho; e o caráter coletivo, na medida que o reconhecimento do outro é fundamental ao sentido do trabalho. Todos os sujeitos relatam enxergar um sentido em sua profissão, declarando-se úteis e satisfeitos com o trabalho realizado. Um dos entrevistados cita o fato de ter participado da criação e evolução de sua seção, enquanto outro cita a criação de projetos e contribuições que ficarão para a posteridade no CBMDF, citações que demonstram que tais indivíduos participam da concepção do trabalho, não apenas o executam. Outro ponto é a observação da existência de um coletivo de trabalho dentro de cada seção, apesar de ser notada a falta do coletivo num todo (entre as seções da DISAU). E ainda a observância de um sentimento de reconhecimento, tanto de utilidade quanto de beleza, pela maior parte dos entrevistados. Apesar da ausência de reconhecimento por parte da chefia e superiores relatada por alguns.

Um outro discurso evidente na fala dos entrevistados é a qualidade de vida que a corporação proporciona. Fatores como carga horária reduzida (30 horas semanais, mais um serviço de escala), estabilidade política, benefícios, e tempo livre provocado pela impossibilidade de acúmulo de cargos, fazem com que os mesmos repensem na possibilidade de buscarem outra atividade. Fatores que os motivam a continuarem na corporação e suportarem o que ainda lhes desagrada. Observa-se ainda que o bom relacionamento existente entre os indivíduos propicia qualidade de vida no trabalho, pois, conforme Taveira (2013), as relações interpessoais e intergrupais influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho tendo em vista os interesses individuais e coletivos presentes. Em sua visão, essa deve estar focada tanto nas variáveis relacionadas à tarefa, como a sobrecarga de trabalho, quanto nas variáveis relacionadas ao papel vivenciado pelo trabalhador e nas políticas e regras organizacionais.

As falas dos entrevistados remetem a situações de sofrimento, que na falha das defesas, tornaram-se patológico. Mendes (2007) relata que o sofrimento e as defesas desempenham importante papel para assegurar a saúde dos trabalhadores. Nesse sentido, “O patológico implica falhas nos modos de enfrentamento do sofrimento e instala-se quando o desejo de produção vence o desejo dos sujeitos-trabalhadores” (Mendes, 2007, p. 37).

Os entrevistados relataram situações de sobrecarga de trabalho, falta de perspectiva e crescimento profissional, rigidez institucional, falta de capacitação para realização de trabalhos de extrema seriedade, comunicação ineficiente entre as seções, preocupação quanto à seriedade do trabalho desempenhado e sua conseqüente ação na vida dos usuários da saúde, falta de condições físicas para o desempenho profissional, e a necessidade de ser “super-homem”. Essas situações foram citadas como fonte de adoecimento, e para lidar com elas foram desenvolvidas algumas estratégias de defesa, como proteção, adaptação e exploração.

De acordo com Mendes (2007, pp. 38-39) “As defesas de proteção são modos de pensar, sentir e agir compensatórios, utilizados pelos trabalhadores para suportar o sofrimento. Nesse caso, as situações geradoras de sofrimento são racionalizadas e podem perdurar por longo período de tempo. O trabalhador consegue evitar o adoecimento se alienando das causas do sofrimento, não agindo sobre a organização do trabalho, mantendo inalterada a situação vigente. Essa forma de proteção pode, com o passar do tempo, esgotar-se em função do aumento da precarização da organização do trabalho, que intensifica as causas do sofrimento”.

Exemplos dessa racionalização durante a pesquisa foram percebidas naqueles trabalhadores insatisfeitos com a falta de perspectiva profissional. Apesar de relatarem sofrimento com a situação, minimizavam, buscando sempre apresentar as “vantagens de ser bombeiro” (estabilidade, horário de trabalho definido, mais tempo com a família...).

Outra defesa observada durante as entrevistas, foi a negação. Nesses casos, os entrevistados negavam ou minimizam a existência de sofrimento, mesmo falando sobre ele. “Nunca parei para pensar a respeito”. Apesar de falar das dificuldades vivenciadas e até mesmo das implicações para sua saúde física e mental (dores e insônia), minimiza a situação dizendo que é tudo momentâneo, que no dia seguinte continua fazendo tudo novamente. De acordo com Mendes (2007, p. 39) as defesas de adaptação e de exploração “tem nas suas bases a negação do sofrimento e a submissão ao desejo da produção. São, na maior parte das vezes, inconscientes, e levam os trabalhadores a manter a produção exigida pela organização do trabalho, ao dirigirem seus modos de pensar, agir e sentir para atender ao desejo da excelência”.

Nesse tópico também está contemplada a queixa de sobrecarga de trabalho e a falta de capacitação para o desempenho profissional adequando. Mesmo sendo um fato que traz sofrimento e até mesmo adoecimento físico, as pessoas se mobilizam para “dar conta do serviço”. Passa a existir uma cooperação entre a equipe para atender ao que a organização estipula.

Aqui também fica contemplada a questão do ser “super-homem”. Vestir a capa do superprofissional, que não tem problema nem fraquezas, negando sua condição humana, sujeita a dor e sofrimento, em prol de uma construção ideológica.

Outra defesa percebida foi a sublimação, onde o entrevistado procura produzir com excelência, independente da situação. Alguns entrevistados relataram dar “o melhor de si”, independente da situação ou trabalho determinado. Esses relataram sentir prazer e orgulho quando um projeto era aprovado e utilizado. Também, racionalmente, relata que ficam tranquilos pois em qualquer situação deram o melhor de si, mesmo que o projeto não dê certo.

Todas essas defesas e outras mais, foram evidenciadas como uma forma de lidar com a realidade da organização. Porém, de acordo com Dejours (2000 como citado em Mendes, 2007), essas defesas são ambíguas: ao mesmo tempo que são defesa para os trabalhadores, contra o sofrimento e seus efeitos sobre a saúde mental, permitindo ignorar o sofrimento e negar suas causas, livrando-os do mal-estar do trabalho; funcionam, de contrapartida, como um obstáculo à capacidade de pensar do trabalhador sobre o seu trabalho, bem como de agir e lutar contra os efeitos maléficos da organização do trabalho sobre sua subjetividade e saúde.

A esse respeito, Mendes (2007, p. 54) diz que “as defesas, quando exacerbadas, podem levar à incapacidade de pensar, implicando a banalização das injustiças no ambiente de trabalho e a aceitação, por parte dos trabalhadores, de práticas contrárias a valores éticos e que infringem sofrimento ao outro, passando a ser um modo de consentimento e banalização do mal e das injustiças”. A fala de alguns entrevistados que retrata a escrita de Mendes está contida na situação onde relatam “não mais se preocupar tanto com as coisas que estão erradas do trabalho. Tem deixado as coisas acontecerem, realizando apenas o necessário, sem motivação pra tentar mudar nada do que vê de errado”. Para um dos entrevistados o “trabalhar tem sido um peso”.

Em algumas situações, as falas dos entrevistados demonstraram a falha nas defesas. E nesses casos, o surgimento de doenças, como dores, insônia, depressão e prejuízos familiares. Alguns desses militares buscaram apoio para resolver a situação na religião, na psicoterapia, e na atividade física. Outros, conseguiram mudar de seção, amenizando a dor, porém, permanecendo com sobrecarga de trabalho. Outros ainda não resolveram, permanecem em sofrimento, trabalhando apenas para “cumprir tabela”, sugerindo uma normapatia.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo teve como objetivo geral investigar a relação entre trabalho e sofrimento na Diretoria de Saúde do CBMDF, partindo da hipótese de que o trabalho realizado no expediente administrativo pode ser gerador de um adoecimento. O que se verificou de maneira geral foi a utilização de várias estratégias defensivas, em sua maioria de cunho individual, que passam pela negação do sofrimento no trabalho e pela adaptação. Essa percepção na amostra analisada soa positiva, uma vez que, segundo Mendes (2007), essa capacidade de gerar estratégias defensivas se constitui em um indicador de saúde, na busca da evitação do sofrimento patológico.

Apesar da sobrecarga de trabalho imprimida pelo efetivo insuficiente de trabalhadores, pelo ritmo frenético de trabalho causado pela imprevisibilidade do mesmo, uma vez que se trabalha com uma variável inconstante que é a saúde humana, verificou-se um bom nível de satisfação nos trabalhadores da unidade analisada. Essa satisfação mostra que as estratégias defensivas desenvolvidas podem apontar para um modo de pensar compensatório relacionado a própria noção de Corpo que é atribuída aos funcionários desde a sua formação básica como bombeiros militares. A satisfação de trabalhar em equipe e com as equipes específicas analisadas foi bastante citada. Outro fator bastante mencionado foi o fato de trabalhar numa função entendida como propiciadora de um bem maior, para si e para os outros, que seria a prestação de serviços na área da saúde. Tal argumentação reforça a ideia principal da atividade bombeiro militar e o lema da Corporação, citado no início desse trabalho, “vidas alheias e riquezas a salvar”. Tais estratégias defensivas culminam em atividades desenvolvidas a partir de atitudes com valor social positivo, o que gera um estado de sublimação nos trabalhadores frente ao adoecimento no trabalho e suas possíveis implicações sobre a saúde do trabalhador, formando um panorama a princípio pouco adoecedor patologicamente para os trabalhadores.

Porém, apesar desse panorama aparentemente saudável, algumas situações conflitantes e adoecedoras chamaram e merecem atenção. Nestes casos, ao lidar com a rotina repetitiva e sem possibilidade de mudança, as defesas dos entrevistados falharam e apareceram quadros indicativos de patologias, como depressão, dores físicas, dificuldade no sono e indiferença. Duas situações se destacam como desencadeadoras desses quadros de sofrimento: a falta de perspectiva profissional e a falta de preparo/capacitação para lidar com as funções estabelecidas, como é o caso do serviço de execução de contratos. A angústia gerada por essa

última tem provocado uma situação de estresse constante e conseqüente adoecimento. A questão da sobrecarga de trabalho, apesar de aparentemente sob controle, é algo que mereceu atenção, pois foi recorrente na maioria das entrevistas, bem como a causadora de uma lesão em um dos entrevistados (provavelmente por esforço repetitivo).

Como contribuição desse estudo para a Corporação pode-se citar o fato de que este foi totalmente desenvolvido com foco no trabalho administrativo, buscando mostrar uma realidade por vezes esquecida pelos próprios militares e a sociedade, já que não se refere a atividade-fim de bombeiro, que seria o serviço operacional. A atividade administrativa é a máquina que permite o satisfatório andamento do serviço operacional, no entanto por operar nos bastidores acaba por não merecer muita atenção de pesquisadores ou interessados em estudar os fenômenos existentes nesse ambiente. Outra contribuição importante de ser citada é o fato de que o estudo foi desenvolvido por pesquisadoras pertencentes à Corporação, o que pode trazer um olhar crítico embasado na própria vivência do trabalho analisado, enriquecendo o assunto tratado uma vez que as observações não foram feitas por observadores alheios ao processo de trabalho. As observações aqui tratadas podem inclusive compor novo estudo mais aprofundado sobre o tema, adotando outra perspectiva, tentando uma junção entre psicodinâmica do trabalho e fenomenologia antropológica, este último tido como método utilizado em pesquisas na área da Psicopatologia, onde o pesquisador busca compreender o significado da experiência vivida em sua facticidade, enraizada no mundo, o ser no mundo não apenas ontológico, fruto desse mundo, mas mundano também, agente construtor desse mundo onde ele se encontra inserido. Dentro desse contexto, pesquisadores pertencentes a esse “mundo”, ambiente de estudo, podem trazer contribuições significativas e diferenciadas sobre a realidade, já que a eles é permitido compreender nuances por vezes não apreendidas por estudiosos que não fazem parte originalmente da conjuntura analisada.

Como limitações desse estudo citam-se o tempo escasso para abordar, aprofundar um tema rico da psicologia que permite interfaces com variados temas da pesquisa social, o que permitiria a produção de conhecimento novo nas áreas propostas de trabalho; e também o fato de que as pesquisadoras não dispunham de tempo para dedicação exclusiva à pesquisa desenvolvida, necessitando desenvolver suas atividades em conjunto com outros afazeres laborais na instituição a qual pertencem, por se tratar de um trabalho de conclusão de curso de especialização subsidiado pela Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal. O tempo disponibilizado para a produção científica da pesquisa, incluindo apreensão da teoria como novidade e saída a campo, se resumiu ao período compreendido do curso de Especialização em Clínica Psicodinâmica do Trabalho e Gestão do Estresse.

Como opção ao possível prejuízo sofrido pelo estudo realizado fica a alternativa de dar continuidade à produção já iniciada após a conclusão do referido curso, considerando o aprofundamento das teorias e a inclusão de novas análises de resultados já coletados na pesquisa realizada e que não puderam ser desenvolvidos nesse estudo pelos motivos anteriormente citados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anjos, F. B. (2009). *Trabalho prescrito, real e mediação do sofrimento: o caso dos jornalistas de um órgão público*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005, janeiro-julho). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, 2 (1), 68-80. Recuperado em 26 novembro, 2014, de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/viewFile/18027/16976>

Bueno, M. & Macêdo, K. B. (2012). A clínica psicodinâmica do trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. *ECOS, Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 2 (2), 306-318.

Decreto 31.817, de 21 de Junho de 2010. (2010). Regulamenta o inciso II, do artigo 10-B, da Lei nº 8.255, de 20 de novembro de 1991, que dispõe sobre a Organização Básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Brasília, DF. Recuperado em 09 dezembro, 2013, de http://www.tc.df.gov.br/SINJ/Arquivo.ashx?id_norma_consolidado=63268

Dejours, C. (2005). *O fator humano*. Rio de Janeiro: FGV Editora

Dejours, C. (2007). Prefácio. In: Mendes, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Dejours, C., & Abdoucheli, E. (2009). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In Dejours, C., Abdoucheli, E., & Jayet, C. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. (M. I. S. Betiol, Coord.) (M. I. S. Betiol et al., Trad.). São Paulo: Atlas. (Obra original publicada em 1993).

Lancman, S. & Sznalwar, L. (Orgs.). (2008). *Christopher Dejours: Da Psicopatologia a psicodinâmica do trabalho* (2ª ed). (F. Soudant, Trad.). Rio de Janeiro: Editora Fiocruz/Brasília: Paralelo 15.

- Lima, S. C. (2013). Reconhecimento no trabalho. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá.
- Manzini, E. J. (1990/1991). *A entrevista na pesquisa social*. São Paulo: Didática, 26, 149-158.
- Mendes, A. M. (2007). Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: Mendes, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A. M. & Araújo, L. R. K. (2012). *Clínica psicodinâmica do trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, A. M., Costa, V. P., & Barros, P. C. (2003). Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. *Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia*. 3 (1).
- Mendes, A. M. & Duarte, F. S. (2013). Mobilização Subjetiva. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, A. M. & Morrone, C. F. (2003). A resignificação do sofrimento psíquico no trabalho informal. *Revista Psicologia: Organização e Trabalho*. 3 (2), 91-118.
- Monteiro, J. K., ABS, D., Labres, I. D., Maus, D., & Pioner, T. (2013). Firefighters: Psychopathology and working conditions. *Estudos de Psicologia*. 30 (3), 437-444.
- Monteiro, J. K., Maus, D., Machado, F. R., Pesenti, C., Bottega, D., & Carniel, L. B. (2007). Bombeiros: um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho. *Psicologia Ciência e Profissão*. 27 (3), 554-565.
- Moraes, R. D. (2013). Sofrimento criativo e patogênico. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá.

Murta, S. G., & Tróccoli, B. T. (2007). Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estudos de Psicologia*. 24 (1), 41-51.

Oleto, A. F. (2011). *Prazer e Sofrimento no trabalho: As vivências de gerentes no setor bancário de Belo Horizonte*. Dissertação de Mestrado, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, MG, Brasil.

Taveira, I. (2013). Qualidade de vida no trabalho. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá.

Vasconcelos, A. C. L. (2013). Inteligência Prática. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá.

Vasconcelos, A. C. L. (2013). Ressonância Simbólica. In Vieira, F. O., Mendes, A. M., & Merlo, A. R. (Orgs.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá.