



Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa  
Escola de Ciências Sociais e da Saúde  
Programa de Pós-graduação *Stricto-Sensu* em Psicologia

**O Trabalho no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS):  
uma leitura mediada pela Psicodinâmica do Trabalho**

Carolina Martins dos Santos

Goiânia  
2021



Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa  
Escola de Ciências Sociais e da Saúde  
Programa de Pós-graduação *Stricto-Sensu* em Psicologia

**O Trabalho no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS):  
uma leitura mediada pela Psicodinâmica do Trabalho**

Carolina Martins dos Santos

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da PUC Goiás como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora em Psicologia.

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Kátia Barbosa Macêdo

Goiânia

2021

S237t Santos, Carolina Martins dos  
O trabalho no Centro de Referência Especializado em  
Assistência Social (CREAS) : uma leitura mediada pela  
psicodinâmica do trabalho / Carolina Martins dos Santos.--  
2021.

315 f. : il.

Texto em português, com resumo em inglês.

Tese (doutorado) -- Pontifícia Universidade Católica  
de Goiás, Escola de Ciências Sociais e da Saúde, Goiânia,  
2021.

Inclui referências: f. 275-294.

1. Assistência social. 2. Trabalhadores. 3. Trabalho  
- Aspectos psicológicos. I. Macêdo, Kátia Barbosa.  
II. Pontifícia Universidade Católica de Goiás - Programa  
de Pós-Graduação em Psicologia - 30/04/2021. III.  
Titulo.

CDU: Ed. 2007 -- 159.98(043)

## FICHA DE AVALIAÇÃO

Santos, C. M. (2021). *O Trabalho no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS): uma leitura mediada pela Psicodinâmica do Trabalho*. Orientador: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Kátia Barbosa Macêdo.

Esta Tese foi submetida à banca examinadora composta pelos(as) seguintes professores(as):

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Kátia Barbosa Macêdo  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás  
Presidente da banca

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Selma Lancman  
Universidade de São Paulo - USP  
Membro convidado externo

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Kátia Cristina Tarouquella Rodrigues Brasil  
Universidade de Brasília - UnB  
Membro convidado externo

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Simone Maria Moura Mesquita  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás  
Membro convidado interno

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vannuzia Leal Andrade Peres  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás  
Membro convidado Interno

---

Prof. Dr. Fábio de Jesus Miranda  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás  
Membro Suplente

---

Prof. Dr. Luc Marcel Adhemar Vandenberghe  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC Goiás  
Membro Suplente

O processo de trabalho só funciona quando os trabalhadores beneficiam a organização do trabalho com a mobilização de suas inteligências, individual e coletivamente”.

Christophe Dejours (1999)

## **Agradecimentos**

Agradeço a todos que, de alguma maneira, próxima ou distante, viveram comigo esta fase tão importante da minha vida.

Em especial, à minha orientadora, Dra. Kátia Barbosa Macêdo, minha eterna gratidão por ter se dedicado a cada detalhe desta tese, possibilitando reflexões e orientações importantes, as quais contribuíram imensamente para o meu crescimento acadêmico, profissional e pessoal. Obrigada pelo compromisso com a Psicologia, pelo prazer em partilhar e pelo amor em ensinar. Admiro imensamente seu caráter, seu profissionalismo e o fato de você ser essa pessoa que me inspira. Obrigada por me propiciar a oportunidade de contribuir com suas pesquisas e, por meio delas, mobilizar minha subjetividade pelas lentes da Clínica Psicodinâmica do Trabalho.

Aos colegas de trabalho, pela cooperação e pelas palavras de incentivo e carinho.

À minha analista, que me ajudou em muitos aspectos, sobretudo na realização deste sonho.

A todos os colegas, professores e grupos de pesquisa do Mestrado e Doutorado em Psicologia, pelo convívio e aprendizado.

À Secretária de Desenvolvimento Social, Habitação e Apoio à Mulher, que possibilitou abertura para o campo estudado, comprometendo-se com o proposto pelo estudo para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos Trabalhadores que, voluntariamente, colaboraram para esta pesquisa na mobilização de suas subjetividades, o que tornou possível a efetivação desta tese.

Ao campo de pesquisa, Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), que proporcionou a oportunidade de contribuir efetivamente para o desenvolvimento da organização do trabalho dos trabalhadores, por meio da metodologia proposta.

Aos professores, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Selma Lancman, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Kátia Cristina Tarouquella Rodrigues Brasil, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Simone Maria Moura Mesquita, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vannuzia Leal Andrade Peres, Prof. Dr. Fábio de Jesus Miranda, Prof. Dr. Luc Marcel Adhemar Vandenberghe, por contribuírem para a finalização desta tese.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) e à Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (Prope) da PUC Goiás, pela concessão da bolsa de estudos do curso de doutorado, pois sem esta seria impossível a realização deste sonho.

Ao Coordenador do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da PUC Goiás, Prof. Dr. Cristiano Coelho, por todo apoio e pronto atendimento.

À secretária acadêmica da PUC Goiás, Martha Diniz, por toda atenção, auxílio e carinho.

Muito obrigada! A todos, meus agradecimentos e grande estima.

## Resumo

O objetivo desta tese foi analisar o trabalho no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), em um município localizado na Região Centro-Oeste do Brasil, analisando a organização do trabalho e a mobilização subjetiva de seus trabalhadores para executar o trabalho. O CREAS, unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional, tem como papel constituir-se em locus de referência nos territórios, da oferta de trabalho social especializado a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social por violação de direitos. Dada a especificidade das atividades desenvolvidas, os serviços por ele ofertados são ininterruptos, apesar da alternância na gestão e da interferência política. Trata-se de um estudo de caso que teve caráter descritivo e exploratório e foi embasado na abordagem Psicodinâmica do Trabalho, que busca compreender a mobilização subjetiva dos trabalhadores em relação ao seu trabalho. Foram realizadas etapas para o desenvolvimento do estudo: no intuito de identificar a demanda na etapa da pré-pesquisa realizou-se análise documental e entrevistas individuais. Na etapa da pesquisa propriamente dita foram realizadas seis sessões de discussão coletiva com um grupo composto por nove trabalhadores, com idade entre 18 e 55 anos. Os dados possibilitaram analisar a forma como o trabalho no CREAS se configura no município estudado e como mobiliza a saúde dos trabalhadores. Os resultados apontaram para condições de trabalho que se caracterizam por: sobrecarga cognitiva e psíquica, ritmo intenso de longas jornadas e precárias condições de trabalho, o que coloca em risco a integridade do trabalhador, apresentando-se como fonte de sofrimento no trabalho. A exposição a situações de riscos psicossociais e vulnerabilidade gera insegurança, sofrimento mental, sentimentos de angústia, impotência e exigência por mais qualificação da força de trabalho. Os fatores levantados impactam na atuação dos trabalhadores, acarretando a intensificação de problemas decorrentes das más condições de trabalho, de saúde e de vida. As relações socioprofissionais também contribuem para as vivências subjetivas e os dados indicam que quanto mais disfuncionais forem as relações socioprofissionais de trabalho no CREAS, maior será o custo humano do trabalho despendido para lidar com os aspectos conflituosos das interações estabelecidas e, conseqüentemente, maiores os riscos de predomínio de vivências de sofrimento dos trabalhadores. Ressalta-se a importância do sentido positivo do trabalho para os participantes e as estratégias para enfrentar o sofrimento que, apesar das dificuldades encontradas, os trabalhadores continuam trabalhando no CREAS. Conclui-se que a organização do trabalho estudada não contribui para a emergência do processo criativo do trabalhador diante dos vieses das políticas que implementam precárias condições de trabalho. A constituição desse espaço de discussão coletiva favoreceu as vivências de prazer e possibilitou a ressignificação do sentido do trabalho para os trabalhadores participantes, que desenvolveram maior emancipação no trabalho, conforme proposta da metodologia. Os trabalhadores puderam repensar nas estratégias individuais utilizadas e a construção de estratégias coletivas. A psicodinâmica do trabalho apresentou resultados positivos para os trabalhadores da Assistência Social, apontando a clínica do trabalho como um espaço de discussão capaz de promover o desenvolvimento de estratégias coletivas, favorecendo ajustes na organização do trabalho e, conseqüentemente, melhores condições de trabalho, e promovendo confiança, cooperação e saúde dos trabalhadores.

**Palavras-chave:** Assistência Social. Centro de Referência em Assistência Social – CREAS. Clínica do Trabalho. Psicodinâmica do Trabalho.



## Abstract

This study aspires to investigate the work done in The Center of Specialized Reference in Social Work (CREAS) in a municipality located in the Central Western Region of Brazil. The study will analyze working conditions, socio-professional relations, and the way workers mobilize themselves in order to perform their own work; that is, their subjective mobilization towards work. CREAS is a state and public unit which aims to have municipal and regional coverage, offering reference in social assistance to families and individuals in situations of risk or under violation of human rights. The help provided cannot be interrupted despite changes in policies and political alterations due to the specificity of the assistance required. It is a descriptive and exploratory case study based on the Psycho dynamics of Work approach, focused on understanding the subjective mobilization of workers towards their own work. The phases of development of this study were: document analysis and individual interviews were performed during the pre-research phase in order to identify the demand. During the research phase, six collective discussion sessions were performed with a group of nine workers, aged between 18 and 55 years. Data made it possible to analyze how the configuration of work organization in the CREAS mobilizes the health of the workers in the municipality where the study was conducted. Results point at working conditions that generate cognitive and psychological overload, intense work rhythm, and strenuously long work shifts with precarious working conditions. Those aspects impact the worker's health integrity, becoming a source of suffering in work. Being exposed to situations of psychosocial risks and vulnerability, generates mental suffering, feelings of being unsafe, and anxiety which leads to impotence towards more qualification in working skills. Those factors impact upon the worker's performance, intensifying problems caused by poor working conditions, health and life itself. Socio-professional relationships also contribute to subjective experiences, and data demonstrates that the more dysfunctional the socio-professional relationships are in CREAS, the higher the human cost will be to those workers, causing damage by dealing with conflicting aspects of interactions already established, hence the higher risk of the predominance of suffering experienced by workers. The importance of a positive sense of work to those individuals and the strategies implemented in order to alleviate all the suffering faced by the the workers who still work at CREAS is to be highlighted. The conclusion is that the studied work organization does not contribute to the emerging of the worker's creative process facing policies that implement precarious working conditions. The constitution of this space for collective discussion favored pleasurable experiences and fostered re-signification of the sense (or meaning) of work to the workers who developed more emancipation at work, as it was proposed in our methodology. Workers were able to re-think their individual strategies utilized, and also build up collective strategies. Psycho dynamics of work showed positive results to the Social Workers involved, proving the Work Clinic to be a valuable discussion space. A place for discussion where the development of collective strategies were promoted. This way, it favors adjustments in the organization, better working conditions, therefore promoting trust, cooperation and overall health to the workers involved.

**Keywords:** Social Work. Center of Reference in Social Work – CREAS. Work Clinic. Psycho dynamics of Work.

## Résumé

L'objectif de cette thèse a consisté à analyser le travail au Centre de Référence Spécialisé en Assistance Sociale (CREAS), au sein d'une municipalité localisée dans la région Centre-Ouest du Brésil, à travers l'analyse de l'organisation du travail et de la mobilisation subjective de ses travailleurs en vue d'exécuter leur travail. Le CREAS, organisme public d'Etat de compétence municipale ou régionale, a pour rôle de constituer un lieu de référence à l'intérieur des territoires, de l'offre de travail social spécialisé destiné aux familles et individus en situation de risque personnel ou social du fait de la violation de leurs droits. Etant donné la spécificité des activités développées, les services qui y sont proposés sont ininterrompus, en dépit de l'alternance dans la gestion et de l'interférence politique. Il s'agit d'une étude de cas de caractère descriptif et exploratoire et qui s'est basée sur l'approche psychodynamique du travail, en cherchant à appréhender la mobilisation subjective des travailleurs vis-à-vis de leur travail. Plusieurs étapes ont été réalisées pour le développement de l'étude : afin d'identifier la demande lors de l'étape de pré-recherche, une analyse documentaire et des entretiens individuels ont été réalisés. Lors de l'étape de recherche à proprement parler, six séances de discussion collectives ont été réalisées auprès d'un groupe composé de neuf travailleurs âgés de 18 à 55 ans. Les données ont permis d'analyser la façon dont le travail au CREAS est configuré dans la municipalité étudiée, et la façon dont cela mobilise la santé des travailleurs. Les résultats pointent des conditions de travail qui se caractérisent par une surcharge cognitive et psychique, un rythme intense de longues journées et des conditions de travail précaires, ce qui met en danger l'intégrité du travailleur, se présentant comme source de souffrance au travail. L'exposition à des situations de risques psychosociaux et de vulnérabilité génère insécurité, souffrance mentale, sentiments d'angoisse, impuissance ainsi qu'une exigence pour une meilleure qualification de la force de travail. Les facteurs identifiés affectent l'exercice professionnel des travailleurs, entraînant l'intensification de problèmes découlant des mauvaises conditions de travail, de santé et de vie. Les relations socioprofessionnelles contribuent également aux vécus subjectifs et les données indiquent que plus elles s'avèrent dysfonctionnelles au sein du CREAS, plus le coût humain du travail accompli afin de gérer les aspects conflictuels des interactions établies sera important et, par conséquent, les risques de prédominance de vécus de souffrance des travailleurs élevés. Il en ressort pour les participants l'importance du sens positif du travail et les stratégies pour faire face à la souffrance ; malgré les difficultés rencontrées, les travailleurs continuent d'exercer au CREAS. On peut en conclure que l'organisation du travail étudiée ne contribue pas à l'émergence du processus créatif du travailleur face aux lignes directrices des politiques qui instaurent des conditions de travail précaires. La constitution de cet espace de discussion collective a favorisé des vécus de plaisir et a permis la resignification du sens du travail pour les travailleurs participants qui ont développé une plus grande émancipation au travail, conformément à la proposition méthodologique. Les travailleurs ont pu repenser les stratégies individuelles utilisées ainsi que la construction de stratégies collectives. La psychodynamique du travail a présenté des résultats positifs pour les travailleurs de l'Assistance sociale, en faisant valoir la clinique du travail comme un espace de discussion capable de promouvoir le développement de stratégies collectives, favorisant des ajustements dans l'organisation du travail et, par conséquent, de meilleures conditions de travail, et promouvant confiance, coopération et santé des travailleurs.

**Mots-clés :** Assistance sociale. Centre de Référence Spécialisé en Assistance Sociale (CREAS). Clinique du travail. Psychodynamique du travail.

## Lista de Abreviaturas e Siglas

Anfip	Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil
Anpepp	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia
APPD	Associação dos Profissionais de Processamento de Dados
BM	Banco Mundial
BPC	Benefício de Prestação Continuada
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Caps	Centro de Atenção Psicossocial
Capsi	Centro de Atenção Psicossocial Infantil
Ceme	Central de Medicamentos
CLPS	Consolidação das Leis de Previdência Social
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
Cofins	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
Cras	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CSLL	Contribuições Sociais Baseadas no Lucro
Dataprev	Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social
DRU	Desvinculação de Receitas da União
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
FMI	Fundo Monetário Internacional
Funabem	Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor
Funrural	Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural
Iapas	Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social
IAPs	Institutos de Aposentadorias e Pensões
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Inamps	Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social
INPS	Instituto de Aposentadoria e Pensões
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
Ipea	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LA	Liberdade Assistida
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LC	Lei Complementar
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social

LOPS	Lei Orgânica de Previdência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
MP	Medida Provisória
NOB	Norma Operacional Básica
NR	Normas Regulamentadoras
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONU	Organização das Nações Unidas
Paefi	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
Pasep	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PDT	Psicodinâmica do Trabalho
PEC	Proposta de Emenda Constitucional
PIB	Produto Interno Bruto
PIS	Programa de Integração Social
Pnad	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
Pró-Rural	Programa de Assistência ao Trabalhador Rural
PSC	Prestação de Serviços à Comunidade
PSE	Proteção Social Especial
PUC Goiás	Pontifícia Universidade Católica de Goiás
RGPS	Regime Geral de Previdência Social
RMV	Renda Mensal Vitalícia
Sinpas	Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
WEF	World Economic Forum

## Lista de Figuras e Tabelas

<b>Figura 1:</b> Serviços Socioassistenciais ofertados conforme a demanda do município .....	89
<b>Figura 2:</b> Fluxo de Trabalho do CREAS .....	92
<b>Tabela 1</b> - Plano Beveridge: fundamentos idealizados da seguridade social.....	43
<b>Tabela 2</b> - Antecedentes históricos da seguridade social internacionalmente .....	48
<b>Tabela 3</b> - Cronologia da seguridade social no Brasil: referência histórica 1543 a 2015.....	51
<b>Tabela 4</b> - Antecedentes e fundadores das Clínicas Sociais do Trabalho.....	110
<b>Tabela 5</b> - Patologias sociais ligadas à sobrecarga, servidão voluntária e violência .....	141
<b>Tabela 6</b> - Trabalhos de conclusão de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> .....	148
<b>Tabela 7</b> - Representatividade da Psicodinâmica do Trabalho nas cinco regiões do Brasil .	149
<b>Tabela 8</b> - Estudos realizados no Brasil em Psicodinâmica do Trabalho no período de 2015 a 2019 .....	150
<b>Tabela 9</b> - Requisitos e objetivos da pré-pesquisa .....	162
<b>Tabela 10</b> - Requisitos e objetivos da pesquisa.....	165
<b>Tabela 11</b> - Requisitos e objetivos da validação dos dados .....	169
<b>Tabela 12</b> - Requisitos e objetivos das fases de devolutiva e validação .....	169

## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	16
<b>1 Introdução</b> .....	20
<b>2 Capítulo 1 – A História da Seguridade Social no Brasil</b> .....	39
<b>2.1 A Seguridade Social no Brasil</b> .....	49
<b>2.2 Trabalho, Assistência Social e Previdência: breve reflexão</b> .....	56
<b>2.3 Assistência Social como Política Pública no Brasil: breve reflexão</b> .....	77
<b>2.4 CREAS – Centro de Referência Especializado da Assistência Social: o que é e quais suas atribuições?</b> .....	88
<b>3 Capítulo 2 – Psicodinâmica do Trabalho – Uma Clínica do Trabalho</b> .....	107
<b>3.1 Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho</b> .....	111
<b>3.2 O trabalho e o trabalhar para a Psicodinâmica do Trabalho</b> .....	114
3.2.1 A dimensão 1 – A Organização do Trabalho.....	116
3.2.2 As Condições de Trabalho: a dimensão técnica da organização do trabalho .....	117
3.2.3 As Relações de Trabalho: a dimensão técnica da organização do trabalho.....	118
3.2.4 A Dimensão 2 – A Mobilização Subjetiva do Trabalhador .....	120
3.2.4.1 <i>As vivências</i> .....	121
3.2.4.2 <i>Os componentes das vivências de prazer: autonomia, liberdade, reconhecimento e cooperação</i> .....	122
<b>3.3 A Liberdade e autonomia</b> .....	123
3.3.1 O reconhecimento .....	125
3.3.2 A importância da cooperação.....	126
3.3.3 Os componentes das vivências de sofrimento: sobrecarga e falta de reconhecimento no trabalho .....	128
3.3.4 O sofrimento decorrente da sobrecarga de trabalho e da falta de reconhecimento .....	131
3.3.5 As Estratégias de enfrentamento do sofrimento advindo do trabalho .....	132
<b>3.4 Estratégias de enfrentamento individuais</b> .....	133
<b>3.5 As Estratégias coletivas</b> .....	136
3.5.1 Quando as estratégias falham: patologias e adoecimento .....	140
<b>3.6 Psicodinâmica do Trabalho no Brasil</b> .....	144
<b>3.7 Estudos Recentes em PDT no Brasil</b> .....	148

<b>4 Capítulo 3 – Delineamento Metodológico do Estudo</b> .....	154
<b>4.1 Campo para coleta de dados</b> .....	155
4.1.1 Participantes .....	156
4.1.2 Procedimentos .....	156
<b>4.2 Método de pesquisa em Clínica Psicodinâmica do Trabalho</b> .....	157
<b>4.3 Etapas propostas para realização da clínica psicodinâmica do trabalho</b> .....	160
4.3.1 A pré-pesquisa .....	160
4.3.2 A pesquisa propriamente dita.....	163
4.3.3 Análise do material de pesquisa.....	166
4.3.4 Sessões de discussão coletiva .....	167
4.3.5 Validação dos dados .....	168
4.3.6 Devolutiva e validação.....	169
<b>4.4 A Análise Clínica</b> .....	171
<b>4.5 Considerações Éticas</b> .....	176
Artigo 1: Do Prescrito ao Real, o Desafio de Trabalhar em uma Unidade do CREAS.....	177
Artigo 2: As Interações Socioprofissionais e os desafios da organização do trabalho no CREAS.....	210
Artigo 3: Prazer e Sofrimento no trabalho do Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS).....	235
<b>Considerações Finais</b> .....	261
<b>Referências Gerais</b> .....	275
<b>Anexos</b> .....	295
<b>Anexo 1 – Convite para Instituição Participante</b> .....	295
<b>Anexo 2 – Termo de Compromisso para Pesquisa Envolvendo Seres Humanos</b> .....	297
<b>Anexo 3 – Termo de Consentimento</b> .....	298
<b>Anexo 4 – Carta aos Participantes</b> .....	302
<b>Anexo 5 – Parecer</b> .....	304
<b>Anexo 6 – Artigo 3 - publicado na forma original</b> .....	306

## **Apresentação**

O interesse pelo estudo partiu da minha experiência enquanto trabalhadora na assistência social em um município da Região Centro-Oeste do Brasil. A vivência junto à política de Assistência Social como psicóloga foi fundamental para a proposição desta pesquisa, uma vez que suscitou questionamentos sobre a organização do trabalho no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tendo em vista a necessidade de analisar o trabalho em uma unidade do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), ligado ao SUAS.

Em minha atuação profissional, toda vez que me deparei com situações relacionadas a violações de direitos, senti-me sensibilizada a buscar oferecer espaço de escuta para oferecer suporte no enfrentamento das vulnerabilidades dos indivíduos. Por isso, interessei-me em trabalhar no SUAS. Ao iniciar o trabalho, me chamou atenção o adoecimento dos colegas de trabalho, alguns levando a afastamentos para reabilitação e reinserção em outros setores. Posteriormente, eu, enquanto trabalhadora, comecei a adoecer.

A minha experiência como psicóloga organizacional e do trabalho e pesquisadora da saúde mental no trabalho no grupo de pesquisas da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás), sob a orientação da Professora Doutora Kátia Macêdo talvez tenha sido um fator importante para que recebesse uma demanda da Secretária de Desenvolvimento Social, Habitação e Apoio à Mulher.

Partindo dessa solicitação, surgiu o interesse em analisar se haveria uma relação entre a organização do trabalho na unidade com esses afastamentos, ou seja, se havia impacto na saúde dos trabalhadores. Ao realizar um levantamento bibliográfico, pude perceber que os estudos publicados enfocavam mais a área de assistência social relacionada a movimentos sociais ligados a políticas públicas. Dessa forma, diante desse problema, surgiu o



questionamento sobre a organização do trabalho no CREAS e suas implicações na saúde mental dos trabalhadores. A construção deste estudo surgiu como a possibilidade de analisar os fatores apresentados, tendo assim um caráter de originalidade nesse recorte mais focado na subjetividade dos trabalhadores.

O SUAS possibilitou ao Brasil a construção de um referencial ético e político que responsabilizou o Estado na consolidação do Direito de acesso a uma política social não contributiva, bem como garantiu um arranjo institucional que agisse sobre a desigualdade social como fator estruturante e histórico a ser desnaturalizado. A rede de serviços socioassistenciais tem o desafio de experienciar no cotidiano dos diversos estabelecimentos institucionais – Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centro Pop etc. – a democracia como possibilidade de acesso a direitos e a construção coletiva de um cenário de Proteção Social que se desenvolva a partir das demandas de pessoas usuárias dos serviços e seus respectivos territórios.

Assim, há dois formatos de organizações que tem como finalidade prestar assistência social à comunidade: o CRAS e o CREAS. A Proteção Social Básica – Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) – é destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A Proteção Social Especial – Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Centro Pop etc. – é destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros.

No CREAS, os serviços ofertados são diferentes dos disponibilizados aos usuários atendidos no CRAS, onde os indivíduos estão em situação de risco e vulnerabilidade, mas ainda com os vínculos familiares preservados. Na proteção especial há uma atuação de natureza

protetiva, já na proteção social básica a natureza dos serviços é preventiva. Os usuários atendidos no CREAS se encontram em uma situação de risco pessoal ou social, em que seus direitos foram violados ou ameaçados. Alguns exemplos de violação são o abuso sexual, a violência física ou psicológica e o abandono ou afastamento do convívio familiar, evidenciando o rompimento ou a fragilização desses vínculos.

Além da disponibilidade dos profissionais que atuam no CREAS, é importante que os usuários assistidos se envolvam nas sessões de acompanhamento para que haja efetividade nos atendimentos, e isso se mostra desafiador aos profissionais. Na proteção especial, o atendimento exige mais especialização dos trabalhadores do SUAS, flexibilidade nas soluções e acompanhamento familiar mais próximo e individualizado. Além disso, os serviços precisam ser efetivos e monitorados para assegurar a qualidade da atenção nesses casos; nesse aspecto em específico, o real é bem diferente do prescrito.

Gestão do trabalho no SUAS pode significar ampliar uma concepção de trabalho que se restrinja ao cumprimento de tarefas e ao desenvolvimento de ações individuais e imediatistas. Para tanto, entende-se que a discussão sobre o processo de trabalho se compõe com a discussão sobre o Sistema de Proteção Social no Brasil. O trabalho no Sistema Único de Assistência Social impacta a política econômica do país e, em alguns momentos, houve certo desânimo quanto a perspectivas de melhoria das condições de trabalho desses profissionais. O trabalho realizado pela equipe de referência exige, para o desempenho das atividades previstas, uma mobilização subjetiva do trabalhador que atua com várias situações de risco ocupacionais e psicossociais, violência ou falta de acesso aos direitos. Nesse cenário, espera-se, como produto final do presente estudo, entregar como resultado da devolutiva, um relatório à instituição incluindo sugestões de intervenção para ser utilizadas como dispositivo para o desenvolvimento desses profissionais, bem como uma possibilidade de promover ações para a saúde do trabalhador.

A expectativa de despertar em outros pesquisadores e profissionais o interesse pelo tema foi um dos fatores que me motivaram a desenvolver o presente estudo, que fornecerá subsídios para uma maior visibilidade às implicações da organização do trabalho da assistência social na saúde física e mental de seus trabalhadores e, então, seja possível estabelecer melhores condições de trabalho e suporte às relações socio profissionais.

## 1 Introdução

Através de uma análise cronológica e da evolução dos serviços públicos no Brasil compreendidos no período de 1543 a 2015, voltados à proteção e apoio a crianças e familiares envolvidos em situações de violência, percebe-se a importância do serviço prestado pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), um equipamento público que oferece serviços com o objetivo de acolher, orientar e acompanhar famílias e indivíduos em situação de violação de direitos, fortalecendo e reconstruindo os vínculos familiares e comunitários (Ministério do Desenvolvimento Social, 2010). O processo interventivo nessas situações de fragilidade será pelo acesso aos conflitos despertados em função dessa vivência abusiva e, para isso, se faz necessário o uso de recursos técnicos da Psicologia e da Assistência Social no sentido de tentar a representação e a partilha da angústia dos conteúdos destrutivos, bem como proporcionar condições concretas de reorganização familiar frente à situação de desorganização gerada pela violência ocorrida.

Dessa forma, é fundamental que esses espaços de atenção possam ser implementados no sentido de efetivamente suprirem essa demanda especial, para que tanto as vítimas quanto suas famílias possam desenvolver, a partir do acolhimento e do atendimento, estratégias de enfrentamento ao sofrimento, as quais mobilizarão vários níveis de apoio da equipe e da sociedade (Faleiros, 1980). Ou seja, é importante ultrapassar os limites de uma proteção exclusivamente concreta – que é absolutamente relevante – e possibilitar um ambiente capaz de acolher e auxiliar no processo de elaboração da situação traumática, caracterizada por proteger a vítima e seus familiares psiquicamente, fortalecendo seus vínculos inclusive com o ambiente social<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Informação disponível em: O papel do psicólogo no CRAS e no CREAS - Blog do GESUAS. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <https://www.gesuas.com.br/blog/psicologo-no-cras-e-no-creas/#:~:text=Dentre%20as%20muitas%20as%20atividades,em%20situa%C3%A7%C3%B5es%20de%20vulnerabilidade%20social.>

A pouca divulgação de dados da realidade brasileira no que se refere à articulação dos serviços com a realização do trabalho no Sistema Único de Assistência Social (Suas) à atuação dos profissionais desses serviços indica a relevância deste estudo, além de propiciar uma introdução aos demais que porventura estejam inseridos nessa realidade. No percurso de pesquisa foi possível identificar a proteção social como uma proposta institucional que está inserida em um contexto político, econômico e cultural que, em tese, deve atender às demandas da população de forma a promover o bem comum a todas(os). Deve-se buscar estratégias que possibilitem a responsabilização do Estado na formação de uma sociedade menos desigual, isto é, construir intervenções que possam minimizar a estratificação da sociedade, segundo os interesses do mercado. Isso é o que se espera de um sistema de proteção social.

Contudo, a proteção social está intimamente ligada à distribuição de poderes na sociedade e como efeito, produz uma ideia de cidadania que está ligada ao poder de consumo, bem como a capacidade de estar como mão de obra produtiva que vende sua força de trabalho. A partir deste cenário de investigação identifica-se como o poder de consumo e possibilidade de inserção no mercado de trabalho evidencia a contradição como a característica fundamental desse processo de construção de intervenções por parte do Estado, ou seja, a capacidade de “proteger” é também a legitimação da desigualdade social como algo inerente ao Modo Capitalista de Produção, pois as pessoas que terão acesso a direitos serão aquelas capazes de manter a estrutura de exploração e consumo do sistema. Trata-se de evidenciar, portanto, que a sua característica contraditória, segundo Pochman (2004), nos leva a pensar que a sua estruturação como um modelo que pôde garantir novas formas de intervenção do Estado e avanços na sociedade, produziu, também, mecanismos de controle e acessos a direitos que não romperam com as velhas práticas de privilégios destinados à grande burguesia industrial.

A priori, considera-se que toda análise será sempre transitória e com limites, pois não se trata de enquadrar a discussão sobre proteção social; processo de trabalho e Assistência

Social, como um formato – para o “bem” ou para “mal” – que seja aplicado em uma realidade como um manual a ser cumprido, ou mesmo, identificando seus problemas, desconsiderar as possibilidades de construção de uma outra proteção social que entende-se, sobretudo, como a possibilidade de construção de uma outra sociedade que não seja esta que vivenciamos, ou seja, que valoriza estratégias reformistas que fortalecem a hegemonia do capital.

O estudo da política de Assistência Social no Brasil perpassa, em primeira análise, dois aspectos centrais: a trajetória histórica das políticas sociais no país e o modelo federativo brasileiro, fundamental para que se discuta o atual desenho da política. Analisando o primeiro aspecto, verifica-se que a assistência social começou a se consolidar enquanto política pública após a promulgação da Constituição de 1988. Anteriormente era marcada pelo caráter semipúblico e pelo traço da filantropia e, após a Constituição, a assistência social ganhou novos paradigmas. Foi inserida no rol da Seguridade Social, e passou a constituir uma obrigação do Estado.

O segundo aspecto – o federalismo brasileiro – é essencial para compreender a operacionalização da assistência social no país. A Constituição determinou a descentralização das políticas sociais e, nesse contexto, os municípios foram elevados à categoria de entes federados e adquiriram protagonismo na execução das políticas públicas. O modelo federativo é elemento-chave para se entender como se materializam as relações entre níveis de governo marcadamente desiguais e quais as implicações dessas relações para as políticas públicas.

O termo *políticas públicas* remete a um conceito recente – e amplo – nas Ciências Políticas. A partir da segunda metade do século XX a produção acadêmica norte-americana e europeia se debruçou sobre estudos que tinham por objetivo analisar e explicar o papel do Estado, uma vez que suas instituições administrativas impactam e regulam diversos aspectos da vida em sociedade. Nesse sentido, pode-se concluir que as políticas públicas estão

diretamente associadas às questões políticas e governamentais que mediam a relação entre Estado e sociedade (Lopes, Amaral, & Caldas, 2008).

As políticas públicas de modo geral são atravessadas pelos campos da Economia, Administração, do Direito e das Ciências Sociais. Elas se traduzem em políticas econômicas, políticas externas (relações exteriores), políticas administrativas e tantas outras com referência nas ações do Estado. Invariavelmente, as políticas públicas que mais se aproximam da vida cotidiana são as políticas sociais – comumente organizadas em políticas públicas setoriais (como por exemplo, saúde, educação, saneamento básico, transporte, segurança etc.) (Faleiros, 2013). Compreender o que são políticas públicas também implica no entendimento do processo de elaboração e execução das mesmas.

A compreensão do funcionamento do Estado passa a se tornar essencial para que os cidadãos e cidadãs possam identificar quais órgãos e instituições são responsáveis por determinados aspectos da formulação e implementação das políticas públicas, bem como possam avaliar o trabalho desempenhado pelos servidores públicos envolvidos no processo e, finalmente, exercer o controle social sobre o Estado.

Para que as políticas públicas sejam formuladas e implementadas a fim de beneficiarem a sociedade é preciso que haja participação ativa por parte dos cidadãos e cidadãs. O Estado deve dispor dos mais diversos mecanismos de participação social para que a população esteja cada vez mais próxima das etapas que compõem o ciclo de políticas públicas – ou seja, exercendo o controle social. Nesse sentido, os conselhos participativos, plebiscitos e tantos outros mecanismos têm sido fundamentais nas últimas décadas, promovendo um salto qualitativo na relação Estado e sociedade e, conseqüentemente, na efetivação das políticas públicas federais, estaduais e municipais. A Lei de Acesso à Informação e o Orçamento Participativo são dois grandes exemplos de instrumentos fundamentais para a participação social:

- Lei de Acesso à Informação: a Lei nº 12.527/15 garante o direito ao acesso à informação pública. De acordo com a lei, todos os cidadãos e cidadãs podem solicitar qualquer tipo de informações e dados para todos os poderes do Estado (Judiciário, Legislativo e Executivo) e em todas as esferas (federal, estadual e municipal) por meio dos pedidos de acesso à informação. A lei também determina prazo para que o poder público forneça a resposta. Além disso, incentiva que os órgãos públicos disponibilizem informações de forma ativa, por meio dos Portais de Transparência e botões de Acesso à Informação nas páginas institucionais.
- Orçamento Participativo: o orçamento participativo é um instrumento importantíssimo para que os cidadãos e cidadãs estejam próximos do destino orçamentário de sua cidade. Através de assembleias abertas (organizadas pelo poder público e/ou conselhos participativos) a população tem espaço para decidir sobre as prioridades dos recursos públicos quanto aos investimentos em obras e serviços por parte das prefeituras municipais. Além disso, o mecanismo permite maior transparência dos gastos públicos e reforça a importância da prestação de contas por parte dos gestores.

Secchi (2012, p. 17-18) aponta que as políticas públicas são divididas em quatro tipos, de acordo com os objetivos e a área de influência das medidas:

- As Políticas Distributivas são direcionadas a certos grupos de pessoas, para beneficiar parte da população que não tenha acesso a um determinado direito. Estas políticas podem ser definidas de acordo com as características ou necessidades especiais de um grupo social. Como exemplo pode-se citar o estabelecimento de políticas tarifárias especiais, oferecimento de serviços para necessidades específicas e oferecimento de incentivos fiscais para pequenos negócios.
- As políticas redistributivas possuem um caráter social e são voltadas à garantia do bem-estar social. Em geral, são aplicadas a grupos maiores de pessoas, com o



objetivo de trazer benefícios e mais igualdade ao seu público-alvo. Programas voltados à distribuição de renda e determinação da cobrança de impostos progressivos proporcionais aos valores ganhos são exemplos de políticas redistributivas.

- Políticas Regulatórias são políticas utilizadas para organizar o funcionamento do Estado e podem envolver regras relativas a processos burocráticos ou normas de comportamento dos cidadãos. São mais abrangentes, pois podem ser direcionadas a muitas pessoas. Isto é, ao contrário das anteriores, não são relativas somente a determinados grupos de pessoas. São exemplos: normas que regulamentam uso e venda de produtos e obrigatoriedade de uso de cadeira especial para transporte de crianças.
- As Políticas Constitutivas regulamentam os procedimentos e as regras relativas às próprias políticas públicas em aspectos como: forma correta de elaboração das políticas públicas e a determinação de quem são os responsáveis pela elaboração das medidas. As regras de funcionamento das eleições e a forma de distribuição de verbas que serão utilizadas para as políticas públicas criadas são exemplos de Políticas Constitutivas.

A descrição supracitada é a classificação mais utilizada para as políticas públicas. Foi criada pelo cientista político Theodore Lowi (1931-2017), que fez importantes pesquisas sobre o tema (Secchi, 2012, p. 17-18).

Sob o enfoque financeiro, Silva (2012, p. 29-30) aponta que as políticas públicas podem ser caracterizadas como políticas setoriais, quando atreladas a setores específicos da economia, podendo ser financiadas através de recursos extra-orçamentários, e as políticas instrumentais, através do qual o Estado utiliza-se de suas ferramentas para atingir tais objetivos, o que implica no uso de recursos públicos diretamente.

Souza (2006, p. 36) sintetiza os elementos principais das políticas públicas como sendo um conjunto abrangente de ações, que vão além de normas jurídicas, realizadas de maneira intencional pelo Estado, objetivando o alcance de certas metas formuladas através do entrelaçamento do ideário dos diversos atores sociais, tanto formais quanto informais, e materializados através da ação governamental, que produz impactos em curto prazo, embora sua intenção tenha que ser percebida a longo prazo, devendo ser traçado um paralelo entre propósitos e resultados.

Sob estes fundamentos é preciso estabelecer uma metodologia para o desenvolvimento das atividades e a consequente apuração de resultados, o que recebe o nome de ciclo de políticas públicas. A primeira destas etapas está no levantamento das questões que o governo pretende resolver, são aquelas matérias eleitas como problemas e que merecem a atenção do poder público, passando a integrar a agenda de políticas públicas, sendo definidas através de uma dinâmica multidisciplinar que leva em consideração processos políticos e sociais, bem como circunstâncias que escapam ao controle estatal (Secchi, 2012, p. 36).

Após esta etapa, são construídas as alternativas para a solução dos problemas, tendo por base a possibilidade de resolução de diversas maneiras diferentes, onde Secchi (2012, p. 37-39) aponta quatro maneiras para indução ao comportamento objetivado: i) premiação, estimulando ações determinadas através de estímulos positivos; ii) coerção, mediante estímulos negativos; iii) conscientização, utilizar-se do senso de dever moral dos indivíduos para determinar seu comportamento, através da construção ou do resgate de tais valores; e, iv) soluções técnicas, busca induzir o comportamento de maneira indireta através de métodos práticos. Pode-se utilizar, neste momento, a aferição qualitativa quanto às alternativas que podem ser incrementais, as quais não apresentam grandes alterações ao estado do problema levado à agenda estatal, ou fundamentais, quando alteram significativamente a situação. Todavia, dada a complexidade de seu mecanismo, que traz, além de risco político aos

instituidores, uma necessidade de análise minuciosa de suas consequências, há uma predileção em função daquela, que possui um grau razoável de certeza de sua efetividade, bem como implica em um menor custo. Neste aspecto, as ferramentas das políticas públicas, de acordo com a origem dos recursos utilizados para sua implementação, poderão ser diferenciadas por se utilizarem de instrumentos privados ou públicos.

Feito isso, o debate passará a tratar da tomada de decisão, devendo levar-se em consideração, segundo Secchi (2012, p. 45), os obstáculos e falhas observados através de processos analíticos estruturados, sob uma perspectiva de planejamento da ação estatal para, por fim, equacionar meios e fins através de modelos de racionalidade, que podem ser: a) racional, quando tenta minimizar as variáveis em busca de uma certeza na maximização dos resultados, porém este exige uma quantidade significativa de dados para promover a certeza buscada no processo decisório e que muitas vezes não podem ser providenciadas no estreito período de deliberações; b) incremental, no qual se busca meramente alterações pontuais nas novas propostas quando comparadas ao resultado das ações anteriores; e, c) “lata de lixo” (*garbage can*), apresentado por Souza (2006, p. 30-31) como aquele em que as ações são determinadas pelas vontades institucionais e não pela necessidade de resolução em si, a gama de necessidades não seriam analisadas com cautela, mas dependentes das soluções que os *policy makers* possuem no momento.

Agum, Riscado e Menezes (2015, p. 28-29) apontam o início da implementação da política pública como etapa sujeita mais a entraves dos influxos da atividade política, que em relação a problemas técnicos e/ou administrativos propriamente ditos. Neste sentido, Secchi (2012, p. 46-47) cita os modelos de implementação de Sabatier (1986) denominados de *top-down*, possuindo momentos bem delimitados entre tomada de decisão e implementação, nitidamente políticos e administradores atuam em momentos distintos, e *bottom-up*, que permite uma estrutura mais dinâmica entre burocratas e demais atores na busca pela efetivação

das políticas públicas. Quanto ao primeiro há maiores possibilidades de desvirtuação do intento da respectiva ação, o que concebe à classe política um bode expiatório em caso de insucesso da política pública, porém permite avaliar com mais certeza os erros cometidos por parte da administração. De outro modo o segundo modelo busca uma visão pragmática da política, esmiuçando as falhas na sua elaboração, buscando dar contornos efetivos a ela.

Por fim, e igualmente problemático, têm-se a avaliação das políticas públicas que sofre largamente dos questionamentos resultantes das múltiplas variáveis aplicadas às políticas públicas, o que pode mitigar a análise técnica face ao caráter político da mesma. Porém, duas qualidades de variáveis se apresentam entre os critérios, sendo os *inputs*, que são os esforços utilizados na execução da ação, e os *outputs*, que seriam os resultados obtidos. Desta equação Secchi (2012, p. 53) apresenta três consequências: “o problema que originou a política é percebido como resolvido; os programas, as leis ou as ações que ativavam a política pública são percebidos como ineficazes; ou o problema perdeu importância”.

Há uma demanda gigantesca por diversas políticas públicas que solucionem a grande cesta de problemas sociais. Por outro lado, sabemos que os recursos não são infinitos. Desse modo, a gestão das políticas públicas depende fortemente, entre outras coisas, da capacidade técnica dos(as) servidores(as) públicos(as) e do orçamento público. É importante destacar que o Suas combinou avanços institucionais e rearranjos na organização dos serviços e da gestão. Esses últimos revelam insuficiências de investimentos compartilhados; manutenção de vínculos precarizados, a exemplo de contratos temporários e dos pregões eletrônicos; ausência ou insuficiência de concursos públicos; definição de equipes sem perfil adequado, baixos e imorais salários; ampliação de demandas inerentes às equipes técnicas do sistema de justiça, segurança pública, saúde e educação; demandas territoriais ampliadas pela ausência de planejamento, gerando superexploração, desgaste emocional e mesmo danos de saúde mental; práticas gerenciais burocráticas e “produtivistas”, descaracterizando os objetivos dos serviços;

ausência de registros, avaliações participativas; instalação de equipamentos sem acessibilidade e condições materiais de funcionamento; entre outros aspectos (Faleiros, 2013).

Mecanismos democráticos indutores do pacto federativo na assistência social apresentam constrangimentos quanto à descentralização político-administrativa das políticas públicas no Brasil. Ainda, tendo em vista a cultura de organizações públicas no Brasil, esses mecanismos são identificados e compõem o conjunto de problematizações dimensionadas por aspectos a serem enfrentados no âmbito do Sistema, além das pressões provenientes dos contextos social, político e econômico externo que se constituem em desafios para a gestão do trabalho.

No contexto das organizações públicas, a luta de forças se manifesta entre o “novo e o velho”, isto é, as transformações e inovações das organizações no mundo contemporâneo ante uma dinâmica e uma burocracia arraigadas. As organizações públicas se deparam com a necessidade do novo tanto em aspectos administrativos quanto em políticos. Mais que isso, necessitam criativamente integrar aspectos políticos e técnicos, sendo essa junção inerente e fundamental para as ações nesse campo. Entretanto, essa busca de forças torna-se necessária para se conduzir a uma reflexão, onde se possa obter as melhores estratégias para descrever organizações públicas capazes de atingir seus objetivos, que consistem em serviços eficientes à sociedade (Pires & Macêdo, 2006).

Diante desse contexto, julgou-se necessário analisar a organização do trabalho nas unidades da assistência social em que esses trabalhadores estão inseridos, dadas as características dos serviços prestados pelo órgão, compostas por ambiente de trabalho com constantes riscos ocupacionais, psicossociais e vulnerabilidades. Há de se garantir o desenvolvimento de ações que possibilitem a ampla discussão do sistema de proteção social, a fim de que os usuários da Assistência Social se tornem de fato protagonistas na luta por sua efetivação, como afirma Foucault (1979, p. 71):

O que os intelectuais descobriram recentemente é que as massas não necessitam deles para saber; elas sabem perfeitamente, claramente, muito melhor do que eles; e elas o dizem muito bem. Mas existe um sistema de poder que barra, proíbe, invalida esse discurso e esse saber. Poder que não se encontra somente nas instâncias superiores de censura, mas que penetra muito profundamente, muito sutilmente em toda a trama da sociedade.

O Trabalho junto aos usuários da Assistência Social vai além da possibilidade de promover a proteção social, sendo a proposta principal o acesso a oportunidade dos sujeitos serem protagonistas de sua própria história. As relações do trabalho refletem uma historicidade e momentos específicos, isso porque o trabalho não pode ser compreendido como se tivesse independência ante uma sociedade que se transforma. Mudando a sociedade, transformam-se as formas de organizar o processo de trabalho e altera-se a sua influência na vida das pessoas (Macêdo, 2018). Ao longo da história o trabalho tem sido percebido de forma diferenciada, dinâmica, com mudanças constantes que necessitam de estudos e teorias para atender a essas realidades. Segundo Dejours (2012a), essa realidade vem transformando o perfil do trabalhador, exigindo um sujeito cada vez mais especializado, cedendo lugar a um profissional mais polivalente, capaz de realizar um número maior de tarefas e atividades diversas e diferentes.

A história da administração pública no Brasil ainda é muito recente. Se não é muito comparada a outras culturas, é suficiente para gerar um *modus operandi* próprio. No Brasil, os trabalhadores de organizações públicas sempre necessitaram possuir habilidades diplomáticas nas suas relações de trabalho, para não provocarem divergências com a administração pouco competente dos gestores. Nas organizações públicas, são as relações de estima e os jogos de influência os verdadeiros indicadores de poder no Brasil (Pires & Macêdo, 2006).

A cultura de organizações públicas leva essas mesmas organizações a burocracias públicas tradicionais que, além de terem se tornado complexas, com características centralizadoras e estruturas rígidas, não têm sido orientadas para o atendimento das necessidades dos cidadãos, ou para a eficácia e efetividade. Para tanto, difundem-se no setor público inovações

consideradas exitosas no setor empresarial, sem que se considerem objetivos e valores predominantes na administração pública. Os traços da cultura de organizações públicas influenciam os seus trabalhadores, que tendem a encontrar-se em idênticas situações laborais e de organização do trabalho proporcionadas pela burocracia estatal, uma vez que os seus dirigentes são responsáveis perante uma autoridade externa à organização pública, gerando, assim, uma tendência à centralização das decisões. Existem algumas especificidades como: apego às regras e rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder, entre outras. Tais diferenças são importantes na definição dos processos internos, na relação com inovações e mudança, na formação dos valores e crenças organizacionais e políticas de recursos humanos (Pires & Macêdo, 2006).

Sabe-se que a cultura tende a se perpetuar, e que só pode ser transformada por meio de um processo de construção social. Atuando em um contexto globalizado, os resultados das organizações públicas no Brasil deixam a desejar e podem ter sua continuidade ameaçada. Os projetos para mudanças e intervenções, caso sejam de interesse do poder público, que deveria representar as aspirações da sociedade organizada, deveriam necessariamente abordar aspectos estruturais, normativos e focar os trabalhadores, com sensibilizações e com mecanismos que assegurassem a continuidade dos projetos, pois só por meio das pessoas se transforma uma sociedade (Pires & Macêdo, 2006).

O trabalho delimita, ainda, sua diferença na sociedade por meio da divisão entre trabalhadores e desempregados, pois aqueles que fazem parte da esfera produtiva são valorizados em detrimento daqueles que estão fora do modo de produção capitalista (Trindade, 2017). Os conteúdos, as condições e os produtos do trabalho refletem uma historicidade específica. A conjuntura do Brasil, com enfoque neoliberal, foi determinante, a partir da década de 1990, para que a política econômica se sobressaísse em relação à política social. Dessa

forma, a seguridade social brasileira não conseguiu reforçar a lógica social, ao contrário, assumiu a lógica do contrato.

Enquanto avançam a mercantilização e privatização das políticas de saúde e previdência, restringindo o acesso e os benefícios que lhes são próprios, a assistência social se amplia, na condição de política não contributiva, transformando-se num novo fetiche de enfrentamento à desigualdade social, na medida em que se transforma no principal mecanismo de proteção social no Brasil (Mota, 2009a, p. 133-134).

No desenvolvimento histórico do modo capitalista de produção se buscaram formas distintas de organizar suas atividades para suprir as demandas impostas pela sobrevivência. Por exemplo, o sistema serializou o trabalho em etapas e o especializou para que cada trabalhador executasse dada ação. No contexto atual, no que se conhece hoje como atividade profissional – trabalho remunerado e regulamentado –, a atividade laboral teve fins diversos e se submeteu a interesses variados, como, por exemplo, os do modo de produção capitalista, que impôs mudanças na organização do trabalho. Noutros termos, alterou-se a relação entre homem e trabalho em razão de transformações sociais (Dejours, 1998).

Atualmente, tem-se percebido uma grande pressão sobre os trabalhadores, gerando um medo constante do desemprego. Mudanças globais são constantes e permanentes e ocorrem em detrimento do *status quo*; conseqüentemente, exigem das pessoas habilidades e competências variadas para enfrentar o mercado de trabalho. Os indivíduos devem alinhar habilidades conceituais, técnicas e operacionais, e a exigibilidade do mundo laboral faz com que os trabalhadores sofram de um sentimento de impotência e de desvalorização, pois isso fere o psiquismo humano, levando-os a terem poucas estratégias para enfrentar o ambiente de trabalho (Santos & Macêdo, 2015).

Houve várias mudanças nas últimas três décadas no mundo do trabalho, especificamente no que tange à organização e à produção para acumulação de bens e riquezas. Ademais, foram criadas e programadas novas políticas de gestão e novas formas de organizar o processo produtivo. No campo social, a ofensiva do sistema financeiro acarretou



reestruturações, desemprego, quebras de direitos sociais, reformas do contrato de trabalho, intensificação do trabalho e expansão da jornada, terceirizações e quarteirizações, bem como flexibilização do contrato de trabalho, caracterizando novas formas de precarização do emprego (Heloani, 2011).

Como consequência, as pessoas vêm adoecendo, e isso é reforçado por pesquisas como as realizadas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), que indicam as principais doenças do mundo do trabalho: afecções musculoesqueléticas, estresse, problemas psíquicos, reações asmáticas e alérgicas e problemas decorrentes da exposição a agentes tóxicos e cancerígenos, entre outros:

[...] a OIT estima que 160 milhões de trabalhadores contraem doenças ligadas ao trabalho todos os anos. Embora não seja possível avaliar o custo de uma vida, a OIT calcula que 4% do PIB mundial é gasto com doenças profissionais, absenteísmos de trabalhadores, adoecimentos, tratamentos, incapacidade e pensões (Dejours, 2004a, p. 27).

Pode-se considerar que o grande desafio para o século XXI seja a criação de modos de gestão que contemplem a prevenção de adoecimentos, cooperação e melhor comunicação entre os trabalhadores, sem comprometer a produtividade e a saúde dos trabalhadores. Cada trabalhador adapta o trabalho a seu modo, em função da forma de sua inteligência, de sua idade, de seu gênero, de sua experiência, de seus gostos, de seus talentos. Existem muitos riscos de incoerência, até mesmo de contradições ou de conflitos entre trabalhadores dentro de um mesmo coletivo (Mesquita et al., 2016).

Para Dejours (2004a, p. 27) o sofrimento varia de acordo com a política administrativa de cada empresa e vai começar quando ocorrer o “choque entre a história individual (do trabalhador), portadora de projetos, de esperanças e de desejos, e uma organização do trabalho que o ignora”. Quando o trabalhador é privado da possibilidade de adaptar o seu trabalho às suas necessidades físicas e psicológicas, abre-se a guarda para que o sofrimento se instaure.

Dejours (1998, 2004a, 2004b, 2012a, 2019) afirma que o trabalho nunca é neutro, no que se refere à saúde do trabalhador, podendo contribuir para o equilíbrio mental e a saúde do corpo, ou para o processo de desestabilização do indivíduo. Para esse autor (2013, p. 95), “se trabalho pode gerar o pior, pode também produzir o melhor”. O trabalho pode gerar não só doença ou sofrimento, diz o autor, ele é um elemento fundamental para o homem, influenciando sua vida em vários níveis. Macêdo e Heloani (2018) indicam que diversas pesquisas e intervenções têm sido feitas visando melhorar a produtividade, buscando compreender os impactos das condições e da organização do trabalho.

Os estudos realizados nessa perspectiva têm como foco central a relação entre o trabalhador e a organização de trabalho, partindo da mobilização subjetiva com vistas a promover o processo criativo a partir da transformação de sofrimento em prazer, mediado pelo coletivo. É do encontro do sujeito com o real, então, que a subjetividade se origina. O trabalhador vivencia o sofrimento advindo dos constrangimentos organizacionais, do insucesso de não dar conta do prescrito. No entanto, resiste e se impulsiona rumo à criação de novas soluções para atingir seus objetivos, ao mesmo tempo em que busca prazer e sentido no trabalho. Neste momento, mobiliza sua subjetividade.

A mobilização subjetiva para o trabalho revela-se forte na maioria dos trabalhadores que gozam de boa saúde. Confrontado à organização do trabalho, tudo ocorre como se o sujeito não evitasse tal mobilização, colocando em ação os recursos de sua inteligência e personalidade. Apesar de isso não ocorrer com todos os trabalhadores, a maioria supera as dificuldades e delas obtêm os benefícios de um trabalho de qualidade. A mobilização subjetiva, por outro lado, por mais que seja “espontânea”, é também frágil, pois depende da dinâmica contribuição-retribuição. Essa ação dá-se pela palavra, que pode provocar a transformação da organização do trabalho, produzindo uma mobilização que também é sociopolítica. As

pesquisas ancoradas nessa abordagem buscam analisar a relação entre “eficiência do trabalho como à economia do sofrimento e do prazer no trabalho” (Dejours, 2004b, p. 67).

Desenvolver um estudo embasado na Psicodinâmica do trabalho implica no engajamento subjetivo, político e ético do pesquisador, partindo da compreensão da subjetividade enquanto construção sociopsíquica na relação com os outros e também na busca pela emancipação do sujeito (Dejours, 2012b). Para Heloani e Lancman (2004), a compreensão da mobilização subjetiva do trabalhador a partir da organização do trabalho abarca aspectos como cooperação, reconhecimento, sofrimento, mobilização da inteligência, motivação e estratégias defensivas. A Clínica do Trabalho, segundo Dejours (2012a) analisa a importância do trabalho na formação da identidade do homem, com suas singularidades e subjetividades, confrontando o mundo externo com o interno, analisando os fenômenos decorrentes dessas relações que geram identidades e desenvolvimento psíquico ao homem adulto.

Sendo o trabalho um fenômeno estruturante do psiquismo humano, responsável pelo processo de formação da identidade pessoal e social, além de uma oportunidade de reconhecimento, autorrealização, formação de relações sociais e uma fonte de remuneração (Macêdo, 2018), visou-se, com esta tese, investigar o trabalho no Centro de Referência Especializado na Assistência Social (CREAS) em um município na região Centro-Oeste do Brasil. Constatou-se que fazem parte das ações desenvolvidas pelo CREAS, nesse município, o trabalho com famílias extremamente fragilizadas devido às situações de desemprego, analfabetismo, perda de vínculos afetivos e comunitários, ausência de moradia ou moradias precárias, que influenciam nos casos de violência intrafamiliar. Partindo da demanda específica para esta pesquisa e dada a especificidade das ações desenvolvidas pelos profissionais do CREAS, surgiu a situação-problema original desta tese: a organização do trabalho do CREAS oferece riscos à integridade física e mental de seus trabalhadores?

Na proteção especial, o atendimento exige maior especialização dos trabalhadores do Suas, flexibilidade nas soluções e acompanhamento familiar mais próximo e individualizado. Além disso, os serviços precisam ser efetivos e monitorados para assegurar a qualidade da atenção nesses casos (Brasil, 2010). O trabalho que a equipe desempenha exige dela qualificação contínua, ainda mais em serviços que envolvem aspectos tão delicados e intrincados, como é o abuso sexual infantil. Nesse sentido, um autor considerado clássico nessa discussão, Furniss (1993), cita o cuidado na formação das equipes para que o manejo com esses casos seja adequado, visto que essas situações envolvendo abuso sexual são consensualmente complexas e, muitas vezes, torna-se um desafio para a equipe proteger a vítima e auxiliar nesse processo de maneira eficaz.

Os usuários atendidos no Creas estão em uma situação de risco pessoal ou social, em que seus direitos foram violados ou ameaçados. Alguns exemplos de violações são o abuso sexual, a violência física ou psicológica e o abandono ou afastamento do convívio familiar, evidenciando o rompimento ou a fragilização desses vínculos (Oliveira, 2017). O trabalho realizado pela equipe de referência é subjetivo e demanda tempo. Além da disponibilidade dos profissionais que atuam no Creas, é importante que os usuários assistidos se envolvam nas sessões de acompanhamento para que haja efetividade nos atendimentos.

A relevância do tema se justifica pelos resultados levantados em uma revisão bibliográfica que partiu da base de dados da Capes e Banco de Teses e Dissertações da PUC Goiás e enfatizou as dificuldades enfrentadas com as condições de trabalho. Isso porque o trabalho desenvolvido no CREAS é cada vez mais desafiador, exigindo uma atuação reflexiva, sensível e consciente para lidar com pessoas e com as sutilezas de suas relações num ambiente socioeconômico permeado pela complexidade, pela fragilidade, pela efemeridade e por variadas contradições.

No Banco de Teses e Dissertações da USP encontrou-se uma Dissertação de Mestrado da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto de Dejours (2018) com o objetivo de compreender o atendimento que os profissionais prestam no CREAS às crianças, adolescentes e suas famílias em situação de violência sexual na cidade de Uberlândia, Minas Gerais. O estudo compreendeu a necessidade de um serviço de rede mais articulado, permitindo aos profissionais a busca pela capacitação contínua, e como consequência um atendimento prestado com qualidade e eficiência, beneficiando as crianças, adolescentes e suas famílias atendidas e cuidadas, como também os profissionais que desenvolvem este papel. A autora compreende que houve uma discussão significativa sobre o tema, com achados que indicam: (i) um número considerável de crianças e adolescentes que sofrem violência sexual; (ii) a fragmentação das ações e políticas públicas direcionadas a essas crianças, adolescentes e suas famílias; (iii) a ausência de uma assistência especializada aos violadores de direito; (iv) criação de oportunidades para os profissionais de saúde se capacitarem no conhecimento e adquirir habilidades de identificar e lidar com os sinais de abuso sexual e o preenchimento adequado dos instrumentos de notificação; (v) a fragilidade de atuação interdisciplinar, interinstitucional e intersetorial.

Dentre o problema apresentado, o objetivo desta tese foi analisar o trabalho em um Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) localizado na região Centro-Oeste do Brasil e a mobilização subjetiva dos trabalhadores em relação a esse trabalho.

A tese está estruturada da seguinte forma: o primeiro capítulo traz uma análise da composição da assistência social no Brasil e, para tanto, se fez necessário um longo estudo, composto por análise documental e revisão da literatura, a fim de esclarecer as origens que intermediaram a criação do órgão estudado. O segundo capítulo aborda a Clínica Psicodinâmica do Trabalho como base teórica e metodológica do estudo e ferramenta de ressignificação do trabalho, sendo seguido do delineamento metodológico do estudo.

Os resultados serão apresentados em forma de três artigos: o artigo 1, intitulado “As Condições de Trabalho no Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS): uma análise psicodinâmica” traz as análises das condições de trabalho do trabalhador do CREAS. O artigo 2, intitulado “Interações Socioprofissionais dos Trabalhadores no Centro de Referência Especializada na Assistência Social (CREAS)”, expõe as relações socioprofissionais estabelecidas no trabalho nesse Centro. O artigo 3, intitulado “Prazer e Sofrimento no Trabalho do Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS)”, disserta sobre a mobilização subjetiva dos trabalhadores do CREAS. Depois, seguem-se as considerações finais da tese, as referências e anexos.

## 2 Capítulo 1: A História da Seguridade Social no Brasil

A política social é um tema complexo e muito discutido no âmbito das ciências sociais, em especial da ciência política e da economia política. Embora as condições para o surgimento e a generalização de políticas sociais tenham o referido tempo histórico, o debate sobre o bem-estar na sociedade, sobre o que fazer com os pobres e – muito especialmente – sobre o papel do Estado nesses processos precede em muito esse tempo, tornando necessário um breve contato com alguns argumentos clássicos, recorrentes no debate contemporâneo a respeito da política social.

A Seguridade Social originou-se da necessidade social de se estabelecer métodos de proteção contra os variados riscos aos quais os humanos estavam submetidos. No âmbito mundial, tem raiz nos modelos *Bismarckiano* (1883) e *Beveridgiano* (1942). Nos países capitalistas da Europa ocidental e da América Latina, se estrutura tendo como referência a organização social do trabalho, apesar de se constituir de forma bastante diferenciada em cada país, em decorrência de questões estruturais, como o grau de desenvolvimento do capitalismo, e de questões conjunturais, como a organização da classe trabalhadora.

Inicialmente, a proteção contra os riscos da vida era conferida à família. No entanto, o conceito de família era bem mais amplo (Pereira, 2007). No momento atual, a reunião dos genitores e de seus filhos na mesma moradia representa a ideia clássica de família. Contudo, no Império Romano, a família, normalmente sob o comando do homem mais velho que conservasse o vigor físico, o *pater familiae*, consistia num aglomerado maior, reunindo avós, pais, filhos, netos, sobrinhos, ou seja, além do vínculo sanguíneo em linha reta, uma mesma família também reunia a linha colateral em vários formatos.

Os indivíduos não abrangidos pela proteção familiar e sem condições de prover o próprio sustento dependiam da chamada ajuda aos pobres e necessitados. A filantropia

praticada pelas classes favorecidas tinha o efeito psicológico de diminuir-lhes a culpa pela exploração realizada ao seu próprio semelhante, tanto a dos escravos como a trabalhista sobre o homem livre. Dessa forma, a beneficência seria a efetiva garantia de acesso ao Reino de Deus (Ibrahim, 2010).

Formalmente, “a notícia da preocupação do homem em relação ao infortúnio é de 1344, ocorre neste ano a celebração do primeiro contrato de seguro marítimo, posteriormente surgindo a cobertura de riscos contra incêndios” (Martins, 2010, p. 3). No entanto, a preocupação maior desses seguros não era com as pessoas, mas sim com as cargas e bens materiais (Ibrahim, 2010).

Posteriormente, vieram as alianças, consolidadas em associações com fins religiosos. Essas sociedades normalmente vinculavam pessoas da mesma categoria ou profissão, que tinham objetivos comuns. Os integrantes recolhiam valores anuais, que poderiam ser utilizados em caso de velhice, doença e pobreza dentro da realidade europeia. No entanto, no Império Inca, havia o cultivo de terras com trabalho comum, cuja meta era atender as necessidades alimentares dos anciãos, doentes e inválidos. Ainda que em estado evolutivo menos avançado, já se preocupavam com os integrantes que não tinham capacidade de produção (Martins, 2010).

O ano de 1601 marcou o advento, na Inglaterra, do *Poor Relief Act* (Lei de Amparo aos Pobres), que instituiu a contribuição obrigatória para fins sociais e consolidou outras leis sobre a assistência pública. Essa lei concedia aos juízes da Comarca o poder de tributar, pois autorizava que lançassem o imposto de caridade, a ser pago por todos os ocupantes e usuários de terras. O valor arrecadado era centralizado nas paróquias e administrado pelos inspetores nomeados pelos juízes, cabendo às paróquias o auxílio aos indigentes (Martins, 2010).

A proteção assistencial passou, progressivamente, a ser institucionalizada. O art. 21 da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, acrescentado pela Convenção Nacional Francesa de 1793, ordenou que “os auxílios públicos são uma dívida sagrada. A sociedade deve



a subsistência aos cidadãos infelizes, quer seja procurando-lhes trabalho, quer seja assegurando os meios de existência àqueles que são impossibilitados de trabalhar” (França, 1793).

A gênese da proteção social conferida pelo Estado originou-se, então, na Alemanha, com a aprovação, em 1883, do projeto do Chanceler Otto Von Bismarck. A Lei do Seguro Social garantiu, inicialmente, o seguro-doença, evoluindo para abrigar o seguro contra acidentes de trabalho (1884) e o seguro de invalidez e velhice (1889) (Ibrahim, 2010). O financiamento desses seguros era tripartido, mediante prestações do empregado, do empregador e do Estado.

Após a atuação do Chanceler Alemão para diminuir a tensão existente entre as classes trabalhadoras nasceu uma nova fase denominada constitucionalismo social, em que o tema sob análise começa a ser positivado na própria Constituição dos países:

A primeira Constituição do mundo a incluir o seguro social em seu bojo foi a do México, de 1917 (art. 123). Previa que os empresários eram responsáveis pelos acidentes do trabalho e pelas moléstias profissionais dos trabalhadores, em razão do exercício da profissão ou do trabalho que executarem; por conseguinte, os patrões deverão pagar a indenização correspondente, conforme a consequência decorrente, seja morte, ou simplesmente a incapacidade temporária ou permanente para o trabalho, de acordo com o que as leis determinarem. Esta responsabilidade subsistirá ainda no caso de o patrão contratar o trabalho por via de intermediário (XIV).

A Constituição Soviética de 1918 também tratava de direitos previdenciários. A Constituição de Weimar, de 11-8-1919, criou um sistema de seguros sociais para poder, com o concurso dos interessados, atender à conservação da saúde e da capacidade para o trabalho, a proteção, a maternidade e a previsão das consequências econômicas da velhice, da enfermidade e das vicissitudes da vida (art. 161). Determinou que ao Estado incumbe prover a subsistência do cidadão alemão, caso não possa proporcionar-lhe a oportunidade de ganhar a vida com um trabalho produtivo (art. 163). A Organização Internacional do Trabalho (OIT) foi criada em 1919. Tal órgão passou a evidenciar a necessidade de um programa sobre previdência social, aprovando-o em 1921. Várias convenções vieram a tratar da matéria, como a de nº 12, sobre acidentes do trabalho na agricultura, de 1921; a Convenção nº 17 (1927), sobre “indenização por acidente de trabalho”, e outras (Martins, 2010, p. 5).

Após o modelo Bismarckiano, outros países aprovaram seus planos de proteção social.

A Dinamarca aprovou o direito à aposentadoria, em 1891. Logo depois, a Suécia desenvolveu o primeiro plano de pensão nacional universal. Na América Latina, os sistemas mais antigos

de seguro social foram criados na Argentina, no Chile e no Uruguai, no começo da década de 1920 (Ibrahim, 2010).

Os Estados Unidos da América, de Franklin Roosevelt, instituíram o *New Deal*, com a doutrina do *Welfare State* (Estado do Bem-Estar Social), a partir de 1933, e editaram o *Social Security Act*, em 1935. A Nova Zelândia, em 1938, instituiu uma lei concedendo proteção a toda a população, implantando o seguro social e extinguindo o seguro privado. A Carta do Atlântico previu a previdência social como “um modo de viver livre do temor e da miséria”, em 14 de agosto de 1941 (Martins, 2010).

De acordo com Ibrahim (2010), o auge da evolução securitária deu-se no ano de 1942, com a divulgação, na Inglaterra, do famoso Relatório *Beveridge*, que previa uma ação estatal concreta como garantidora do bem-estar social, estabelecendo a responsabilidade do Estado, além do seguro social, na área da saúde e assistência social. O Plano *Beveridge* foi elaborado por uma comissão interministerial de seguro social e serviços afins, nomeada em 1941, um ano antes, com o escopo de estabelecer alternativas para a reconstrução da sociedade no período pós-guerra. É considerado um marco da evolução securitária porque se trata de um estudo amplo e minucioso de todo o universo do seguro social e serviços conexos, tendo questionado a proteção somente aos empregados, enquanto todos os trabalhadores estavam sujeitos aos riscos sociais.

Segundo Martins (2010), o Plano *Beveridge* influenciou o sistema de proteção brasileiro formatado pela Constituição de 1988 e se compõe de cinco pilares, com pressupostos como universalidade e uniformidade, que basearam seus princípios fundamentais e seus objetivos conforme exposto na Tabela 1. Baseava-se numa proteção ampla e duradoura, tanto que Lorde *Beveridge* afirmara que a segurança social deveria ser prestada do berço ao túmulo.

Tabela 1

*Plano Beveridge: fundamentos idealizados da seguridade social*

<b>Pilares</b>	<b>Pressupostos</b>	<b>Princípios fundamentais do sistema</b>	<b>Objetivos</b>
Necessidade	Era universal e uniforme.	Horizontalidade das taxas de benefícios de subsistência;	Unificar os seguros sociais existentes;
Doença	Visava ser aplicado a todas as pessoas, e não apenas a quem tivesse contrato de trabalho, pois o sistema de então não atingia quem trabalhava por conta própria.	Horizontalidade das taxas de contribuição;	Estabelecer o princípio da universalidade, para que a proteção se estendesse a todos os cidadãos, e não apenas aos trabalhadores, igualdade de proteção;
Ignorância		Unificação da responsabilidade administrativa;	
Carência (desamparo)	Tinha por objeto abolir o estado de necessidade.	Adequação dos benefícios;	Tríplice forma de custeio, porém, com predomínio do custeio estatal.
Desemprego	Objetivava proporcionar garantia de renda às pessoas, atacando a indigência.	Racionalização; Classificação.	

*Fonte:* Elaborado pela autora com base nos estudos de Martins (2010).

Assim, um dos pilares de estruturação da seguridade social é sua organização com base na lógica do seguro social. Essa lógica estrutura os direitos da previdência social em praticamente todos os países capitalistas. Em países como França, Inglaterra e Alemanha, a lógica do seguro sustenta também a política de saúde. Com base no Relatório *Beveridge*, o governo inglês apresentou uma proposta de reforma da Previdência Social, implantando-o no ano de 1946.

A instituição da seguridade social, como núcleo central do Estado social após a Segunda Guerra Mundial, foi determinante para a regulação das relações econômicas e sociais sob o padrão keynesiano-fordista. O enfraquecimento das bases materiais e subjetivas de sustentação dos argumentos liberais ocorreu ao longo da segunda metade do século XIX e no início do século XX, como resultado de processos político-econômicos, dos quais se destacam dois. O primeiro foi o crescimento do movimento operário, que passou a ocupar espaços políticos importantes, obrigando a burguesia a reconhecer direitos de cidadania política e social cada vez mais amplos para esses segmentos (Sandroni, 1992).

Ademais, foi importante, para configurar uma atitude defensiva do capital frente ao movimento operário, a vitória do movimento socialista em 1917, na Rússia, assim como as

mudanças no mundo da produção, com a chegada do fordismo. Essas mudanças ofereceram mais poder coletivo aos trabalhadores, que passaram a requisitar acordos coletivos de trabalho e ganhos de produtividade, o que vai se generalizar apenas no pós-guerra (Draibe, 1993).

O segundo processo diz respeito à concentração e à monopolização do capital, demolindo a utopia liberal do indivíduo empreendedor orientado por sentimentos morais (Keynes, 1973). Cada vez mais o mercado vai ser liderado por grandes monopólios e a criação de empresas vai depender de um grande volume de investimento, dinheiro emprestado pelos bancos, numa verdadeira fusão entre o capital financeiro e o industrial.

Expressão cinematográfica desse processo se encontra no filme clássico norte-americano de 1941, *Cidadão Kane*, dirigido, escrito, produzido e estrelado por Orson Welles. A história do filme é sobre a vida e o legado de Charles Foster Kane, interpretado por Welles, um personagem baseado, em parte, no magnata da imprensa norte-americana William Randolph Hearst. Também serviram de inspiração milionários como Chicago Samuel Insull, Harold McCormick e aspectos da própria vida de Welles (Santana, 2006).

A concorrência intercapitalista feroz entre grandes empresas de base nacional ultrapassou as fronteiras e se transformou em confronto aberto e bárbaro nas duas grandes guerras mundiais. No entanto, para além das guerras, existe um divisor de águas muito importante, a partir do qual as elites político-econômicas começam a reconhecer os limites do mercado, deixando-o à mercê dos seus movimentos naturais: a crise de 1929-1933. Esse período também é conhecido como Grande Depressão. Foi a maior crise econômica mundial do capitalismo até aquele momento (Sandroni, 1992).

Essa crise se iniciou no sistema financeiro americano a partir do dia 24 de outubro de 1929, quando a história registra o primeiro dia de pânico na Bolsa de Nova Iorque. A crise se alastrou pelo mundo, reduzindo o comércio mundial a um terço do que era antes. Com ela instaurou-se a desconfiança de que os pressupostos do liberalismo econômico poderiam estar

errados (Chesnais, 1996) e se instaurou, paralelamente, à revolução socialista de 1917, uma forte crise de legitimidade do capitalismo.

A expressão teórica e intelectual dessa limitada autocrítica burguesa teve seu maior expoente em 1936, com a Teoria Geral, de John Maynard Keynes (1973). A situação de desemprego generalizado dos fatores de produção – homens, matérias-primas e auxiliares, e máquinas – no contexto da depressão, indicava que alguns pressupostos clássicos e neoclássicos da economia política não explicavam os acontecimentos.

Keynes (1980) questionou alguns deles, pois via a economia como ciência moral, não natural; ademais, considerava insuficiente a Lei de Say (Lei dos Mercados), segundo a qual a oferta cria sua própria demanda, impossibilitando uma crise geral de superprodução. Essa definição coloca em questão o conceito de equilíbrio econômico, de acordo com o qual a economia capitalista é autorregulável.

De tal modo, a operação da mão invisível não necessariamente produz a harmonia entre o interesse egoísta dos agentes econômicos e o bem-estar global. As escolhas individuais entre investir ou entesourar por parte do empresariado, ou entre comprar ou poupar por parte dos consumidores e assalariados, podem gerar situações de crise, onde há insuficiência de demanda efetiva e ociosidade de homens e máquinas (desemprego). Principalmente, as decisões de investimento dos empresários, pelo volume de recursos que mobilizam, têm fortes impactos econômicos e sociais. Tais decisões são tomadas a partir do retorno mais imediato do capital investido, e não de uma visão global e de conjunto da economia e da sociedade, o que gera inquietações sobre o futuro e o risco da recessão e do desemprego (Lopes & Vasconcellos, 2000).

A demanda efetiva, segundo Keynes (1980), é aquela que reúne bens e serviços para os quais há capacidade de pagamento. Quando há insuficiência de demanda efetiva, isso significa que não existem meios de pagamento suficientes em circulação, e isso pode levar à crise. Nesse

sentido, o Estado deve intervir, evitando tal insuficiência. Na economia de mercado, a demanda efetiva é o que importa, embora seja inferior à decorrente das necessidades do conjunto da população.

Para Keynes (1980), o Estado tem legitimidade para intervir com um conjunto de medidas econômicas e sociais, buscando gerar demanda efetiva, ou seja, disponibilizar meios de pagamento e garantir o investimento, inclusive contraindo déficit público, para controlar as flutuações da economia. Assim, cabe ao Estado o papel de restabelecer o equilíbrio econômico, através de uma política fiscal, creditícia e de gastos, realizando investimentos ou inversões reais que atuem nos períodos de depressão como estímulo à economia.

Dessa política resultaria um déficit sistemático no orçamento. Nas fases de prosperidade, ao contrário, o Estado deve manter uma política tributária alta, formando um superávit a ser utilizado para o pagamento das dívidas públicas e a formação de um fundo de reserva a ser investido nos períodos de depressão (Faleiros, 1980). Nessa intervenção global, cabe também o desenvolvimento das políticas sociais.

Nesse contexto, tem-se os pilares teóricos do desenvolvimento do capitalismo pós-Segunda Guerra Mundial. Ao Keynesianismo agregou-se o pacto fordista – da produção em massa para o consumo de massa e dos acordos coletivos com os trabalhadores do setor monopolista em torno dos ganhos de produtividade do trabalho –, e estes foram os elementos decisivos – fortemente dinamizados pela Guerra Fria e pelo armamentismo (Mandel, 1982; O'Connor, 1977) – da possibilidade político-econômica e histórica do Estado do Bem-Estar (*Welfare State*, em inglês). Esse termo é usado para designar o Estado assistencial, que garante padrões mínimos de educação, saúde, habitação, renda e seguridade social a todos os cidadãos, e teve seu desenvolvimento intimamente relacionado ao processo de industrialização e aos problemas sociais gerados a partir dele.

Ocorreu também a ampliação dos serviços assistenciais públicos, abrangendo as áreas de renda, habitação e previdência social, entre outras. Paralelamente à prestação de serviços sociais, o Estado do Bem-Estar passou a intervir fortemente na área econômica, de modo a regulamentar praticamente todas as atividades produtivas para assegurar a geração de riquezas materiais junto com a diminuição das desigualdades sociais.

O grau e a extensão do intervencionismo estatal na economia e a oferta de serviços sociais variou de país para país. Os países industrializados do primeiro mundo construíram Estados de Bem-Estar mais extensos do que os de economia socialista e os subdesenvolvidos. Entre os de primeiro mundo, porém, também há variações, pois o Estado de Bem-Estar francês é mais extenso do que o inglês; este, a seu turno, é mais extenso do que o americano.

Os direitos sociais surgem, por sua vez, para assegurar que as desigualdades de classe social não comprometam o exercício pleno dos direitos civis e políticos. Nesse cenário, o reformismo do Estado do Bem-Estar tornou possível compatibilizar capitalismo e democracia. No âmbito do Estado do Bem-Estar, o conflito de classes não desapareceu, mas se institucionalizou. A extensão da direita política e a adesão comum propiciou canalizar os conflitos de classe para as instituições políticas, transformando demandas sociais em direitos (Sposati, 1987).

Historicamente, o acesso ao trabalho sempre foi condição para garantir o acesso à seguridade social. Por isso, muitos trabalhadores desempregados não têm acesso a muitos direitos da seguridade social, sobretudo a previdência, visto que essa se move pela lógica do contrato ou do seguro social. A assistência social manteve-se, ao longo da história, como uma ação pública desprovida de reconhecimento legal como direito, mas associada institucional e financeiramente à previdência social.

Países como Áustria, Rússia, Prússia e Espanha colocaram em prática uma série de importantes políticas assistenciais, contudo, desenvolveram ações nos marcos da estrutura de

poder não democrático e tinham uma estrutura social tradicional baseada na reconhecida divisão entre súditos e governantes. As políticas assistenciais desenvolvidas por esses países eram ofertadas pelo governante e se situavam no campo da justiça material, ou seja, eram consideradas pelos súditos como dádivas ou trabalho bem remunerado que não requer muito esforço. É possível traçar um paralelo da situação descrita acima com as políticas assistenciais criadas no âmbito do governo ditatorial de Getúlio Vargas (1930-1945), conhecido por extensos segmentos das populações pobres como o “pai dos pobres” (Levine, 2001).

Abaixo é apresentada a Tabela 2, no intuito de sistematizar objetivamente os antecedentes históricos internacionais para melhor contextualizar o leitor.

Tabela 2

*Antecedentes históricos da seguridade social internacionalmente*

Ano	País	Eventos
1601	Inglaterra	<i>Poor Relief Act</i> (Lei de Amparo aos Pobres), que instituiu ajuda aos indigentes da paróquia por contribuição instituída em desfavor dos usuários de terra.
1793	França	O artigo 21 da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, acrescentado pela Convenção Nacional francesa de 1793, dispôs que “os auxílios públicos são uma dívida sagrada. A sociedade deve a subsistência aos cidadãos infelizes, quer seja procurando-lhes trabalho, quer seja assegurando os meios de existência àqueles que são impossibilitados de trabalhar”.
1883 1884 1889 1919	Alemanha	<i>Otto Von Bismarck</i> aprova, no Parlamento, a Lei do Seguro Doença e, depois, a Lei de Seguro de Acidentes do Trabalho (1884) e Seguro Contra Invalidez e Velhice (1889), marcos do surgimento da previdência social no mundo, eis que inauguram a proteção social gerenciada pelo Estado, com características de obrigatoriedade e compulsoriedade. Previu-se, na Constituição de Weimar (1919), o seguro social a cargo dos empresários em favor de trabalhadores acidentados do trabalho, na proteção à saúde do operário, à maternidade, à velhice, às doenças, e a responsabilidade estatal de prover a subsistência do cidadão incapaz de sustentar-se.
1885	Noruega	A expressão Estado do Bem-Estar Social é usada para justificar a proteção contra acidentes do trabalho e doenças e para a criação de um auxílio funeral.
1891	Dinamarca	Cria-se a aposentadoria no país. A encíclica <i>Rerum Novarum</i> , de Leão XIII, externava a preocupação da igreja com a proteção social.
1917	México	A Constituição Mexicana previa o seguro social a cargo dos empresários em favor de trabalhadores acidentados do trabalho, como na Constituição de Weimar, de 1919 (Alemanha).
1921 1999	Suíça	Organização Internacional do Trabalho (OIT ou ILO, do inglês <i>International Labour Organization</i> ) agência multilateral da ONU, especializada nas questões do trabalho, especialmente no que se refere ao cumprimento das normas (convenções e recomendações) internacionais. Criou normas sobre previdência social acerca de acidentes do trabalho. Tem por missão promover oportunidades para que homens e



mulheres possam ter acesso a um trabalho decente (conceito formalizado pela OIT em 1999) e produtivo, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas, sendo considerado condição fundamental para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável.

1935	EUA	O <i>Social Security Act</i> foi a primeira citação feita à seguridade social, apesar de ser concebido como previdência social.
1942	Inglaterra	O Plano <i>Beveridge</i> concebe uma rede de proteção máxima envolvendo saúde, assistência social, previdência social e acidentes do trabalho. A seguridade social é a expressão máxima do Estado do Bem-Estar Social.
1988	Brasil	Sistema de proteção social formatado pela Constituição de 1988.

*Fonte:* Elaborado pela autora com base nos estudos de Sposati, Falcão e Fleury (1989), Ibrahim (2010) e Martins (2010).

## 2.1 A Seguridade Social no Brasil

A seguridade social brasileira, instituída com a Constituição brasileira de 1988, incorporou princípios dos modelos *Bismarckiano* (1883) e *Beveridgiano* (1942) ao restringir a previdência aos trabalhadores contribuintes, universalizar a saúde e limitar a assistência social a quem dela necessitar. Em um contexto pautado por desigualdades sociais, pobreza estrutural e fortes relações informais de trabalho, esse modelo, que fica entre o seguro e a assistência, deixa sem acesso aos direitos da seguridade social uma parcela enorme da população. A proteção social se desenvolveu de forma semelhante ao plano internacional. Inicialmente foi privada e voluntária, passou para a formação dos primeiros planos mutualistas e, posteriormente, para a intervenção cada vez maior do Estado. A lógica do seguro estruturou e estabeleceu os critérios de acesso da previdência e da saúde. O princípio dessa lógica é garantir proteção, às vezes exclusiva, às vezes prioritária, ao trabalhador e à sua família. É um tipo de proteção limitada, que garante direitos apenas àquele trabalhador inserido no mercado de trabalho ou que contribui mensalmente como autônomo ou segurado especial à seguridade social (Boschetti, 2006).

Nessa lógica, só tem acesso aos direitos da seguridade social os chamados “segurados” e seus dependentes, pois esses direitos são decorrentes do direito do trabalho. Assim, se

destinam a quem está inserido em relações formais e estáveis de trabalho e possuem duas características centrais: primeiro, são condicionados a uma contribuição prévia, ou seja, só têm acesso aqueles que contribuem mensalmente; segundo, o valor dos benefícios é proporcional à contribuição efetuada. Essa é a característica básica da previdência social no Brasil, que assegura aposentadorias, pensões, salário-família, auxílio-doença e outros benefícios somente aos contribuintes e a seus familiares. Essa lógica impõe um limite estrutural para a universalização da seguridade social em todos os países em que se efetivou.

A Lei Eloy Chaves (Decreto Legislativo nº 4.682/1923) é indicada como o marco do surgimento da proteção social no Brasil, inclusive, a data de sua edição é o aniversário da Previdência Social (24 de janeiro). A referida norma contemplou os ferroviários, uma das poucas classes organizadas, já que, naquela época, nosso país tinha uma economia basicamente rural (Boschetti, 2006).

O modelo implantado previa a criação de Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) por empresa de ferrovia, sem a participação do governo em sua administração, cujo papel limitava-se a autorizar a sua criação; era uma espécie de Previdência Privada, com contribuições do empregado e do empregador. Posteriormente, a Lei nº 5.109, de 20 de dezembro de 1926, estendeu o Regime da Lei Eloy Chaves aos portuários e marítimos e, em seguida, a Lei nº 5.485, de 30 de junho de 1928, fez o mesmo com os trabalhadores dos serviços telegráficos e radiotelegráficos.

O Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio foi criado em 1930, tendo como uma das atribuições orientar e supervisionar a Previdência Social, inclusive como órgão de recursos das decisões das Caixas de Aposentadorias e Pensões. O Estado Brasileiro só assumiu o controle do sistema de previdência na década de 1930, deixando de lado o modelo de previdência por empresa e passando a adotar o modelo por categoria profissional.

Assim, foram criadas autarquias, denominadas Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs), no Governo Vargas, inspirados no modelo fascista personificado em Benito Mussolini e documentado na Carta del Lavoro. Nesse contexto, o Decreto nº 22.872, de 29 de junho de 1933, instituiu o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Marítimos, considerada a primeira instituição brasileira de previdência social de âmbito nacional, com base na atividade genérica da empresa.

Abaixo se apresenta a tabela com a cronologia da seguridade social no Brasil desde a primeira referência histórica, no período entre 1543 e 2015.

Tabela 3

*Cronologia da seguridade social no Brasil: referência histórica 1543 a 2015*

<b>1543</b>	A primeira referência histórica à proteção social no Brasil é a criação da Santa Casa de Misericórdia de Santos por Brás Cubas, o que também ocorreu na Bahia, no Espírito Santo, no Rio de Janeiro, em Olinda e em São Paulo.
<b>1795</b>	Criado o Plano dos Oficiais da Marinha, assegurando o pagamento de pensão de meio soldo às viúvas e às filhas do oficial falecido.
<b>1824</b>	O primeiro documento legislativo a tratar da Proteção Social no Brasil foi a Constituição de 1824, a qual dedicou o inciso XXXI de seu art. 179 aos denominados “socorros públicos”, uma espécie de Santa Casa de Misericórdia.
<b>1835</b>	O Governo Imperial aprovou o Montepio Geral dos Servidores do Estado, o Mongeral, entidade assemelhada à previdência privada.
<b>1889</b>	Foi criada a Caixa de Pensões dos Operários da Imprensa Nacional.
<b>1891</b>	A Constituição brasileira, no art. 75, previa a aposentadoria por invalidez aos funcionários públicos que se acidentassem em serviço.
<b>1892</b>	Lei nº 217, que concedeu o direito à aposentadoria por invalidez e a pensão por morte dos operários do Arsenal da Marinha do Rio de Janeiro.
<b>1919</b>	Lei nº 3.724, que estabeleceu o seguro acidente e tornou obrigatório o pagamento de indenização pelos empregadores.
<b>1923</b>	Lei Eloy Chaves (Decreto Legislativo nº 4.682/1923) é indicada como o marco do surgimento da proteção social no Brasil, inclusive, a data de sua edição é o aniversário da Previdência Social (24 de janeiro).
<b>1926</b>	Lei nº 5.109, de 20 de dezembro, estendeu o Regime da Lei Elói Chaves aos portuários e marítimos.
<b>1928</b>	Lei nº 5.485, de 30 de junho, estendeu o regime da Lei Elói Chaves aos trabalhadores dos serviços telegráficos e radiotelegráficos.
<b>1930</b>	Foi criado o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, tendo como uma das atribuições orientar e supervisionar a Previdência Social, inclusive como órgão de recursos das decisões das Caixas de Aposentadorias e Pensões.
<b>1933</b>	O Decreto nº 22.872, de 29 de junho de 1933, criou o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Marítimos.

<b>1934</b>	O sistema tripartite de financiamento da Previdência Social foi previsto, inicialmente, na Constituição de 1934; o Decreto nº 24.272, de 21 de maio, criou o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Comerciantes; o Decreto nº 24.274, de 21 de maio, criou a Caixa de Aposentadoria e Pensões dos Trabalhadores em Trapiches e Armazéns; o Decreto nº 24.275, de 21 de maio, criou a Caixa de Aposentadoria e Pensões dos Operários Estivadores; o Decreto nº 24.615, de 9 de julho, criou o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Bancários.
<b>1936</b>	A Lei nº 367, de 31 de dezembro, criou o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Industriários.
<b>1937</b>	A Constituição utilizou a expressão ‘seguro social’.
<b>1938</b>	O Decreto-Lei nº 288, de 23 de fevereiro, foi responsável pela criação do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado; o Decreto-Lei nº 651, de 26 de agosto, criou o Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Empregados em Transportes e Cargas, mediante a transformação da Caixa de Aposentadoria e Pensões dos Trabalhadores em Trapiches e Armazéns.
<b>1946</b>	A Constituição brasileira abandonou o termo ‘seguro social’, substituindo-o pelo termo ‘previdência social’.
<b>1953</b>	O Decreto nº 34.586, de 12 de novembro, criou a Caixa de Aposentadoria e Pensões dos Ferroviários e Empregados em Serviços Públicos, que ficou sendo a Caixa Única.
<b>1960</b>	Marco de fundamental importância, a Lei nº 3.807, de 26 de agosto, criou a Lei Orgânica de Previdência Social (Lops), unificando a legislação referente aos Institutos de Aposentadorias e Pensões. Até então, cada Instituto possuía legislação própria, o que tornava caótica a legislação previdenciária. A legislação previa apenas proteção ao trabalhador urbano.
<b>1963</b>	O trabalhador rural passou a ter algum tipo de proteção com a Lei nº 4.214, de 2 de março, que criou o Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural (Funrural).
<b>1966</b>	O Decreto-Lei nº 72, de 21 de novembro, previu a criação do Instituto de Aposentadoria e Pensões (INPS), que unificou os institutos de previdência, mas isso só ocorreu efetivamente em 1967.
<b>1967</b>	O novo INPS entrou efetivamente em funcionamento; instituiu-se o seguro-desemprego, a maior inovação trazida pela Constituição Federal, no que diz respeito à Previdência Social; ocorreu a inclusão do salário-família, que antes só havia recebido tratamento infraconstitucional; em 14 de setembro foi editada a Lei nº 5.316, a qual passou a incluir na Previdência Social o seguro de acidentes de trabalho.
<b>1969</b>	Em 1º de maio foi editado o Decreto-Lei nº 564, que passou a contemplar o trabalhador rural na Previdência Social.
<b>1970</b>	Em 7 de setembro foi editada a Lei Complementar (LC) nº 7, responsável pela criação do Programa de Integração Social (PIS); em 3 de dezembro, foi editada a LC nº 8, responsável pela criação do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep).
<b>1971</b>	A LC nº 11, datada de 25 de maio, teve o condão de substituir o plano básico de Previdência Social Rural pelo Programa de Assistência ao Trabalhador Rural (Pró-Rural).
<b>1972</b>	O Decreto nº 69.919, de 11 de janeiro, regulamentou o Programa de Assistência ao Trabalhador Rural (Pró-Rural); a Lei nº 5.859, de 11 de dezembro, foi a responsável pela inclusão, na Previdência Social, dos empregados domésticos.
<b>1974</b>	Em 1º de maio foi editada a Lei nº 6.036, a qual desmembrou o Ministério do Trabalho e Previdência Social, dando origem ao Ministério da Previdência e Assistência Social; em 4 de novembro, a Lei nº 6.125 teve o poder de autorizar a criação, pelo Poder Executivo, da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev); a Lei nº 6.179, de 11 de dezembro, instituiu o amparo previdenciário para os maiores de 70 anos ou inválidos, também conhecido como renda mensal vitalícia; a Lei nº 6.195, de 19 de dezembro, estendeu a cobertura especial dos acidentes do trabalho ao trabalhador rural.
<b>1975</b>	A Lei nº 6.226, de 14 de julho, dispôs sobre a contagem recíproca, para efeito de aposentadoria, do tempo de serviço público federal e de atividade privada.
<b>1976</b>	Em 24 de janeiro foi editado o Decreto nº 77.077, que instituiu a Consolidação das Leis da Previdência Social; a Lei nº 6.367, de 19 de outubro, ampliou a cobertura previdenciária de acidente do trabalho.
<b>1977</b>	A Lei nº 6.435, de 15 de julho, dispõe sobre previdência privada aberta e fechada (complementar); a Lei nº 6.439, de 1º de setembro, instituiu o Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (Sinpas),

	orientado, coordenado e controlado pelo Ministério da Previdência e Assistência Social, responsável “pela proposição da política de previdência e assistência médica, farmacêutica e social, bem como pela supervisão dos órgãos que lhe são subordinados” e das entidades a ele vinculadas. Formavam o Sinpas, o INPS, o Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (Iapas), o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (Inamps), a Dataprev, a Central de Medicamentos (Ceme), a Legião Brasileira de Assistência (LBA) e a Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (Funabem).
<b>1984</b>	O Decreto nº 89.312, cujo edital é de 23 de janeiro, influenciou a aprovação de uma nova Consolidação das Leis da Previdência Social.
<b>1986</b>	O Decreto-Lei nº 2.283, de 27 de fevereiro, instituiu o seguro-desemprego e o Decreto-Lei nº 2.284, de 10 de março, o manteve.
<b>1988</b>	Sob inspiração do <i>Welfare State</i> foi publicada, no Brasil, uma nova Constituição Federal, que trouxe um capítulo abordando a Seguridade Social (artigos 194 a 204), que foi dividida em previdência social, assistência social e saúde.
<b>1990</b>	A Lei nº 8.029, de 12 de abril, criou o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante a fusão do Iapas com o INPS.
<b>1991</b>	A Lei nº 8.212, de 24 de julho, dispôs sobre a organização da Seguridade Social e instituiu seu novo Plano de Custeio, enquanto a Lei nº 8.213, de 24 de julho, instituiu o Plano de Benefícios da Previdência Social. A seu turno, o Decreto nº 357, de 7 de dezembro, aprovou o Regulamento dos Benefícios da Previdência Social e o Decreto nº 356, o de custeio.
<b>1992</b>	O Decreto nº 611, de 21 de julho, deu nova redação ao Regulamento dos Benefícios da Previdência Social e o nº 612 passou a regulamentar o custeio.
<b>1993</b>	Foi regulamentada como política pública de Seguridade Social, pela Lei nº 8.742, de 7 de setembro – da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) –, sendo a primeira Política Nacional de Assistência Social.
<b>1998</b>	Norma Operacional Básica (NOB 2), aprovada pela Resolução nº 207/1998 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), vinculada ao então Ministério da Previdência e Assistência Social.
<b>1999</b>	O Decreto nº 3.048/1999 regulamenta as Leis nº 8.212/1991 e nº 8.213/1991.
<b>2003</b>	A IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro, em Brasília, convocada pelo Conselho Nacional de Assistência Social e pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, deliberou pela implantação do Sistema Único da Assistência Social (Suas), requisito essencial para regular a gestão da assistência social como política pública em todo o território nacional.
<b>2004</b>	Elaborada uma nova Política Nacional de Assistência (PNAS), aprovada pela Resolução CNAS nº 145 de novembro.
<b>2005</b>	Elaborada uma nova Norma Operacional Básica – NOB/SUAS/2005 –, aprovada pela Resolução CNAS nº 130.
<b>2015</b>	A legislação previdenciária sofreu várias alterações por intermédio das Leis nº 13.063/2014, 13.134/2015, 13.135/2015, 13.146/2015, 13.172/2015, 13.183/2015, 13.202/2015 e Lei Complementar nº 150/2015.

*Fonte:* Elaborado pela autora com base nos estudos de Boschetti (2000, 2004, 2006), Pereira (1996), Fleury (2004), Soares (2000), Silva (2012, 2016, 2018), Dias (2007) e Siqueira (2018).

A Constituição Federal de 1988 alterou a legislação ordinária e, com isso, em 1990, o Sistema Integrado de Material, Patrimônio e Serviços (Simpas), do qual faziam parte INPS e Inamps, foi extinto. A Previdência Social foi assumida, então, pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), criado pela Lei nº 8.029, e o atendimento médico hospitalar passou a ser realizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), criado pela Lei nº 8.080. Por fim, a Consolidação das Leis de Previdência Social (CLPS), de 1984, foi revogada pela Lei nº

8.213/1991, que dispôs sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social, e pela Lei nº 8.212/1991, que institui o Plano de Custeio, vigentes até hoje.

Segundo Pereira, Rizzi e Costa (2008), a Seguridade brasileira tal como é colocada na Constituição Federal de 1988, é um conceito restrito e acanhado frente à ideia concebida por Beveridge, em 1942, quando a política social integrava um complexo institucional, base conceitual do *Welfare State*. Desse modo, não avançou no sentido de fortalecer a lógica social; ao contrário, caminhou na direção do fortalecimento da lógica do contrato, o que levou Vianna (1998, p. 142) a caracterizá-la como “americanização perversa”, visto que, em sua análise, o sistema público foi se “especializando” cada vez mais no (mau) atendimento dos muito pobres”, ao mesmo tempo em que “o mercado de serviços médicos, assim como o de previdência, conquista adeptos entre a classe média e o operariado”.

A realidade latino-americana e mundial, entretanto, aponta elementos que asseguram à Seguridade Social, enquanto avanço, uma das maiores conquistas dos trabalhadores no âmbito dos direitos sociais (Raichelis, 1998), pois essa política pública significa uma rede de proteção social. No entanto, Pereira et al. (1998) ressalta que as três políticas públicas – Saúde, Assistência Social e Previdência Social – que conformam a Seguridade Social, não foram unificadas nem organizadas de forma articulada. Cada uma delas se realiza de forma isolada, concorrendo, até certo ponto, umas com as outras, o que facilita os ataques neoliberais e o retorno de um modelo de proteção social com ênfase no seguro privado.

Essas políticas vêm, ao longo da década de 1990 e do início do governo Lula (2003-2011), recebendo ataques de uma contrarreforma, cujos exemplos cabais são a refilantropização, a Reforma da Previdência e a mercantilização das políticas públicas. A democratização do acesso aos bens e serviços sociais ganha materialidade por meio da reorganização dos modelos de assistência à saúde e social, conformados pelos princípios da universalidade, equidade e integralidade das ações.

A democratização do poder ganha concretude por meio das inovações democráticas de controle do Estado por parte da classe trabalhadora organizada, expressa em diversas entidades presentes no que se chama correntemente e de maneira indiferenciada de sociedade civil. A dificuldade é, em uma conjuntura atual de extrema pobreza e de redução dos gastos sociais, desenvolver formas de partilhamento do poder e, portanto, de aprofundamento e expansão da democracia, da política que se move em função de interesses particularistas, o que vem demarcando a tradição política brasileira (Iamamoto, 2008).

Boschetti (2004) considera que algumas diretrizes constitucionais – como universalidade na cobertura, na uniformidade e na equivalência de benefícios, seletividade e distributividade nos benefícios, irredutibilidade do valor dos benefícios, equidade no custeio, diversidade do financiamento e caráter democrático e descentralizado da administração (Constituição Federal, artigo 194) – não foram totalmente materializadas e outras orientaram as políticas sociais de forma bastante diferenciada, de modo que não se instituiu um padrão de seguridade social homogêneo, integrado e articulado.

Esses princípios poderiam redirecionar as políticas de saúde, previdência e assistência social, no sentido de articulá-las e formar um sistema de seguridade social amplo, coerente e consistente, com predomínio da lógica social, e não da lógica contratual do seguro. Isso, contudo, não ocorreu, em função de uma série de elementos conjunturais e estruturais. A onda neoliberal que assolou o país a partir da década de 1990 foi determinante para o desenvolvimento de uma política econômica voltada para a rentabilidade econômica em detrimento dos avanços sociais. A crise econômica vivida no Brasil foi conduzida por um Estado que não assumiu compromissos redistributivos; ademais, o “conceito retardatário, híbrido, distorcido ou inconcluso” da seguridade social brasileira, conforme apontam importantes pesquisadores do tema (Boschetti, 2000, 2006; Fleury, 2004; Mota, 2011; Pereira,

1996, 2008; Siqueira, 2018; Soares, 2000), propiciou o desenrolar de dificuldades antigas e novas ainda maiores.

É preciso, assim, discutir a relação entre trabalho, assistência social e previdência para entender, inclusive, se o padrão de seguridade social instituído em determinado país é (ou não) capaz de impor limites à desigualdade social no capitalismo. Reconhecer o direito à assistência social no âmbito da seguridade social não significa defender ou desejar que essa política seja a referência para assegurar o bem-estar ou satisfazer às necessidades sociais no capitalismo, pois adotar essa posição seria ter como horizonte uma sociedade de assistidos. Não é esse o projeto de sociedade e de direitos que orienta as análises.

## **2.2 Trabalho, Assistência Social e Previdência: breve reflexão**

Reconhecer o papel do trabalho e do emprego estável na estruturação da vida e na construção das identidades profissionais e sociais não significa defender qualquer tipo de trabalho. Nesse sentido, a mera contraposição de trabalho e assistência pode simplificar os complexos processos sociais. Defender a seguridade social em sentido amplo, onde a lógica social se sobreponha à lógica securitária, requer reconhecer o espaço da assistência social em seu âmbito, sem superestimá-la e tampouco discriminá-la como um direito incompatível com o trabalho. A título de exemplo, nos países capitalistas do Norte e do centro da Europa, a situação de quase pleno emprego, vivida após a Segunda Guerra Mundial garantiu direito ao trabalho para a maioria dos trabalhadores.

A seguridade social ampliada, além de garantir os direitos derivados do trabalho, como seguro-desemprego, aposentadorias, pensões e seguro saúde, também instituiu diversos benefícios assistenciais, com o intuito de reduzir desigualdades e satisfazer necessidades básicas e específicas, como, por exemplo, prestações assistenciais mensais para famílias monoparentais, para pessoas com deficiência, para idosos de baixa renda, para pagamento de



aluguel a famílias de baixa renda, entre outras. Nesse caso, os sistemas de seguridade social foram introduzindo a lógica social de direitos não contributivos, que é a lógica da assistência.

A seguridade social passa a ter outra lógica de funcionamento: os trabalhadores que recebem rendimentos abaixo de determinado teto têm direito a receber, mensalmente, benefícios da seguridade social (mesmo aqueles que não contribuíram diretamente), destinados a reduzir o seu gasto com moradia, saúde e educação. O trabalhador desempregado, ou mesmo aquele que tem emprego e salário, mas precisa pagar aluguel, recebe da seguridade social, como direito à assistência social, uma prestação mensal na forma de auxílio-moradia, calculado em função de seu salário, do valor do aluguel e da composição familiar. Nesse caso, ela possui uma lógica social não securitária, que torna seus benefícios compatíveis com o trabalho/emprego. Trata-se de um direito complementar que contribui para a redução da desigualdade social – não sendo incompatível com o trabalho – e que não deve substituir o trabalho.

Assim, estabeleceu-se um sistema de seguridade social que, teoricamente, manteve o princípio de universalidade e integralidade no âmbito da saúde com Sistema Único de Saúde (SUS), que passou a reestruturar, a partir de 2004, a política de assistência social, com base no Sistema Único de Assistência Social (Suas), e fortaleceu a lógica do seguro no âmbito da previdência, sobretudo com as reformas de 1998 e 2003.

Esse entrelaçamento histórico entre elementos próprios à assistência e elementos próprios ao seguro social poderia ter provocado a instituição de uma seguridade social de caráter universal, redistributiva, pública, com direitos amplos fundados na cidadania. Não foi, entretanto, o que ocorreu: a seguridade social brasileira, ao incorporar uma tendência de separação entre a lógica do seguro (bismarckiana) e a lógica da assistência (beveridgiana), e não de reforço à clássica justaposição existente, acabou materializando políticas com características próprias e específicas que mais se excluem do que se complementam, fazendo

com que, na prática, o conceito de seguridade fique no meio do caminho, entre o seguro e a assistência.

A não instituição de uma “sociedade salarial” no Brasil, que se caracterizaria pela generalização de empregos assalariados estáveis e garantidores de direitos, faz com que aproximadamente metade da população economicamente ativa permaneça fora do mercado formal de trabalho e, portanto, sem garantia de acesso aos direitos decorrentes do trabalho, tais como salário regular, seguro-desemprego e seguro acidente de trabalho. Tampouco têm direito àqueles benefícios da seguridade social condicionados a um emprego ou a uma contribuição como autônomos, tais como aposentadorias e pensões, 13º salário, salário-família e auxílio saúde (os dados aqui apresentados e sua análise foram desenvolvidos de acordo com o trabalho de Dias (2007) e essa condição não se modificou, como apresenta Siqueira (2018).

De acordo com a PNAD/IBGE, em 2002, entre os 40,6 milhões de não contribuintes para a Seguridade Social sem acesso aos direitos previdenciários, o correspondente a 20,4 milhões (50,12%) não possuía rendimentos ou recebia menos de um salário-mínimo. Esses dados expressam a dramática condição de desigualdade e pobreza, bem como o limite desse modelo de seguridade social e a perversidade da estrutura econômico-social que produz e concentra riqueza. Ao mesmo tempo, exclui os trabalhadores pobres de seu acesso e os confina a relações de trabalho precárias, incertas, eventuais, de baixo rendimento e não garantidoras de direitos.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010) realizou estudo onde incluiu apenas as pessoas residentes em domicílios com perfil de maior probabilidade de encontrar-se em extrema pobreza. Os critérios adotados para estimar essa parcela da população dentre os sem rendimentos foram os seguintes: sem banheiro de uso exclusivo; ou sem ligação com rede geral de esgoto ou pluvial e sem fossa séptica; ou em área urbana sem ligação à rede geral de distribuição de água; ou em área rural sem ligação à rede geral de distribuição de água

e sem poço ou nascente na propriedade; ou, sem energia elétrica; ou com pelo menos um morador de 15 anos ou mais de idade analfabeto; ou com pelo menos três moradores de até 14 anos de idade; ou pelo menos um morador de 65 anos ou mais de idade. O contingente de pessoas sem rendimento que obedeceram às restrições foi calculado em 4.836.732, correspondente a 70,7% do total de pessoas sem rendimento. Esse contingente foi somado aos 11.429.110 com rendimento médio domiciliar *per capita* entre R\$ 1,00 e R\$ 70,00 (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2010).

De acordo com os dados do IBGE, atualizados em 26 de setembro de 2014, com base na revisão dos dados da PNAD 2013:

O contingente de desocupados (pessoas sem trabalho que estão tentando se inserir no mercado) era de **6,6 milhões** em 2013. Em relação a 2012, houve crescimento de **6,3%**, ou mais **393,5 mil** pessoas nessa condição. A desocupação cresceu no Norte (17,2%), Centro-Oeste (11,0%), Sudeste (**7,0%**) e Nordeste (**4,7%**), e recuou no Sul (**-2,9%**). (...) Constatou-se melhora nas distribuições dos rendimentos de trabalho e de todas as fontes. De 2001 para **2013**, o índice de Gini (quanto maior, mais desigual) da distribuição do rendimento de trabalho diminuiu continuamente, de 0,563 para **0,495**. O índice da distribuição do rendimento de todas as **fontes ficou estável em 2001 e 2002**, com coeficiente de 0,569, **mas caiu continuamente a partir de 2003, de 0,560 para 0,501 em 2013**. A distribuição da população ocupada por agrupamento de atividade mostra redução da participação de ocupados na atividade agrícola de 20,0% em 2001 para **13,3%** em 2013. A participação de ocupados na indústria de transformação foi de 13,8% em 2001 e cresceu até 14,5% em 2007 e 2008, mas reverteu para uma tendência de queda, atingindo seu menor nível em 2013 (12,7%). A atividade de comércio e reparação aumentou de 17,0% em 2001 para **18,0%** em 2013 (IBGE, 2015).

Boschetti (2009) faz uma análise crítica sobre as limitações da Seguridade Social e a interferência do Estado sobre ela, considerando que, apesar de reconhecer as conquistas da Constituição no campo da seguridade social, é impossível deixar de sinalizar seus limites estruturais na ordem capitalista. Esses limites se agravam em países com condições socioeconômicas como as do Brasil, de frágil assalariamento, baixos salários e desigualdades sociais agudas.

A situação do mercado de trabalho brasileiro, em que metade da população economicamente ativa possui relações informais de trabalho, faz com que a seguridade social,

além de contribuir para a produção e a reprodução da força de trabalho, deixe fora do acesso à previdência a população não contribuinte; ainda, exclui do acesso aos direitos assistenciais aqueles que podem trabalhar.

O programa de transferência de renda, que abrange trabalhadores adultos (bolsa-família), não possui caráter de direito e seus valores, condicionalidades e forma de gestão o colocam na órbita das políticas compensatórias. A assistência social e a previdência, no âmbito da seguridade social, constituem um campo de proteção que não restringe e tampouco limita a lógica de produção e reprodução do capitalismo. No Brasil, sua lógica securitária determinante a aprisiona no rol das políticas, que agem mais na reiteração das desigualdades sociais do que na sua redução. Mesmo essa parca conquista vem sofrendo duros golpes, que estão provocando seu desmonte, e não sua ampliação (Siqueira, 2018).

Praticamente todos os princípios constitucionais estão sendo desconsiderados profundamente: a universalidade dos direitos, a uniformidade e equivalência dos direitos, a diversidade de financiamento no sentido de transferir recursos do capital para o trabalho e a gestão democrática e descentralizada. Todos esses princípios estão sendo gradualmente diluídos em sucessivas contrarreformas ou medidas tidas como de natureza técnica, mas que, na verdade, têm um nítido sentido político de desestruturação da seguridade social. O princípio de seletividade e distributividade é o único que não está sendo derruído, ao contrário, está sendo colocado em prática com bastante rigor (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988). Os caminhos desse desmonte seguem diferentes tendências.

O primeiro caminho do desmonte é o da desconfiguração dos direitos previstos constitucionalmente, que não foram nem uniformizados e nem universalizados. Diversas contrarreformas, como as da Previdência de 1998, 2002 e 2003 – as primeiras no Governo Fernando Henrique Cardoso e a última no Governo Lula –, restringiram direitos, reforçaram a lógica do seguro, reduziram o valor de benefícios, abriram caminho para a privatização e para

a expansão dos planos privados, para os fundos de pensão, ampliaram o tempo de trabalho e a contribuição para obter a aposentadoria (Boschetti & Salvador, 2003).

A tendência na previdência é a proposta de desvinculação dos benefícios previdenciários do salário-mínimo, o que permitiria reduzir seus valores progressivamente. No âmbito da política de saúde, os princípios do SUS – como descentralização e participação democrática, universalização e integralidade das ações – estão sendo diluídos pela manutenção cotidiana apenas de uma cesta básica, que não assegura nem os atendimentos de urgência. São notórias a falta de medicamento, a ausência de condições de trabalho, de orçamento e de capacidade de absorção das demandas, o que se evidencia nas longas filas de espera por uma consulta ou internação (Siqueira, 2018).

A política de assistência social, por sua vez, não conseguiu superar a histórica focalização em segmentos ditos hoje como “vulneráveis” ou nas chamadas “situações de risco”. Sua abrangência é restritiva e os benefícios, serviços e programas não atingem mais do que 25% da população que a eles teria direito, com exceção do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e do Bolsa-Família, que vêm crescendo rapidamente nos últimos anos, revelando sua tendência de política de transferência de renda (Siqueira, 2018). O Suas tem se caracterizado como gestão da escassez. Os recursos federais repassados aos municípios para a realização dos serviços socioassistenciais (e que excluem BPC, Renda Mensal Vitalícia (RMV) e Bolsa-Família) são reduzidos e apresentam tendência decrescente no Fundo Nacional de Assistência Social (Boschetti, 2009).

O segundo caminho do desmonte é a fragilização dos espaços de participação e controle democrático previstos na Constituição, como Conselhos e Conferências. Enquanto instâncias deliberativas e participativas os Conselhos não estão sendo consolidados, primeiramente pela extinção do Conselho Nacional de Seguridade Social, cuja função era articular as três políticas e atribuir unidade ao sistema. Em seguida, há a extinção dos Conselhos locais de Previdência

Social, embora os Conselhos de Previdência tenham sido reinstituídos em 2004, em âmbito regional, mas com natureza mais técnica e menos política, o que denota a intenção de centralização no Conselho Nacional de Previdência Social. Por fim, faz-se um movimento de institucionalização dos Conselhos, quase como um setor do estado. De acordo com Boschetti (2009), essas iniciativas dificultam a consolidação destes como espaços autônomos de participação, controle democrático e fiscalização.

A terceira forma de desmonte é a via do orçamento. As fontes de recurso não foram diversificadas, contrariando o dispositivo constitucional, e permanece a arrecadação predominantemente sobre a folha de salários. Ocorre um desvio de 20% dos recursos da seguridade social para o pagamento da dívida pública pela Desvinculação das Receitas da União. Em relação ao financiamento, quem paga a conta da seguridade social é, majoritariamente, a contribuição dos empregadores e dos trabalhadores sobre folha de salário, o que torna o financiamento regressivo, já que é sustentado pelos rendimentos do trabalho.

Dessa forma, quem paga a maior parte da conta da seguridade social são os trabalhadores, com o desconto em folha; as contribuições sociais baseadas no lucro (CSLL) e no faturamento das empresas (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – Cofins) acabam sendo transferidas para as mercadorias, onerando os consumidores. Do ponto de vista das fontes de financiamento, pode-se afirmar que a seguridade tem caráter regressivo, pois não transfere renda do capital para o trabalho.

Ainda no âmbito do orçamento, outro elemento importante para compreender esse processo de desmonte é conhecer o destino dos recursos. Historicamente, a maior parte do recurso do orçamento da seguridade social fica com a previdência social (média de 60%), seguida pela política de saúde (média de 14%) e, finalmente, a política de assistência, com média de 6%. As análises históricas mostram o crescimento da participação percentual da assistência social e a redução da participação da saúde, reforçando as tendências das políticas

de seguridade social já apontadas. Outra tendência revelada na análise orçamentária é que as três políticas reconhecidas constitucionalmente como da seguridade social absorvem em média 80% dos recursos, enquanto 20% são utilizados em outras políticas sociais.

Não se pode compreender a seguridade social em sua totalidade sem entender sua relação com a política econômica. A redução dos direitos, a restrição dos espaços democráticos de controle democrático e as contenções dos recursos têm íntima relação com a política econômica, que engole parte significativa do orçamento da seguridade social. Os recursos que compõem as fontes de financiamento da Seguridade Social desempenham um papel relevante na sustentação das políticas econômica e social e, desde 1994, vem ocorrendo apropriação indevida desses recursos do Orçamento da Seguridade Social por meio da Desvinculação das Receitas da União. Esses recursos são retidos pelo Orçamento Fiscal da União e canalizados para a esfera financeira e a geração do *superávit* primário, movimento a constituir uma “perversa alquimia” (Boschetti & Salvador, 2006) que transforma recursos destinados aos direitos sociais em fonte de sustentação da política monetarista de juros altos, estimulando a ciranda financeira.

Os caminhos do desmonte da seguridade social, já apontados, desdobram-se em vários outros: (1) um é a realocação das receitas do orçamento da seguridade social pelo Tesouro Nacional, pela Desvinculação de Receitas da União (DRU), que vem crescendo anualmente. Além do pagamento dos encargos da dívida, os recursos desvinculados pela DRU são utilizados para cobrir aposentadorias do setor público, investimento em infraestrutura nos estados e vale transporte e auxílio-alimentação de servidores públicos; (2) outro é a baixa participação do orçamento fiscal no da seguridade social. O repasse de receitas do Tesouro Nacional (orçamento fiscal) para a seguridade social vem sendo reduzido progressivamente, ou seja, o recurso do orçamento fiscal, que deveria ir para a seguridade social, conforme determinação constitucional, está sendo utilizado para outras destinações.

Um terceiro (3) é o mecanismo de isenção fiscal, que faz com que a seguridade social sofra enormes perdas de arrecadação. Calcula-se que ela deixa de arrecadar, anualmente, em torno de R\$ 13 bilhões devido às renúncias previdenciárias às entidades filantrópicas (assistência, saúde e educação), micro e pequenas empresas e clubes de futebol, segundo dados da Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil (Anfip, 2005). Apesar de legais, pois previstas em leis, essas isenções poderiam ser limitadas de modo a assegurar maior arrecadação para a seguridade social.

Outro caminho para o desmonte (4) é a sonegação fiscal. O sistema de Seguridade Social brasileiro possui um orçamento único, constituído por receitas de fontes de base diversificadas (como as contribuições de empregados, empregadores – destes sobre a folha de pagamento, receita ou faturamento e lucro –, contribuições dos importadores de bens ou serviços do exterior, contribuições sobre a receita de concursos de prognósticos, orçamentos dos governos das três esferas, entre outras), o que lhe possibilitou balanços superavitários ao longo dos anos, apesar das volumosas renúncias tributárias e desvios de recursos para outros fins, a exemplo da incidência da Desvinculação de Receitas da União (DRU).

Desde o final da década de 1990, sob pressões realizadas pelas instituições financeiras que atuam em esfera mundial, como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial (BM), além de outras instituições financeiras – bancos, seguradoras, fundos de pensão e sociedades hipotecárias – com atuação no país, o Estado brasileiro, possuidor de uma crescente (e questionável) dívida pública, vem promovendo uma incessante contrarreforma (redução de direitos) da seguridade social, com ênfase na previdência social, que tem provocado a redução do espaço da previdência pública e a ampliação do espaço da previdência privada (Silva, 2012, 2015).

Questiona-se a dívida pública dos Estados-nação (sociedade político-territorial soberana, formada por uma nação, um Estado e um território; forma de poder territorial que se



impôs nas sociedades modernas a partir da revolução capitalista em substituição aos feudos e, principalmente, aos impérios antigos), incluindo o Brasil. Isso ocorreu por diversas razões, seja por sua ilegitimidade, devido à falta de transparência nas transações financeiras entre credores e os governos, seja pelos elevadíssimos encargos, em razão dos juros altos, que multiplicam várias vezes o seu valor, ou pelo comprometimento orçamentário com os seus serviços e amortizações, inibindo os investimentos em políticas públicas e serviços essenciais à população.

Esse movimento de contrarreforma é oscilante, ora mais intenso e agressivo, ora mais sutil, dependendo da conjunção de fatores e do grau de comprometimento e capacidade de reação dos governos às pressões do capital financeiro, que se alimenta da dívida pública. A Proposta de Emenda Constitucional (PEC) nº 287, de dezembro de 2016, constitui a mais agressiva proposta de restrição de direitos da história da seguridade social com ênfase na previdência social. Ainda que parcialmente modificada pelo seu relator, antes da submissão ao plenário da Câmara Federal, sua eventual aprovação ou de seu substitutivo trará prejuízos aos trabalhadores e aprofundará as desigualdades sociais no país sob diversos ângulos.

O contexto de crise no período de 1960 a 2000, em que também houve a expansão da questionável dívida pública dos Estados-nação e a afirmação das finanças no comando da acumulação (Chesnais, 2001) é o pano de fundo estrutural comum a esse movimento de contrarreforma da Previdência Social. A ele associam-se outros elementos em situação não duradoura em relação a normas e ações estruturais que equilibram as relações sociais, econômicas e políticas. Assim, sendo essa crise que afeta a humanidade não apenas financeiramente, seu alcance mundial, prolongamento e consequências em diversas dimensões caracterizam-na como uma crise estrutural do capital (Mészáros, 2009).

As pressões do capital financeiro sobre o Estado nem sempre aparecem de modo transparente, mas três argumentos se repetem ao longo desse movimento de contrarreforma: o

envelhecimento populacional e a ideia de crise, forjando a imagem de inviabilidade da previdência pública sob o regime de repartição; as alegações de altos custos do trabalho, forçando as renúncias tributárias em favor das empresas, reduzindo a participação do capital no custeio da previdência pública e ampliando a participação dos trabalhadores; a falácia de que os investimentos na previdência pública provocam o aumento da dívida pública dos governos e desequilibram os orçamentos (Silva, 2016). Assim, ao longo dos anos as medidas contrarreformistas justificaram-se com base nesses argumentos astuciosos.

No governo Dilma Rousseff (2011-2016), a situação da economia, sobretudo a partir de 2014, agravou-se bastante, com a redução do crescimento econômico, a elevação da inflação, além da piora de outros indicadores sociais e do trabalho. Em 2014, o produto interno bruto (PIB) foi de US\$ 2.345 bilhões e, em 2015, só alcançou US\$ 1.775 bilhões, rebaixando o país para a nona posição entre as maiores economias. Com o aprofundamento da crise, em 2015, a dívida pública atingiu 66,23% do PIB. De acordo com a Anfip (2016, p. 128), as renúncias tributárias em 2011 totalizaram R\$ 152 bilhões e, em 2015, esse valor alcançou R\$ 276 bilhões, um crescimento de 76%, o que implica drástica redução do financiamento da seguridade social. As renúncias tributárias constituem uma das faces desse movimento de contrarreforma iniciado em 1998, que perpassam todos os governos desde a década de 1990 e não chamam muito a atenção da sociedade, seja pela complexidade da matéria, seja pelos mecanismos utilizados – as leis ordinárias, entre outros instrumentos normativos que podem ser aprovados discretamente.

Em dezembro de 2014, as Medidas Provisórias (MP) nº 664 e nº 665, convertidas respectivamente nas Leis nº 13.135 e nº 13.134, de junho de 2015, modificaram a pensão por morte, auxílio-doença, aposentadoria por invalidez, auxílio-reclusão, abono salarial e seguro-desemprego, seguindo a mesma lógica restrita usada em outros momentos desse movimento de contrarreforma, ou seja, a redução dos valores e do tempo de usufruto e a limitação do acesso

dos trabalhadores a esses benefícios, por meio do aumento do tempo de contribuição para acessá-los e a “criação de novas exigências, como o tempo de contribuição de dezoito meses e a convivência marital de pelo menos dois anos para acesso às pensões por morte, as quais, como regra, deixaram de ser vitalícias para todos” (Silva, 2016, p. 434).

Algumas propostas que estavam previstas na MP nº 664/2014, não aceitas pelo Congresso Nacional, foram retomadas nas propostas de emenda constitucional do Governo Temer (início no dia 12 de maio de 2016 até 1º de janeiro de 2019), como a redução do valor das pensões para 50% e a não reversibilidade ao cônjuge das partes destinadas a outros dependentes quando estes perderem o direito de usufruto. O Decreto nº 8.443, de 30 de abril de 2015, instituiu o Fórum de Debate sobre Política de Emprego, Trabalho, Renda e Previdência Social, composto por representantes dos trabalhadores, dos aposentados, dos empregadores e do Poder Executivo, com a finalidade de promover o debate a respeito dessas políticas e subsidiar a elaboração de propostas sobre elas. Todavia, o agravamento da crise política que resultou no *impeachment* da presidente da República, em agosto de 2016, não permitiu que novas medidas fossem adotadas sob o seu comando. O Fórum apresentou, porém, o seu relatório em maio de 2016, o qual subsidiou as propostas de Temer, que seguem a mesma lógica.

As medidas que vinham sendo empregadas para reduzir os efeitos da crise esgotaram-se. A economia encolheu e os indicadores sociais e de trabalho pioraram. O ano de 2015 fechou com a taxa de desemprego de 9%, uma elevação de 2,5% em relação ao final de 2014 (Ipea, 2016, p. 11). O rendimento médio real habitual dos ocupados caiu e a inflação elevou-se. Nesse contexto, a disputa pelo fundo público ampliou-se muito. Em 2015, de acordo com a equipe da auditoria cidadã da dívida, foram destinados à dívida pública 42,43% do Orçamento Geral da União, 22,69% à Previdência Social, 4,14% à Saúde, 3,91% à Educação, revelando o grande comprometimento do orçamento com os serviços e com a amortização da dívida. Em 2016,

43,94% do orçamento foi destinado aos juros e às amortizações da dívida e 22,54% à Previdência Social. No ano de 2016, em função do agravamento da crise política, intensificaram-se as ameaças e perdas de direitos e a disputa pelo fundo público (Silva, 2018).

Com o *impeachment* da presidente da República, em 2016, a crise agudizou-se em várias dimensões. No que se refere aos indicadores sociais e do trabalho, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) referente ao terceiro trimestre de 2016 estimou a taxa de desocupação do período em 11,8%, o que equivale a mais de 12 milhões de pessoas desocupadas. O rendimento médio real habitual dos ocupados no período foi estimado em R\$ 2.015,00 (menos 2,1% em relação ao mesmo período de 2015). Outros indicadores também pioraram.

Nesse cenário de crise nas dimensões econômica, política e social, o governo Temer intensificou ao extremo a política de austeridade fiscal. O propósito explícito do governo era reduzir investimentos em políticas públicas para elevar o superávit primário e garantir os compromissos em torno da dívida pública. Assim, se nos anos anteriores o fundo público já estava orientado para os interesses do capital, no governo Temer piorou de modo acelerado. Uma medida drástica nessa direção foi a instituição do novo regime fiscal e da seguridade por meio da Emenda Constitucional nº 95/2016, que congelou os limites constitucionais para as despesas primárias da Administração Pública Federal (aquelas que não envolvem juros – saúde, educação, assistência social, defensoria pública etc.) por vinte anos, sob o antigo argumento de que investir em políticas sociais ampliaria a dívida pública.

Esses limites serão apenas corrigidos pela inflação de um para outro exercício financeiro, mesmo que cresçam a economia e as demandas sociais. Os limites só serão alterados depois de dez anos de vigência do novo regime e seu não cumprimento implicará vetos aos servidores públicos, como aumento e/ou reajustes salariais, adequação de remuneração, criação

de cargos, alteração de carreiras, admissão ou contratação de pessoal e realização de concurso público, entre outros.

O novo regime foi um grande retrocesso; na realidade, sua finalidade precípua é direcionar mais recursos para os juros e as amortizações da dívida pública, uma vez que as despesas financeiras não foram limitadas e são elas que comprometem o orçamento público, conforme aponta Silva (2018). A Anfip (2016, p. 126) acrescenta que, “em 2015, a despesa [R\$ 501.8 bilhões] com os juros [da dívida pública] superou a despesa com os benefícios previdenciários, que foi de R\$ 436.1 bilhões”. Simultaneamente ao debate sobre o novo regime fiscal, o governo anunciou as contrarreformas trabalhista e previdenciária. Em relação ao trabalho, as propostas aprovadas em julho de 2017 vão desde a elevação da jornada de trabalho, passando pela terceirização plena até o trabalho intermitente.

A primeira medida do governo Temer quanto ao desmonte da Previdência Social foi a extinção do Ministério da Previdência Social e Trabalho, mudando os órgãos estratégicos de formulação, gestão e controle da Previdência Social para a Fazenda e o órgão de execução (Instituto Nacional do Seguro Social – INSS) para o Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. Apesar das manifestações contrárias, o governo não recuou. Em maio de 2017, por meio da MP nº 782, a competência em matéria de Previdência foi explicitada como da Fazenda. Com isso, sinalizou que seria o Ministério da Fazenda a conduzir, nessa conjuntura, o movimento de contrarreforma da Previdência Social, condição em que as influências do capital financeiro foram favorecidas (Silva, 2018).

As principais propostas de contrarreforma da Seguridade Social, com ênfase na Previdência Social do Governo Temer, contidas na PEC nº 287, são:

- Idade mínima de 65 anos e um tempo mínimo de contribuição de 25 anos, para fins de aposentadoria, para homens e mulheres de todos os setores;

- O valor da aposentadoria correspondente a 51% da média das remunerações e salários de contribuição, acrescido de 1% por cada ano de contribuição no momento da aposentadoria, para se alcançar 100% da média, deve-se contribuir por 49 anos, o que constitui uma afronta aos contribuintes;
- Aumento da idade mínima de 65 anos, após cinco anos da vigência da PEC, conforme seja o incremento da esperança de sobrevida após 65 anos de idade, estimado pelo IBGE;
- Fim das aposentadorias especiais para professores do ensino fundamental e trabalhadores em áreas de risco – permanecem aquelas para pessoas com deficiência e trabalhadores que tenham a saúde “efetivamente” afetada pelo ambiente, com 50 e 55 anos de idade, respectivamente; aposentadoria compulsória do servidor público aos 75 anos – idade a ser aumentada conforme a regra geral, e valor de benefício igual à divisão do total de anos de contribuição por 25, multiplicado pelos 51% da média das remunerações;
- Proibição de criação de novos RPPS pelos estados e municípios, sendo que os entes federados que mantiverem o regime devem fixar o teto do RGPS para a aposentadoria e criar a previdência complementar; mudança da alíquota de contribuição do trabalhador rural (segurado especial) de 2,1% sobre a comercialização de seus produtos, valendo para o grupo familiar, para uma alíquota individual sobre o salário-mínimo, a ser definida em lei;
- Proibição de acumular duas aposentadorias – exceto nos casos previstos na Constituição Federal –, uma aposentadoria e uma pensão por morte do cônjuge ou duas pensões por morte de cônjuges; redução dos valores das pensões de 100% para 50%, com 10% para cada dependente até 100%, sendo que as partes dos dependentes prescritas não serão reversíveis ao cônjuge;

- Elevação da idade para acesso ao BPC por pessoas idosas de 65 para 70 anos, que aumentará, conforme regra geral, após dez anos de vigência; desvinculação do valor do BPC do valor do salário-mínimo; para pessoas com deficiência, a lei definirá novo conceito de família, os critérios de avaliação do grau da deficiência e definição do valor do benefício, além de estabelecer que a renda total de todos os membros da família devem compor o cálculo da renda familiar per capita, entre outras (Superintendência de Previdência Complementar, 2015).

Conforme a PEC nº 287/2016, as novas regras de Previdência valerão para os novos contribuintes e para os homens com menos de cinquenta anos de idade e as mulheres com menos de 45 que já contribuem. Os demais cumprirão regras de transição correspondente ao tempo restante de contribuição e mais 50% sobre ele, entre outras. O texto original foi debatido em instâncias da Câmara dos Deputados. Em 19 de abril de 2017 foi emitido relatório preliminar e parecer do relator. Assim, a Comissão Especial reduziu a idade mínima de mulheres urbanas para aposentadoria para 62 anos e as rurais para 57 anos; a idade dos homens urbanos ficou em 65 anos e os rurais em 60 anos. A contribuição para esses trabalhadores rurais retornou aos quinze anos atuais, porém, de modo individual, em alíquota de contribuição igual aos trabalhadores urbanos de baixa renda para uma aposentadoria no valor de um salário-mínimo.

O valor da aposentadoria, cumpridos os requisitos de idade mínima e tempo de contribuição, foi sugerido para 70% da média das contribuições e, para se alcançar 100% da média, serão necessários quarenta anos de contribuição, pois, nos primeiros cinco anos após o mínimo exigido, cada ano de contribuição corresponderá a 1,5% da média; no segundo quinquênio, cada ano corresponderá a 2%; e, no terceiro, a 2,5%. Foi restabelecida a possibilidade de aposentadoria integral para as situações de invalidez por acidente do trabalho ou doença profissional. Com relação às aposentadorias especiais de área de “risco”, não houve

mudança da perspectiva atribuída pela PEC, mas reduziu-se a idade para aposentadoria de professores da rede básica para 60 anos, sendo 25 anos de contribuição (homens e mulheres); os policiais terão aposentadoria com 55 anos de idade e 25 anos de atividade policial. A idade para aposentadoria compulsória do servidor público continuou 75 anos e o cálculo do benefício será proporcional ao tempo de contribuição, seguindo a regra geral. A acumulação de benefícios de aposentadorias, bem como de aposentadoria e pensão, poderá ocorrer até o valor de dois salários-mínimos e manteve-se a vinculação do valor mínimo ao valor do salário-mínimo.

Quanto ao BPC para idosos, a idade foi reduzida para 68 anos e manteve-se a vinculação do valor do benefício ao salário-mínimo. Já para pessoas com deficiência, foi retirada a vinculação do grau de deficiência ao valor do benefício e a obrigatoriedade de inclusão da renda decorrente de benefícios sociais no cálculo da renda familiar *per capita*; o valor será de um salário-mínimo.

Em relação às regras de transição para os que já estão trabalhando, criou-se uma escala móvel para a idade, que entrará em vigor a partir da aprovação da PEC e mudará a cada dois anos, aumentando um ano até o limite; reduziu-se o acréscimo ao tempo de contribuição restante de 50% para 30%. Logo, para os que se vinculam ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS), a idade de partida será 53 anos, se mulher, e 55, se homem. Para os servidores públicos, a idade de partida será 55 anos para mulheres e 60 para os homens. Há variações para as transições das aposentadorias especiais de policiais e outros.

A Comissão criou a possibilidade de contratação, pelo Estado, de entidades de previdência complementar privada que não tenham sido criadas exclusivamente para atender aos servidores públicos. Além dessas alterações, foram retirados da proposta os magistrados e os membros do Ministério Público. Não houve mudanças substanciais, de modo que, ao terem sido aprovadas, em 2019, na Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, a



eliminação de direitos foi sem precedentes para a história da Seguridade Social e impôs grande fratura a ela, deixando as camadas mais pobres sem proteção, impulsionando a previdência complementar – este é seu maior objetivo.

As desigualdades sociais tendem a ser ampliadas entre ricos e pobres, uma vez que a renda básica das pessoas mais pobres é composta, sobretudo, pelas aposentadorias e pensões, as quais terão dificuldades de ter acesso a partir das novas regras. Da mesma forma, tendem a aumentar as desigualdades entre as regiões geográficas do país, na medida em que o Norte e o Nordeste do Brasil possuem as menores expectativas de vida, como é o caso dos homens dos estados do Piauí, Maranhão e Alagoas, cuja média de esperança de vida é de 66 anos (IBGE, 2015, p. 15), os quais terão mais dificuldades para acessar os benefícios e, caso o façam, deles usufruirão por pouco tempo.

Para Silva (2018), as mulheres terão seus direitos cerceados, pois as desigualdades entre homens e mulheres, sob diversos ângulos, serão desconsideradas para fins de aposentadoria, especialmente a jornada de trabalho mais extensa por assumirem mais responsabilidades domésticas e com os cuidados com os filhos e pessoas doentes na família. Elas são a maioria nas aposentadorias por idade e também as principais beneficiárias das pensões e arcarão, nesses itens, com os maiores prejuízos. A autora afirma ainda que o país perde no quesito relações sociais entre os sexos: em vez de impulsionar a igualdade entre homens e mulheres, as desigualdades serão aprofundadas.

Os jovens também serão muito prejudicados, já que, diante de um desemprego crescente, com elevada rotatividade, não conseguirão manter-se em emprego ininterruptamente por 49 anos (ou que seja, quarenta, conforme relatório preliminar) para poder ter direito à aposentadoria. Assim, poderá haver uma redução de jovens pobres nas universidades, porque tenderão a escolher os cursos profissionalizantes de curta duração na tentativa de ingressar mais

cedo no mercado de trabalho. Da mesma forma, poderá haver mais evasão escolar no ensino fundamental, conclui Silva (2018).

O acesso limitado ao BPC pelos idosos não permitirá que o benefício cumpra o objetivo de assegurar a sustentação da vida dessas pessoas. Sendo aprovadas as regras apontadas no substitutivo do relator, a situação não melhorará muito, na medida em que as exigências fundamentais referentes à idade e ao tempo de contribuição sofreram pouquíssimas alterações. Portanto, de acordo com Silva (2018), este é um momento agudo da contrarreforma da Previdência Social. Assim, seguindo essa lógica imposta pelo capital financeiro, a previdência pública torna-se cada vez mais diminuta, estratificada quanto aos direitos e com reduzido potencial de expansão. Mantém-se a tendência de uma previdência pobre, para poucos pobres (Silva, 2015).

Em agosto de 2016, 68,72% dos benefícios eram iguais a um salário-mínimo e 84,23% até dois salários-mínimos (Brasil, 2016, p. 30). A tendência é que esses percentuais se ampliem. A previdência será pobre também em relação à diversidade de situações cobertas, considerando-se que ainda existem categorias de trabalhadores sem a cobertura adequada, como as donas de casa, e a tendência é piorar, porque o teto dos valores dos benefícios diminui e as exigências para o acesso aos benefícios aumentam.

A alegação do déficit da Previdência Social tem sido usada para reduzi-la. Porém, não há um orçamento da Previdência, mas um da Seguridade Social, como já dito, o qual tem sido superavitário, apesar das renúncias fiscais e dos desvios de recursos para outros fins. A Desvinculação de Receitas da União (DRU) retirou-lhe, só em 2015, R\$ 63 bilhões (Anfip, 2016, p. 36). Apesar da incidência da DRU e “das quedas na arrecadação, o orçamento da Seguridade Social em 2015 apresentou um resultado de R\$ 11,2 bilhões, inferior aos R\$ 55,7 bilhões de 2014” (Anfip, 2016, p. 27), o que mostra a falácia do argumento do débito.

Como já apontado em trabalhos anteriores (Boschetti, 2003), existe uma antiga tensão entre assistência social e trabalho, que não deve ser compreendida como incompatível ou excludente. Esse debate é importante para balizar o sentido de trabalho e de assistência social que referencia as análises aqui desenvolvidas. Isso porque o trabalho no capitalismo não é, em si, um bem. Ao contrário, o trabalho, sob relações capitalistas de exploração, produz alienação, destitui o homem da propriedade de sua força de trabalho e obriga o trabalhador a submeter-se a atividades ignóbeis a qualquer preço (Dejours, Abdoucheli, & Jayet, 1994). É preciso, assim, discutir a relação entre trabalho, assistência social e previdência para entender, inclusive, se o padrão de seguridade social instituído em determinado país é (ou não) capaz de impor limites à desigualdade social no capitalismo.

Na situação predominante até a década de 1970, os benefícios assistenciais não eram incompatíveis com o trabalho, caracterizando-se como complemento importante na redução das desigualdades sociais e satisfação de necessidades específicas. Por outro lado, na situação contemporânea, os benefícios assistenciais, sob a forma de programas de transferência de renda permanentes, passam a ter um papel de “substitutos” dos rendimentos dos empregos inexistentes (Silva, 2018).

A taxa de desemprego no Brasil subiu para 12,2% no primeiro trimestre de 2020 em comparação com o último trimestre de 2019, atingindo 12,9 milhões de pessoas (IBGE, 2020). A ausência de trabalho/emprego provoca a demanda pela expansão da assistência, sem que essa seja capaz de resolver a questão do “direito ao trabalho” e o direito a ter direitos, nos marcos do capitalismo, causando tensão entre trabalho e assistência social. A migração é outro tema relevante, pois, segundo a OIT, hoje existem 164 milhões de trabalhadores migrantes. Durante os últimos anos, a região tem vivido uma movimentação massiva de venezuelanos, e outros povos em situações difíceis na América Central e na fronteira com os Estados Unidos.

Assim, não diz respeito à assistência social substituir o trabalho, mas ser um elemento intrínseco de um sistema maior de proteção social, complementar aos direitos do trabalho, podendo contribuir para transferir renda do capital para o trabalho. A maioria dos 3,3 bilhões de pessoas empregadas globalmente em 2018 experimentou alguma falta de bem-estar material, segurança econômica, igualdade de oportunidades ou espaço para o desenvolvimento humano. Estar no emprego nem sempre garante uma vida decente; muitos trabalhadores se veem tendo de fazer trabalhos pouco atraentes, que tendem a ser informais e caracterizados por baixos salários e pouco ou nenhum acesso à proteção social e aos direitos no trabalho (World Economic Forum, 2018).

A história da Assistência Social no Brasil e sua finalidade legítima em leis a sua funcionalidade, sem limitar suas infindáveis possibilidades de ação. De tal modo,

[a] assistência social, política pública não contributiva, é dever do Estado e direito de todo cidadão que dela necessitar. Entre os principais pilares da assistência social no Brasil estão a Constituição Federal de 1988, que dá as diretrizes para a gestão das políticas públicas, e a Lei Orgânica da Assistência Social (Loas), de 1993, que estabelece os objetivos, princípios e diretrizes das ações da assistência social brasileira. O SUAS organiza a oferta da assistência social em todo o Brasil, visando promover bem-estar e proteção social a famílias, crianças, adolescentes e jovens, pessoas com deficiência, idosos, enfim, a todos que dela necessitarem. A nova Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) em 2004 visou garantir a transparência e a universalização dos acessos aos programas, serviços e benefícios socioassistenciais, promovidas por esse modelo de gestão descentralizada e participativa. Consolidou-se definitivamente, a responsabilidade do Estado brasileiro no enfrentamento da pobreza e da desigualdade, com a participação complementar da sociedade civil organizada, através de movimentos sociais e entidades de assistência social (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012).

Partindo dessas proposições, fez-se a utilização dessa contextualização histórica para apoiar o trabalho que se segue, assegurado nas leis e na história da assistência social frente a um caráter que expresse uma política pautada nos direitos do cidadão. Essa política tira o foco da filantropia e parte da necessidade de sensibilizar os usuários quanto à viabilização de seus direitos, no intuito de acessar suas vulnerabilidades com mais segurança, por meio das

informações que irão assegurar ao usuário o acesso a todos os caminhos que o levem a lutar por uma política de direito a ser efetiva em sua vida.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), de 2004, e a Norma Operacional Básica (NOB), de 2005, vem ordenar as ações no campo da assistência que, até o momento, não possuíam uma direção única, sendo desenvolvidas por estados, municípios e União de forma fragmentada e direcionada, em muitos casos com duplicidade de ações, por meio de programas que atendiam, em determinados momentos, aos interesses de cada esfera de governo, não levando em conta a realidade local e a real necessidade da população atendida.

A implantação do Sistema Único da Assistência Social (Suas) como sistema único supõe unir para garantir, o que implica em romper com a múltipla fragmentação programática hoje existente, com a fragmentação das esferas de governo e o paralelismo de gestão; com a fragmentação das ações por categorias ou segmentos sociais sem compromisso com a cobertura universal e a qualidade dos resultados (Sposati, 2004, p. 2). Porém, o Suas, apesar de ser um avanço, não acontece de forma pronta e acabada, passando por um período de construção no qual se faz necessário o seu aprimoramento contínuo.

### **2.3 Assistência Social como Política Pública no Brasil: breve reflexão**

A discussão acerca das políticas públicas tomou nas últimas décadas uma dimensão muito ampla, haja vista o avanço das condições democráticas em todos os recantos do mundo e a gama de arranjos institucionais de governos, que se tornou necessário para se fazer a governabilidade. Entende-se por governabilidade as condições adequadas para que os governos se mantenham estáveis. São essas condições adequadas, enquanto atitudes de governos (sejam eles de âmbito nacional, regional/estadual ou municipal), que caracterizam as políticas públicas. Azevedo (2003) construiu um conceito didático para a compreensão de política pública: tudo aquilo que um governo faz ou deixa de fazer, bem como os impactos de sua ação

ou omissão. Assim, se um governo não faz nada em relação a alguma coisa emergente isso também é uma política pública, pois envolveu uma decisão.

A necessidade de estudar a proteção social não contributiva, especificamente a política de assistência social, vem no bojo das mudanças ocorridas nas legislações recentes, bem como no cenário em que elas estão sendo implementadas, o que vem repercutindo na sociedade brasileira. Diante disso, a reflexão se apresenta em dois pontos, quais sejam: a regulação dessa política pública e os debates travados com a sua implementação.

As análises voltadas para a implementação de políticas públicas devem focalizar: a) o grau de conhecimento e capacidade das organizações e dos implementadores sobre a política que está sendo implementada; b) os diversos processos que compõem a implementação, inclusive seus pontos de conflito; c) o papel dos atores e dos agentes na implementação; e d) o grau de discricionariedade da burocracia quando implementa a política pública. Ao elaborar um projeto que incorpore os problemas de implementação, pode-se compreender melhor:

- A complexidade de se alcançar os objetivos almejados pela política pública.
- As possibilidades de “fracasso” da política originalmente desenhada.
- A natureza dinâmica da transformação da política em ação.
- O papel e a importância dos detalhes técnicos e da base de informações.
- O papel dos servidores de linha e sua potencialidade para mudar os rumos da política.
- A identificação de ambiguidades ou contradições no desenho original da política.
- As questões práticas do dia a dia que influenciam o resultado das políticas e como esses resultados são influenciados pelo trabalho cotidiano da burocracia que a implementa.

Análises realizadas ainda no processo de implementação podem, então, corrigir rumos e propor reformulações nos objetivos da política e/ou o seu redesenho, reduzindo, assim, inúmeros custos, inclusive os envolvidos na avaliação.

Segundo o Ipea (2007), no Brasil, a Assistência Social está relacionada com o merecimento e o altruísmo, de ajuda para com os necessitados, sob uma inspiração da caridade cristã. Essa configuração de benemerência colocava a ação do Estado em segundo plano, o que dificultou, por um bom tempo, a inclusão da Assistência Social como política pública e de direito social. O processo de concretização da Assistência Social em política pública foi vagaroso, pois ele teve de sobrepujar características históricas, como a morosidade na normatização legal, o foco e a seleção na abrangência da população usuária (Behring & Boschetti, 2008).

Com o passar do tempo e as constantes alterações no cenário político, o quadro da Assistência Social continuava o mesmo: práticas clientelistas, conservadoras e seletivas, operadas por entidades desarticuladas, sendo os programas sociais organizados com base no empréstimo e na doação, contrapondo-se ao direito (Couto, 2008). Para Sposati (2007), a assistência social deve se constituir numa política de vigilância das exclusões sociais, garantindo direitos aos mínimos sociais e fazendo de si mesma uma política de equidade, principalmente na cobertura de riscos e vulnerabilidades sociais.

Após a normalização pela Constituição Federal de 1988, a assistência social no Brasil foi regulamentada como política pública de seguridade social pela Lei nº 8.742, de 7 de setembro de 1993 (LOAS), sendo a primeira Política Nacional de Assistência Social e Norma Operacional Básica (NOB 2), aprovada pela Resolução nº 207/1998 do Conselho Nacional 7 de Assistência Social (CNAS), vinculado ao então Ministério da Previdência e Assistência Social. Posteriormente, a IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003, em Brasília/DF, convocada pelo Conselho Nacional de Assistência Social e pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, deliberou pela implantação do Sistema Único da Assistência Social (Suas), requisito essencial para regular a gestão da assistência social como política pública em todo o território nacional.

Como resultado, foi elaborada uma nova Política Nacional de Assistência (PNAS), aprovada pela Resolução CNAS nº 145, de novembro de 2004. No ano seguinte foi elaborada uma nova Norma Operacional Básica – NOB/SUAS/2005 – aprovada pela Resolução CNAS nº 130/2005, que disciplinou a gestão da Política de Assistência Social no território brasileiro.

Por fim, o Suas foi regulamentado pela Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011, que alterou a Loas e dispôs sobre a organização da Assistência Social, apresentando novos parâmetros e diretrizes para a configuração de tal política, a partir da implementação do Sistema Único de Assistência Social.

A Constituição Federal concebe a proteção social não contributiva relacionada ao princípio de preservação da vida e, sobretudo, a partir do terceiro fundamento da República brasileira: a dignidade de pessoa humana (CF/1988, art. 1º, inciso III):

Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas.

Quanto aos objetivos, foram definidos na Loas e reformulados pela Lei nº 12.435/2011, que, no seu artigo 2, preceitua:

I – a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos, especialmente:

- a) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- b) o amparo às crianças e aos adolescentes carentes;
- c) a promoção da integração ao mercado de trabalho;
- d) a habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária; e
- e) a garantia de 1 (um) salário-mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família;

II – a vigilância socioassistencial, que visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos;

III – a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais.

Parágrafo único. Para o enfrentamento da pobreza, a assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, garantindo mínimos sociais e provimento de condições para atender contingências sociais e promovendo a universalização dos direitos sociais (Lei nº 12.435, 2011).



No documento da PNAS/2004 e na NOB/SUAS-2005 é explicitada a finalidade da assistência social de acordo com o seu primeiro objetivo, ou seja, ocupar-se de prover proteção à vida, reduzir danos, monitorar populações em risco e prevenir a incidência de agravos à vida em face das situações de vulnerabilidade.

Constitui o público usuário da política de Assistência Social expresso na PNAS (2004) cidadãos e grupos em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como:

- ✓ famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida;
- ✓ identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual;
- ✓ desvantagem pessoal resultante de deficiências;
- ✓ exclusão pela pobreza e/ou no acesso às demais políticas públicas;
- ✓ uso de substâncias psicoativas;
- ✓ diferentes formas de violência advindas do núcleo familiar, grupos e indivíduos;
- ✓ inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal;
- ✓ estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social.

Esses sujeitos de direito, cidadãos brasileiros, em sua maioria não tem acesso formal ao mercado de trabalho e sua situação é agravada pelas vulnerabilidades relacionadas. Essa condição impede que eles sejam inseridos na proteção social contributiva, conforme historicamente tem sido tratada a questão da seguridade no Brasil, configurando as novas manifestações da “questão social” (Almeida, 2012).

A assistência social como proteção social não contributiva, portanto, trata-se de um novo enfoque do estado brasileiro no trato das sequelas da “questão social” e por isso tem sido tema de grandes debates e diferentes interpretações. Uma delas pauta a análise pela ótica da

assistencialização das políticas sociais, em que o centro da proteção social no Brasil estaria focado na política de assistência social e um segundo debate defende que a assistência social, embora esteja em um processo de construção, é uma política garantidora de direitos.

Mota (2011), ao analisar o modelo de assistência social no Brasil, não deixa de entendê-lo como direito, mas alerta para a possibilidade de ela se transformar em um mito à medida que usa como principal meio de enfrentamento a desigualdade. Se isso se concretiza, deixa de assumir o papel de mediadora e articuladora para a condição de uma política estruturadora no tripé da seguridade social, ocorrendo a assistencialização das políticas sociais.

A assistência social, segundo Behring e Boschetti (2008), é a que mais vem sofrendo para se concretizar como política pública, em virtude da demora na sua regulamentação como direito, já que os seus programas só alcançam entre 15% e 25% da população que deveria ter acesso a todos os direitos, reforçando o caráter de benesse com forte presença de entidades particulares na condução de diversos serviços. Esse apelo ao particular configura-se como um verdadeiro retrocesso histórico, denominado refilantropização das políticas sociais. De acordo com Couto (2008), as políticas públicas devem ser planejadas para se tornarem instrumentos de integração e expansão do bem-estar social, pela execução da Assistência Social, mas acabam se chocando com os obstáculos existentes nas normas encontradas pelo Estado.

A necessidade de criação de normas tinha o objetivo de quebrar o conceito de generosidade aos pobres e de troca de vantagens entre o cidadão e a elite da sociedade. No momento em que a assistência social foi inserida no campo da política social pública, ela acabou migrando para um novo horizonte: o da universalização dos acessos, do compromisso do Estado e da preservação dos direitos (Freitas & Guareshi, 2014).

Para Sposati (1995), o conceito de assistência social presume que o cidadão tenha acesso a um conjunto de certezas, seguranças que garantam ou previnam os riscos sociais. Essa cobertura não deve ocorrer sob o patrocínio individual direto e, portanto, não depende

diretamente do trabalho ou da compra desse serviço. No entanto, a atual privatização e mercantilização dos serviços faz com que o sistema de proteção social se destine aos segmentos populacionais com alguma renda e, para a população mais pauperizada, são ofertados serviços públicos de baixa qualidade. No âmbito das políticas sociais no campo da seguridade social, Behring (2009) afirma que se vislumbra a implementação de políticas pobres para pobres, focalizadas e residuais.

Quanto ao público atendido pela política não contributiva, considerado em situações de vulnerabilidade e risco, Pereira (2011) considera que a política de assistência não conseguiu superar a história de focalização em segmentos ditos como vulneráveis e situação de risco. Isso significa que a abrangência dessa política é restritiva e os benefícios atingiram apenas 25% da população que deles necessitavam. Sem embargo, requer destaque o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa-Família, que vem crescendo e se revelando como uma política de transferência de renda.

Historicamente, o público da assistência social foi considerado o segmento mais empobrecido da população. Sob esse enfoque, não é esse conceito que deve ser atribuído à assistência social, segundo Mota (2009c, p. 16):

[...] Não podemos reificar a Assistência Social pelo fato de ela ser uma política não contributiva, que tem a especificidade de atender segmentos pauperizados. O nosso tratamento da Assistência não se dá por essa diferenciação, mas pela concertação que ela encerra no conjunto da Seguridade Social e das políticas sociais em geral.

O autor ressalta que a política de assistência social não pode ser considerada o pilar do sistema de proteção social no Brasil e alerta para o fato de que o sistema não é composto somente por essa política. Afirma, porém, que a assistência social vem assumindo a responsabilidade por uma parcela significativa da população e passa, dessa forma, a se constituir como central no modelo de proteção social brasileiro, e não como parte da política de proteção social, conforme assegurado na Constituição Federal de 1988.

Os programas de transferência de renda e as ações da política de assistência social são importantes para garantir as necessidades imediatas dos indivíduos em situação de pobreza e de extrema pobreza, mas não têm em si a capacidade de erradicá-la, além de serem destinados às parcelas mais empobrecidas da população. Nesse sentido, Boschetti afirma (2009, p. 317):

[...] Políticas de transferência de renda em curso no Brasil estão anos luz de propiciar qualquer processo redistributivo, embora tenham impacto imediato importante na vida de populações pobres, propiciando inclusive bases de legitimidade para o projeto em curso.

Um sistema de proteção social universal fortalecido precisa garantir o direito ao trabalho e, na ausência deste, garantir segurança de renda a todos que estão desprotegidos. Dessa forma, a proteção social deve ser entendida como direito, tendo a compreensão de que pobreza significa, além de ausência de renda, condições desiguais de vida. A atual conjuntura do modo de produção capitalista vem propiciando cada vez menos espaços de trabalhos formais, precarização do trabalho, informalidade e empobrecimento da classe trabalhadora.

Nesse cenário, a proteção social deve causar mudanças de vida na população, se universalizando, trazendo debates em diversas áreas, ampliando a cobertura de todas as políticas sociais a todos que delas necessitem, para que realmente se efetive como direito social garantido, pois a política voltada para a pobreza é emergencial, focalizada e reduzida à dimensão da assistência.

No contraponto desse debate, a partir da defesa de que a política de assistência social como proteção não contributiva, Jaccoud (2009a, p. 13) parte do pressuposto da defesa aos direitos socioassistenciais e explica que esse tipo de direito

[...] propõe o estabelecimento de um compromisso social em torno da garantia de proteção a riscos e vulnerabilidades estendida a toda a população. Identificada com a construção de mecanismos públicos de solidariedade que permita o aporte de renda ao indivíduo e sua família nas situações em que estes se encontram em dificuldades de prover o seu sustento, ou de provê-lo adequadamente, a seguridade social ainda está associada à oferta de serviços sociais que possam prevenir ou enfrentar situações de riscos e fragilidades relacionados a saúde, ao ciclo de vida, ao convívio social, e às vulnerabilidades e contingências sociais.

Quanto à expressão “assistencialização”, Sposati (2011) questiona tal interpretação, que apresenta a negação da Política de Assistência Social na sociedade brasileira, alegando que sua

presença seria nefasta à seguridade social do país, posto que precariza outras políticas sociais. Analisando essa argumentação, a autora põe em questão duas interpretações: a primeira, que chama de “elitista”, por entender que essa política funcionaria como auxiliar a outras políticas sociais; e a segunda, “reducionista”, porque parte do pressuposto de que a assistência social não pode ampliar sua atenção sem precarizar outras políticas.

Explica a autora que o lugar da assistência social não está relacionado à manutenção ou à resolutividade das desigualdades sociais, muito menos com uma política que tenha como objetivo e resultado acabar com a pobreza, ela é uma política com limites e muito para consolidar, romper e construir. Dessa forma, a assistência social na tríade da seguridade social tratará de um conjunto de inseguranças sociais geradas pelo ciclo de vida.

Para garantir a proteção social o Estado é o seu responsável, por meio de ações específicas, e se propõe a enfrentar situações de risco e de privações: “[...] A proteção social pode ser definida como um conjunto de iniciativas públicas ou estatalmente reguladas para a provisão de serviços e benefícios sociais visando enfrentar situações de risco social ou privações sociais” (Jaccoud, 2009b, p. 58).

A partir da Constituição Federal de 1988, com o reconhecimento dos direitos sociais, a proteção social não contributiva é entendida como direito do cidadão e dever do Estado. A característica não contributiva significa que não é exigido pagamento específico para oferecer a atenção a um serviço, ou seja, o acesso a esses serviços e benefícios independe de pagamento antecipado.

Sposati (2011) expõe, ainda, o debate que se trava em relação à visão conservadora, cujos defensores consideram que, pelo fato de não serem contributivos, os benefícios de assistência social são usurpação dos cofres públicos para ajuda a vadios, preguiçosos e desafetos do trabalho. Os adeptos dessa visão defendem que esses benefícios precisam passar por diversas avaliações para verificar se não estão favorecendo a vadiagem.

Por outro lado, o modelo de proteção social não contributivo, embora regulamentado em lei, deve passar por mudanças para que aconteça de fato. Sposati (2009) apresenta duas grandes alterações necessárias: a primeira está no âmbito da responsabilidade do Estado, através de seus órgãos públicos, e a segunda em vincular a assistência social como uma política pública por meio da ação estatal planejada, apontando os resultados e a intervenção. Ademais, no decorrer da história acontece um movimento de mudança de concepção sobre em que consiste a proteção social não contributiva, ou seja, começa-se a desvincular a proteção de uma ideia de amparo, favor, assistencialismo.

[...] O sentido de proteção supõe, antes de tudo, tomar a defesa de algo, impedir sua destruição, sua alteração. A ideia de proteção contém um caráter preservacionista – não da precariedade, mas da vida –, supõe apoio, guarda, socorro e amparo. Esse sentido preservacionista é que exige tanto a noção de segurança social como a de direitos sociais (Sposati, 2009, p. 21).

Nesse sentido, a proteção social não tem como objetivo enfrentar a pobreza, mas sim preservar a vida para que os indivíduos não entrem em situação de vulnerabilidade. Isso pressupõe que os indivíduos, em uma situação que os coloca em risco, devem ter o direito garantido por políticas sociais, por ações que venham de encontro à situação apresentada. Cabe ressaltar que a proteção não deve ser analisada a partir de uma situação comprobatória, ou seja, o sujeito não precisa comprovar, através de critérios, que necessita de proteção.

Ao analisar essas questões, infere-se que a proteção social não contributiva necessita se inserir na agenda pública das políticas sociais e econômicas, carecendo de planejamento e financiamento para que apresente resultados efetivos e mudanças na vida da população. É necessário compreender que o enfrentamento à pobreza proposto pela Constituição Federal não se restringe aos benefícios de renda, mas articula políticas sociais para garantir outros direitos:

Seu enfrentamento, complexo e multidimensional, necessita mobilizar não apenas os benefícios sociais de manutenção de renda, sejam eles de natureza contributiva e não contributiva. A eles devem articular políticas sociais que ofertam serviços, equalizam oportunidades, garantem acesso a padrões mínimos (Jaccoud, 2009b, p. 71).

Nessa perspectiva, a proteção social não contributiva pressupõe a oferta de serviços públicos que garantam segurança, apontando resultados e mudando a vida da população, articulando as diversas políticas sociais para que realmente se efetive como direito social garantido. Tais serviços estão tipificados na Resolução nº 109/2009, do Conselho Nacional de Assistência Social.

A concepção de serviços socioassistenciais é especificada de acordo com coberturas de proteção social básica e especial de alta e média complexidade. O local de referência onde são oferecidos os serviços de proteção social básica é o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) e os serviços de proteção social especial são ofertados pelo Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), equipamentos da Política de Assistência Social, locais de referência de serviços e garantia de acesso aos direitos socioassistenciais.

Segundo o Ministério de Desenvolvimento Social (2008, p. 45), “a proteção social no âmbito da assistência social tem por direção o desenvolvimento humano e social e os direitos de cidadania”. A regulamentação da gestão da política pública de assistência social no Brasil imprime a ela o caráter de política de ação protetiva, que assegura os direitos aos seus usuários.

Serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica devem, segundo a Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004, se articular com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das 35 ações desenvolvidas e o protagonismo de famílias e indivíduos atendidos, para que superem as condições de vulnerabilidade e se previnam das situações que indiquem risco potencial.

Devem, ainda, se articular aos serviços de proteção especial, garantindo a efetivação dos encaminhamentos necessários. Os serviços de proteção social básica são executados de forma direta nos CRAS e em outras unidades básicas e públicas de assistência social, bem como de forma indireta nas entidades e organizações de assistência social da área de abrangência desses Centros.

Visando abranger o objetivo desta pesquisa de analisar as vivências subjetivas em um grupo de trabalhadores, tendo como campo de pesquisa o CREAS, fez-se necessário contextualizar o leitor sobre como se originou e as condições da organização do trabalho desses trabalhadores. No próximo item é apresentado o campo a ser pesquisado.

#### **2.4 CREAS – Centro de Referência Especializado da Assistência Social: o que é e quais suas atribuições?**

O CREAS é um equipamento público onde são oferecidos serviços com o objetivo de acolher, orientar e acompanhar famílias e indivíduos em situação de violação de direitos, fortalecendo e reconstruindo os vínculos familiares e comunitários (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2010).

No CREAS são oferecidos serviços distintos dos disponibilizados aos usuários atendidos no CRAS, onde os indivíduos estão em situação de risco e vulnerabilidade, mas ainda com vínculos familiares preservados. Na proteção especial há uma atuação de natureza protetiva, já na proteção social básica a natureza dos serviços é preventiva (Ipea, 2010).

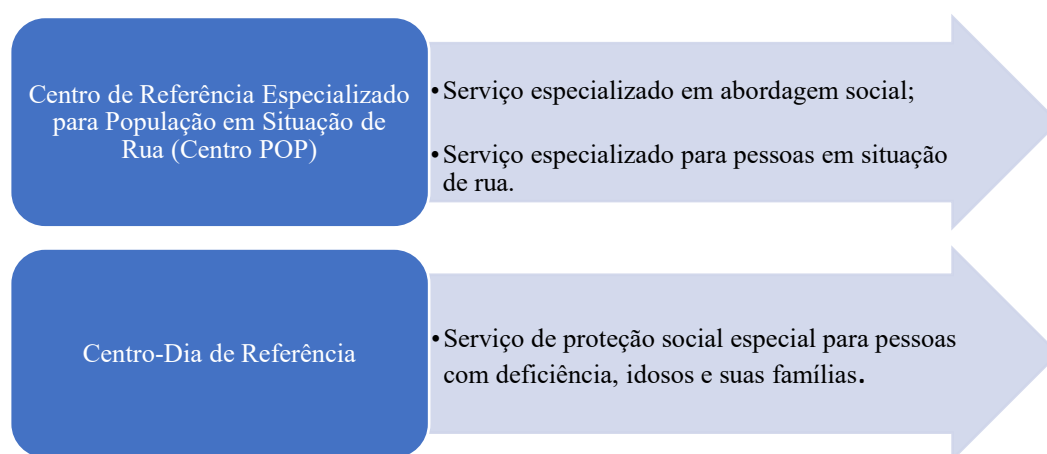
Os usuários atendidos no CREAS estão em uma situação de risco pessoal ou social, em que seus direitos foram violados ou ameaçados. Alguns exemplos de violações são o abuso sexual, a violência física ou psicológica e o abandono ou afastamento do convívio familiar, evidenciando o rompimento ou a fragilização desses vínculos (Oliveira, 2017). O trabalho realizado pela equipe de referência é subjetivo e demanda tempo. Além da disponibilidade dos profissionais que atuam no CREAS, é importante que os usuários assistidos se envolvam nas sessões de acompanhamento para que haja efetividade nos atendimentos.

Na proteção especial, o atendimento exige maior especialização dos trabalhadores do Suas, flexibilidade nas soluções e acompanhamento familiar mais próximo e individualizado. Além disso, os serviços precisam ser efetivos e monitorados para assegurar a qualidade da



atenção nesses casos (Brasil, 2010). O trabalho que a equipe desempenha exige sua qualificação contínua, ainda mais em serviços que envolvem aspectos tão delicados e intrincados como o abuso sexual infantil. Nesse sentido, um autor considerado clássico nessa discussão, Furniss (1993), cita o cuidado na formação das equipes para que o manejo com esses casos seja adequado. Isso porque essas situações envolvendo abuso sexual são consensualmente complexas e, muitas vezes, torna-se um desafio para a equipe proteger a vítima e auxiliar nesse processo de maneira eficaz.

O CREAS tem o papel de executar, coordenar e fortalecer a articulação dos serviços socioassistenciais com as demais políticas públicas e com o sistema judiciário conforme estabelecidos (NOB/SUAS/2005). Os serviços mais comumente ofertados no equipamento são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado à Famílias e Indivíduos (Paefi), serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas de Liberdade Assistida (LA) e Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). Existem outros serviços que podem ser ofertados no CREAS, mas, na tipificação dos serviços socioassistenciais, foram desenhados para serem atendidos preferencialmente como expresso na Figura 1.



**Figura 1.** Serviços Socioassistenciais ofertados conforme a demanda do município  
Fonte: elaborado pela autora (2019).

Algumas propostas de serviços oferecidos são, por exemplo, o desenvolvimento de atividades para os adolescentes em conflito com a lei, a fim de despertar neles uma nova

perspectiva de vida futura. Para as pessoas em situação de rua, são trabalhadas suas relações sociais, com o objetivo de construir um novo projeto de vida, dentre outras propostas.

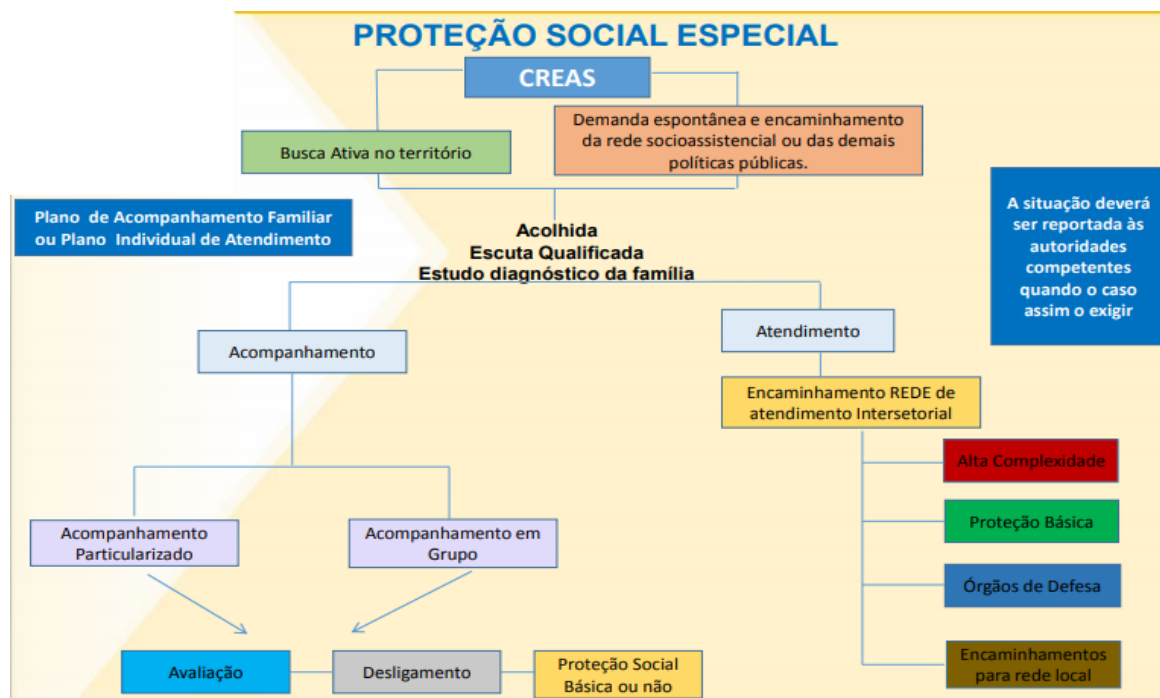
As famílias e indivíduos que necessitam de proteção especial de média complexidade podem acessar o CREAS de duas formas (NOB/SUAS/2005): (a) por encaminhamentos, pelos serviços da rede socioassistencial, como o Serviço Especializado em Abordagem Social, ou outros setores públicos, como o Conselho Tutelar, Fórum, Secretaria de Saúde e Educação; (b) ou pela procura pelo indivíduo ou pela família de forma voluntária, solicitando o atendimento diretamente no CREAS. As equipes de referência são as responsáveis por coordenar, executar e articular os serviços ali disponibilizados. O quadro de profissionais a compor o equipamento público deve ser multidisciplinar para que, baseado em estratégias pensadas em sua totalidade, a política da assistência social traga resultados expressivos para seus usuários. O número de trabalhadores contratados depende do porte do município e da capacidade de atendimento de cada equipamento.

As especialidades exigidas para compor a equipe são assistente social, psicólogo(a), advogado(a), auxiliar administrativo e profissional com ensino superior ou médio para ficar responsável pela abordagem dos usuários. Conforme o Guia de Orientação do CREAS (Brasil, 2012), o atendimento psicossocial e jurídico deve utilizar-se de procedimentos individuais e grupais, mas, sobretudo, precisa seguir algumas normativas, a saber: proteger a criança e sempre acreditar em sua palavra; identificar o fenômeno e avaliar a gravidade do caso e a probabilidade de risco; e observar quais as atenções específicas que devem ser conduzidas em caso de opressão e abuso sexual impostos pelos pais e/ou responsáveis, pois nesses casos, como determinação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), art. 130, precisa informar obrigatoriamente às autoridades judiciais, como medida cautelar (urgente e necessária), para que se afaste o autor do abuso sexual da moradia comum, sem causar tantos prejuízos a ela.

A notificação nessas situações abusivas é amplamente importante porque produz benefícios singulares, tendo relevância epidemiológica de controle da violência, pois é a partir desses dados que podem ser desenvolvidas ações de prevenção, intervenção, bem como a consolidação e a qualificação da rede que se organiza através do mapeamento dos casos identificados (Azevedo & Guerra, 2011; Habigzang et al., 2006).

Conforme o Censo Suas de 2014, o número de CREAS tem aumentado a cada ano e já soma cerca de 2.372 unidades distribuídas por todo o país. Alguns centros de referência especializados são regionais e atendem a mais de um município. A possibilidade de implementação do CREAS no município, bem como a quantidade de unidades possíveis para cada cidade, pode variar conforme a realidade de cada território. Por isso, um diagnóstico socioterritorial é elaborado e, em conjunto com as informações da vigilância socioassistencial, é avaliada a hipótese de construção do(s) prédio(s). O número de casos em situação de violação de direitos no município define a capacidade de atendimento no equipamento público e, conseqüentemente, a quantidade de CREAS a serem disponibilizados. Municípios de pequeno e médio porte suportam no máximo 50 casos por unidade. Em cidades de grande porte ou metrópoles, o máximo de casos é 80 (NOB/SUAS, 2012).

As principais atividades do dia a dia dos trabalhadores do CREAS podem ser resumidas da seguinte forma: atendimento aos usuários – criança, adolescente e mulher, idosos, pessoas com deficiência, pessoas em situação de rua, adolescentes em conflito com a lei; análise diagnóstica; desenvolvimento do Plano de Acompanhamento Familiar; acompanhamento, que pode se dar por sessões individuais ou em grupo; visitas domiciliares; concessão de benefícios – apesar de serem comumente ofertados no CRAS, podem ser disponibilizados no equipamento especializado também.



**Figura 2.** Fluxo de Trabalho do CREAS

Fonte: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2010).

O trabalho realizado no CREAS é caracterizado por uma intensa articulação em rede, especialização e qualificação do atendimento. O Centro faz essa articulação com as seguintes instituições: Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário, Conselho Municipal de Assistência Social, instituições de política, da educação, instituições de política de saúde, abrigo, programas e serviços da rede de proteção básica e departamento municipal de habitação. Outros programas que compõem a rede de proteção especial, além do trabalho de acompanhamento que pode ser exercido ao Centro de Atenção Psicossocial Infantil (Capsi), são as escolas da rede municipal e estadual, abrigo municipal e centros profissionalizantes que podem receber o encaminhamento gerido pelo CREAS no sentido de sistematizar a referência, conjuntamente com a rede de serviços socioassistenciais.

A rede mediada pelo CREAS não deve funcionar como algo desfragmentado da política de assistência social, mas como um de seus instrumentos, isso é, como um modelo de gestão unificada da política em todo o território nacional, priorizando a organização das três esferas

de governo no que se refere à gestão compartilhada, da divisão pactuada de competências e de seu efetivo cofinanciamento (Brasil, 2005; Habigzang et al., 2006; Pedersen, 2010; Pereira, 2007; Souza et al., 2008). Os serviços disponibilizados em cada unidade ocorrem no âmbito da família, com mobilização e participação social, focando nos territórios mais vulneráveis e fazendo com que todos tenham acesso aos direitos socioassistenciais. O objetivo é empoderar o indivíduo para que possa sair da situação de violação de direito, fortalecendo e reconstruindo os vínculos familiares e comunitários. Entretanto, diante dos desafios pertinentes à própria atuação do trabalhador do CREAS, de acordo com os serviços ofertados em cada unidade frente a sua realidade, cada vez mais permeada por vulneráveis, faz-se necessário mais atenção e estudo aos riscos psicossociais a que estes trabalhadores estão sujeitos.

Através de uma análise cronológica e da evolução dos serviços públicos voltados à proteção e apoio a crianças e familiares envolvidos em situações de violência percebe-se a importância do serviço prestado pelo CREAS, pois o processo interventivo nessas situações de fragilidade será via acesso aos conflitos despertados em função dessa vivência abusiva. Para isso, é preciso usar recursos técnicos da Psicologia e da Assistência Social no sentido de tentar a representação e a partilha da angústia dos conteúdos destrutivos, bem como proporcionar condições concretas de reorganização familiar frente à situação de desorganização gerada pela violência ocorrida.

Para Nucci (2013, p. 609), “violência significa, em linhas gerais, qualquer forma de constrangimento ou força, que pode ser física ou moral [...]”. Portanto, não se fala apenas em violência física, mas sim moral e psicológica, que abalam a vítima não apenas fisicamente, mas diminuem seu ego e abalam o seu íntimo. Embora as formas de violência contra a mulher sejam as mais variadas, os processos penais assim enquadrados na maioria dos Fóruns brasileiros listam os crimes de ameaça, lesões corporais, homicídio, estupro, atentado violento ao pudor, sendo os dois primeiros os mais predominantes (Freitas, 2013, s/p.) Também encontramos no

âmbito familiar a violência sexual. Dias (2007, p. 16) afirma que “os resultados são perversos. Segundo a Organização Mundial da saúde - OMS [...] 69% das mulheres já foram agredidas ou violadas”. A subordinação da mulher ao homem o faz crer que esta deve ceder a todos os seus desejos, quando e onde quiser, como se um objeto fosse. É assustador pensar que em muitos lares a mulher não tem poder e liberdade sobre seu próprio corpo.

A violência doméstica, se não for repelida, gera ciclos. Há de se pensar que muitas crianças cresceram vendo sua mãe sofrer violências pelo pai ou companheiro. Muitas destas crianças acostumam-se com a ideia de poderio que o homem tem sobre a mulher, levando o menino a crer que terá esse poder sobre sua mulher quando formar família, e a menina a calar-se por acreditar ser algo normal, gerando uma sociedade com princípios e ideais equivocados acerca da família. A habitualidade destes crimes remete, dentre as principais causas, aos crimes de poder: a natureza das relações interpessoais entre as partes; a banalização e a incorporação do uso sistemático da violência para a resolução de conflitos cotidianos; as diversas situações de hierarquias que permeiam as relações de afetividade (Bandeira, 2009, p. 405)

Vale ressaltar que a violência no âmbito doméstico não tem como vítima apenas a mulher. Sofrem com ela crianças, idosos e também homens, mas na maioria dos casos são mulheres, daí a necessidade da criação de uma lei específica para estas. Dessa forma, é fundamental que esses espaços de atenção possam ser implementados no sentido de efetivamente darem conta dessa demanda especial, de maneira que tanto as vítimas quanto suas famílias possam desenvolver, a partir do acolhimento e atendimento, estratégias de enfrentamento, as quais mobilizarão vários níveis de apoio da equipe e da sociedade. Ou seja, ultrapassar os limites de uma proteção exclusivamente concreta – que é absolutamente relevante – e possibilitar um ambiente capaz de acolher e auxiliar no processo de elaboração da situação traumática, caracterizado por proteger a vítima e seus familiares psiquicamente, fortalecendo seus vínculos, inclusive, com o ambiente social.

Durante muito tempo acreditou-se que não se podia interferir nas relações pessoais, nos conflitos ocorridos na intimidade de cada família. A vida familiar era particular e cada um teria poder de manter a ordem sobre a sua, nem que para isso a violência fosse posta em prática. Assim, durante um grande período, o poder judiciário se absteve. Até então, na maioria dos casos, a vítima não deixava transparecer ao mundo as agressões sofridas por falta da devida compreensão social. O primeiro grande passo dado pela Constituição Federal em seu artigo 98 inciso I foi a criação de Juizados Especiais, Lei 9.099/1995, para julgamento de crimes de menores potenciais ofensivos. Com esta criação, o trâmite processual para estes crimes passou a ser sumaríssimo, tornando mais célere e diminuindo, assim, o grande número de prescrição que ocorria.

A lei dos Juizados Especiais veio dar efetividade ao comando constitucional e significou verdadeira revolução no sistema processual penal brasileiro. A criação de medidas despenalizadoras, a adoção de um rito sumaríssimo, a possibilidade de aplicação da pena mesmo antes do oferecimento da acusação e sem discussão da culpabilidade, agilizaram o julgamento dos crimes considerados de pequeno potencial ofensivo (Dias, 2007, p. 21). Entretanto, como mencionando, a lei do juizado especial possui medidas despenalizadoras, como podemos citar a transação da aplicação da pena de multa ou pena restritiva de direitos, de que não faz constar nas certidões de antecedentes e nem reincidência, das quais foram prejudiciais para a violência doméstica, pois quando a vítima criava coragem para denunciar o agressor poderia ser despenalizado, não surgindo qualquer efeito positivo.

A lei dos juizados especiais foi uma grande evolução no sistema processual penal brasileiro, para tanto, o legislador ainda não havia se conscientizado que a violência doméstica merecia uma atenção especial, um tratamento diferenciado dos demais crimes pela vulnerabilidade em que encontra a vítima ao exteriorizar a violência que sofre por parte do próprio companheiro. Aos poucos o legislador foi tomando consciência, pelo aumento das

estatísticas de violência e o baixo índice de condenações, criando-se a Lei nº 10.455/2002 e a Lei nº 10.886/2004, a primeira criou a medida cautelar que permite o afastamento do agressor da vítima e a segunda acrescentou a lesão corporal leve, aumentando a pena para o delito da violência doméstica. Mas faltava uma legislação que se voltasse completamente para a violência no âmbito doméstico, com um tratamento e punições diferenciadas.

Foram necessários muitos movimentos e superar muitos sofrimentos para que o objetivo feminino fosse alcançado. O propulsor para a tomada de atitudes que efetivamente surtiram resultados positivos no país foi o caso da farmacêutica Maria da Penha, que repercutiu nacionalmente e internacionalmente pelo tamanho sofrimento. Após vários episódios de violência e tentativas de homicídio sofridas por parte do marido, a farmacêutica ficou com sequelas irreversíveis como a paraplegia, mas jamais deixou de lutar por justiça, tornando-se assim o símbolo da luta feminina contra a violência doméstica no país. Atualmente não se tem um caso específico que tenha ganhado destaque, o que se vê hoje em dia são casos espalhados por todo o país nas variadas classes sociais e em diferentes situações. A reprovação internacional a estas ações, ou seja, aos “comportamentos que denotam repreensão” foi tamanha que a Comissão Internacional de Direitos Humanos (Dias, 2007, p. 14) “[...] responsabilizou o Estado brasileiro por negligência e omissão em relação a violência doméstica, [...] e recomendou medidas como simplificar os procedimentos judiciais penais a fim de que possa ser reduzido o tempo processual”. Criou-se então no país a Lei 11.340/2006 com a seguinte ementa:

Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências (Brasil, 2006).



Foram invocados preceitos Constitucionais, como o artigo 226, § 8º que traz: “o Estado assegura a assistência à família na pessoa de cada um dos que integram, criando mecanismos para coibir a violência no âmbito de suas relações” (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988). Como podemos ver a coibição à violência no âmbito doméstico já era assegurada pela Constituição, porém na prática isso não se fazia valer.

Um estudo realizado pela Organização das Nações Unidas (ONU) e publicado em 2006 diz que “[...] não se poderá erradicar a violência contra a mulher se nos mais altos níveis não existirem a vontade política e o compromisso necessários para que essa tarefa tenha caráter prioritário nos níveis local, nacional, regional e internacional”. Portanto, a vontade e a prática política é exatamente o ponto de partida para minimizar as violências femininas, pois este é nosso principal suporte e garantia (Bandeira, 2009).

Estas políticas públicas possuem um papel importante na comunidade onde é instalada, pois geralmente possuem programas eficientes de combate à violência doméstica, e incentivando as mulheres da necessidade e importância da denúncia, bem como na fase que se inicia após esta, contando com assistência à vítima depois de denunciado o agressor. A assistência por políticas públicas para as vítimas é muito importante, pois esta se encontra cheia de dúvidas e medos acerca de sua atitude com o agressor, o que muitas vezes causa a retratação da vítima. Para tanto, se torna de suma importância um conjunto assistencial para elas, de forma a ampará-las e incentivá-las a manter a denúncia.

Quanto à violência contra a pessoa idosa no âmbito familiar é um problema que se agrava e se estende, gradativamente, nos dias atuais. O idoso se torna uma vítima fácil por, muitas vezes, depender de seus familiares em diversos aspectos, seja nos cuidados da saúde, nas relações sociais, na dependência financeira ou até mesmo pela simples convivência familiar. Os maus-tratos contra o idoso representam uma grave violação de seus direitos como cidadãos, demonstrando, assim, o retrocesso da evolução social quanto às afirmações dos

direitos humanos, pois as mudanças ocorrem constantemente no país e no mundo, sendo que a violência doméstica é a que mais contraria os princípios desses direitos que resguardam e protegem a pessoa idosa, prevista no ordenamento jurídico internacional e brasileiro.

De acordo com as estatísticas do IBGE (2010) o número da população idosa aumenta aceleradamente no Brasil, causando, assim, uma transformação demográfica que inverterá a pirâmide social, contendo mais idosos do que jovens, conforme afirma Félix (2007, p. 23): “[...] as projeções indicam que, em 2050, a população idosa será de 1 bilhão e 900 milhões de pessoas, montante equivalente à população infantil de 0 a 14 anos de idade”. Referente a esse aumento populacional de idosos, pode-se observar que ocorreu uma elevação significativa, quanto ao número de casos de violência contra os mesmos. As agressões existentes contra a pessoa idosa contextualizam diversos aspectos que se qualificam em violência social e familiar, sendo essa última, uma das maiores agravantes sob o ponto de vista de alguns pesquisadores. A violência doméstica é praticada no ambiente familiar por parentes, curadores ou por cuidadores do idoso, enquanto que a violência social é identificada pelas ações de discriminações e preconceitos por parte da sociedade ou de instituições privadas ou públicas.

De um modo geral, os abusos familiares contra o idoso é o que mais preocupa os estudiosos, pois é na família que a pessoa idosa encontra laços fraternais, o seu habitat, a sua história, uma segurança como forma de proteção humana. O idoso se sente protegido por permanecer sob a companhia daqueles parentes que ele ajudou a evoluir em sua geração, são rostos conhecidos que representam a continuidade de sua existência. Porém, vale salientar que a família é a base da sociedade como está previsto no art. 226 da Constituição Federal, deduzindo-se, assim, que se existe violência social é porque já se presume existir a violência intrafamiliar, como afirma Minayo (2005, p. 14) “a natureza das violências que a população idosa sofre coincide com a violência social que a sociedade brasileira vivencia e produz nas suas relações e introjeta na sua cultura”.

Segundo Souza (2004) a violência doméstica ou intrafamiliar é toda e qualquer ação ou omissão que restringe a dignidade, o respeito, a liberdade, a integridade física e psicológica e o pleno desenvolvimento por parte de um membro familiar. A pessoa que pratica essa agressão pode ser da família, como parente ou pessoa que exerce a função parental sem haver laços sanguíneos. A violência doméstica pode acontecer dentro ou fora do ambiente familiar. Dentre dados de pesquisas sobre violência doméstica o idoso aparece como uma das principais vítimas de abusos e agressões, pois se torna uma vítima fácil para tais violências e, em casos de denúncias, órgãos responsáveis pela coleta de informações afirmam que a família é considerada uma das maiores agressoras de direitos da pessoa idosa, tornando-se um ambiente de traumas, sofrimentos e até de frustrações para os idosos (IBCCRIM, 2010).

No que tange à segurança dos idosos vitimizados, o Estatuto do Idoso reafirmou os princípios constitucionais, direitos e estabeleceu em seus artigos 96 a 108 punições para crimes contra o idoso, valendo mencionar que as sanções variam de reclusão a detenção mais multa. Dessa forma, é considerado crime: discriminar pessoa idosa, impedindo ou dificultando seu acesso a operações bancárias, aos meios de transporte, ao direito de contratar ou por qualquer outro meio ou instrumento necessário ao exercício da cidadania, por motivo de idade; deixar de prestar assistência ao idoso, quando possível fazê-lo sem risco pessoal, em situação de iminente perigo, ou recusar, retardar ou dificultar sua assistência à saúde, sem justa causa, ou não pedir, nesses casos, o socorro de autoridade pública. Como também abandonar o idoso em hospitais, casas de saúde, entidades de longa permanência ou congêneres, ou não prover suas necessidades básicas, quando obrigado por lei ou mandado; expor a perigo a integridade e a saúde física ou psíquica do idoso, submetendo-o a condições desumanas ou degradantes ou privando-o de alimentos e cuidados indispensáveis, quando obrigado a fazê-lo, ou sujeitando-o a trabalho excessivo ou inadequado; deixar de cumprir, retardar ou frustrar, sem justo motivo, a execução de ordem judicial expedida nas ações em que for parte ou interveniente o idoso.

Está elencado também, dentre os crimes previstos em lei: apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, dando-lhes aplicação diversa de sua finalidade; negar o acolhimento ou a permanência do idoso, como abrigado, por recusa deste em outorgar procuração à entidade de atendimento; reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida. O ato de exhibir ou veicular, por qualquer meio de comunicação, informações ou imagens depreciativas ou injuriosas à pessoa do idoso também é crime; induzir pessoa idosa sem discernimento de seus atos a outorgar procuração para fins de administração de bens ou deles dispor livremente; coagir o idoso, de qualquer modo, a doar, contratar, testar ou outorgar procuração; lavrar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal.

Assim, conforme Chaves e Costa (2005) os direitos dos idosos têm como proteção o Poder Público que organiza e gesta políticas de atendimento ao idoso em seus Conselhos Federais, Estaduais, Municipais e do Distrito Federal e dentre os órgãos públicos que defendem e garantem a proteção dos mesmos, pode-se citar o Ministério Público, a Defensoria, os Conselhos Municipal, Estadual e Nacional do Idoso e as Delegacias, tudo previsto nos arts. 48 a 51 do Estatuto do Idoso. Ressalta-se, porém, que em se tratando de violência doméstica, hoje considerada maior índice de agressão, se faz necessário criar políticas públicas, onde se menciona a necessidade de se implantar e efetivar diretrizes que assegurem nos âmbitos social e familiar os direitos dos idosos para amenizar a violência contra os mesmos, que aumenta constantemente em todo o país como prevê a Lei de nº 8.842/94 que regula a Política Nacional do Idoso.

O CREAS tem o papel de sensibilizar o familiar agressor por meio de uma reflexão sobre a importância da dignidade humana que a pessoa idosa merece ter e ao mesmo tempo

busca fazer com que a família se torne cada vez mais unida devido à ação que os profissionais desse programa executam no intuito de resgatar o afeto presente na família como também a paz social. A violência é uma violação dos direitos humanos que são os princípios garantidores da dignidade humana. Barata (1993, p. 111) “classifica em dois grupos fundamentais de direitos humanos: o direito à vida, a integridade física, a liberdade pessoal, a liberdade de opinião de expressão, de religião e direitos políticos, bem como os direitos econômicos sociais”. O diferencial da violência doméstica com relação aos tipos de violência é que, na primeira, o agredido convive diariamente com o agressor e é obrigado a se submeter às suas vontades constantemente já que sua sobrevivência muitas vezes depende dele, que traz o sustento para o lar; e na segunda, o agredido muitas vezes jamais verá o agressor pela segunda vez.

A cultura da violência mantida e gerada pela família se distribui por toda a sociedade. Inserido num contexto de violência e privacidade, o leito familiar se transforma num ciclo da violência, no qual a vítima de hoje pode vir a ser o agressor do futuro. Isso quer dizer que da mesma forma que a criança aprende a ser independente e a desenvolver sua personalidade de maneira sadia, ela também aprende a agredir. A família é o primeiro referencial para o desenvolvimento da criança, é nela que a criança aprende a amar, a odiar, a competir, a lutar e a defender-se. Mas é também na família que as maiores violências contra a infância acontecem. Os pais, sem medir o trauma que causam nos filhos e em outros membros da família, com a intenção de garantir a educação e o respeito, cometem a violência infantil, esperando não só estabelecer limites à criança, mas também a obediência. A subordinação na família é facilitada pela própria estrutura social que confere ao adulto a responsabilidade de promover o ingresso da criança na vida da sociedade considerando ser ele mais experiente e conhecer os modelos e normas de comportamento da comunidade onde vive.

A luta contra a violência deveria ser iniciada na família, porque é nela que os conflitos sociais começam. Além disso, esses métodos não são capazes de resolver o problema da

infância. Estando provisoriamente acolhida em um abrigo, a criança está a salvo de ser agredida pelos pais, mas não conseguirá apagar as marcas deixadas pelo ciclo da violência, no qual as vítimas podem ser tornar agressores. O contato com outras formas de núcleo familiar é importante, pois assim se organiza a vida emocional dos familiares, criando uma nova visão do mundo, um código de conduta e de valores que mais tarde serão assumidos pela criança em sua fase adulta.

Apesar de a violência familiar ser descrita desde a antiguidade, somente a partir 1970 é que o tema passou a ser sistematicamente discutido por pesquisadores da área da saúde. O conceito de violência, ao longo dos anos, ampliou-se em decorrência da maior conscientização a respeito do bem-estar da criança e do adolescente, de seus direitos e dos efeitos que a violência exerce sobre o seu desenvolvimento. Em meados da década de 1980 afigura-se a importância à luta para garantir os direitos da infância e da adolescência, aproveitando a oportunidade de mudanças da nossa constituição. No entanto travou-se uma imensa luta tendo por vitória na assembleia nacional constituinte através da sedimentação dos direitos da criança e do adolescente, no artigo 227 da Constituição Brasileira (citado por Azevedo, 2005, p. 277):

... é dever da família, da sociedade e do estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, crueldade e opressão.

No início da década de 1990, importantes transformações foram implementadas no plano jurídico e administrativo, visando contemplar novas políticas sociais, que concorreram para a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que passou a sugerir práticas que pudessem romper com o ranço do assistencialismo e do autoritarismo, incorporando princípios educativos e de promoção à saúde junto a crianças e adolescentes, em especial, àqueles marginalizados pelo sistema social, político e econômico. A lei Federal nº 8.069/90 - Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), sancionada em 13 de julho de 1990,

publicada e regulamentada no artigo 227 da Constituição, passou a vigorar no Brasil a partir de 14 de outubro daquele mesmo ano, revogando o Código de Menores e a Política Nacional do Bem-Estar do menor. Com a nova lei em vigor as crianças e adolescentes passam a ter mais proteção legal especializada com o intuito de proteger e amparar através de seus direitos reconhecidos e garantidos.

Segundo Alberton (2005), o Estatuto da Criança e do Adolescente torna-se uma lei considerando como sujeitos de direitos pessoas em condições peculiares de desenvolvimento como prioridade absoluta. O ECA define que crianças e adolescentes têm direito à vida, saúde, alimentação, educação, esporte, cultura e liberdade. Também determina que nenhuma criança ou adolescente pode sofrer maus-tratos: descuido, preconceito, exploração ou violência. Os direitos da criança começam antes mesmo do nascimento. A educação pela família é outro direito da criança e do adolescente. Os pais têm o dever de sustentar, guardar e educar os filhos menores, assim como não podem ser afastados da família. No entanto, mesmo com todos os direitos defendidos pelo ECA, a maioria não são respeitados, principalmente no que diz respeito aos cuidados essenciais, mostrando que não basta ter os direitos reconhecidos legalmente numa concepção de criança como ser de direito, como cidadã ainda é uma realidade não alcançada, é um desafio a ser incorporado por todos os brasileiros.

Os maus tratos contra crianças e adolescentes vêm crescendo de forma abrupta. Muitas crianças e adolescentes estão vivendo em condições sub-humanas, sofrendo maus-tratos pelas próprias famílias. Os atos de violência acontecem tanto com meninas como com meninos, mas quem sofre mais são as meninas. As crianças e adolescentes entre 7 e 14 anos de idade são mais vulneráveis à violência doméstica. A violência contra a criança pode ser devastadora, causando danos físicos, psicológicos, cognitivos e comportamentais, cabendo lembrar que tais consequências afetam as famílias, comunidades e a sociedade em geral. Alguns autores apontam que o problema da violência afeta inúmeros fatores como o desenvolvimento

psicológico e a capacidade intelectual da criança. Porém, as consequências emocionais são de identificação difícil, como podem mudar de baixo senso de amor próprio, dificuldades de relacionamento e comportamentos como agressividade, timidez, isolamento social, até distúrbios psiquiátricos, como estados dissociativos.

Segundo o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2008) as unidades do CREAS têm a obrigatoriedade de ofertar: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); serviço para pessoas com deficiência, pessoas idosas e seus familiares, e também realizar serviço de abordagem social. Para o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2012), o CREAS, além de desenvolver um trabalho de promoção e articulação, atuando expressivamente na inclusão e proteção de cidadãos que se encontram em situações de maus-tratos, abandono, negligência e discriminações, trabalha também resgatando vínculos. Este resgate, seja devido ao rompimento social ou familiar, auxilia o indivíduo a retomar seus projetos pessoais, projetando-o para o futuro.

A mensuração do fenômeno da violência contra pessoas com deficiência só se tornou minimamente possível a partir de 2011, quando a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República passou a compartilhar com outros entes públicos os dados do serviço Disque 100 referentes a esses casos. Um olhar mais atento sobre a quantidade de denúncias e a constatação das dificuldades com seus encaminhamentos pela rede de proteção e responsabilização mostraram, então, ser essencial estruturar uma ação pública articulando diversos atores para o enfrentamento desta realidade. Um dos problemas encontrados dizia respeito à própria invisibilidade social dessa violência no Brasil, uma vez que ainda são escassos os dados oficiais e confiáveis relacionados ao tema, o que impede o conhecimento da sua real dimensão. A mesma dificuldade existe para detectar perfis específicos, como os casos que ocorrem no ambiente intrafamiliar ou contra mulheres com deficiência, assim como



situações de abuso sexual contra crianças e adolescentes com deficiência e negligência a idosos com deficiência.

Assim, se a violação não é reconhecida nem denunciada, a invisibilidade se perpetua. Por outro lado, mesmo quando os casos são identificados, há dificuldades por parte das instituições em reconhecer os direitos das pessoas com deficiência e as especificidades de suas violações (Brasil, 2008). Dados internacionais reforçam a necessidade de um olhar específico para essa população, que tem 1,5 vezes mais chances de ser vítima de abuso sexual e 4 a 10 vezes maior probabilidade de ter vivenciado maus-tratos quando criança (Williams, 2004). Esse público também tem mais dificuldade em acessar serviços e obter a intervenção da polícia, proteção jurídica ou cuidados preventivos (ONU, 2012).

Além dos fatores estruturais que favorecem o fenômeno da violência numa sociedade, como as desigualdades econômicas, sociais e culturais, o autoritarismo, a corrupção e os valores balizados por preconceitos e discriminações, são também fatores de risco que incidem na caracterização de situações de violência, vinculadas a relações de poder que configuram desigualdade e relações de dependência entre as pessoas, como nos casos que envolvem atos contra mulheres, crianças, adolescentes, idosos.

O presente capítulo, por apresentar um levantamento bibliográfico tem uma limitação: a escassez de dados da realidade brasileira no que se refere à maneira como os serviços estão sendo articulados na prática. Contudo, no que diz respeito ao objetivo proposto, a ideia é lançar pontos de reflexão que podem ser aplicados ao trabalho dos profissionais desses serviços, além de propiciar uma introdução aos demais que porventura estejam se inserindo nessa realidade. Acredita-se que um estudo futuro possa articular essas propostas teóricas às ações práticas, com a finalidade de enriquecer a pesquisa e o trabalho das equipes.

Importante destacar que o Suas combinou avanços institucionais e rearranjos na organização dos serviços e da gestão. Esses últimos revelam insuficiências de investimentos

compartilhados; manutenção de vínculos precarizados, a exemplo de contratos temporários e dos pregões eletrônicos; ausência ou insuficiência de concursos públicos; definição de equipes sem perfil adequado, baixos e imorais salários; ampliação de demandas inerentes às equipes técnicas do sistema de justiça, segurança pública, saúde e educação; demandas territoriais ampliadas pela ausência de planejamento, gerando superexploração, desgaste emocional e mesmo danos de saúde mental; práticas gerenciais burocráticas e “produtivistas”, descaracterizando os objetivos dos serviços; ausência de registros, avaliações participativas; instalação de equipamentos sem acessibilidade e condições materiais de funcionamento, entre outros aspectos.

Mecanismos democráticos indutores do pacto federativo na assistência social apresentam problemas quanto à descentralização político-administrativa das políticas públicas no Brasil tendo em vista, ainda, a cultura política enraizada. Ademais, eles são identificados e compõem o conjunto de problematizações dimensionadas por aspectos a serem enfrentados no âmbito do Sistema, além de outros mecanismos também complexos e externos, mas igualmente desafiadores na gestão do trabalho.

Sugerem-se pesquisas a fim de analisar a prática dos trabalhadores da assistência social tanto nas ações interventivas como nas condições de trabalho nas quais esses trabalhadores estão inseridos, dadas as características dos serviços prestados pelo órgão, caracterizando um ambiente de constante vulnerabilidade e violências de todas as espécies.

A partir do contexto da Assistência Social no Brasil acima apresentado, e da demanda apresentada à pesquisadora, decidiu-se por realizar o presente estudo, que teve como objetivo analisar o trabalho em um Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) localizado na região Centro-Oeste do Brasil.

### 3 Capítulo 2 – Psicodinâmica do Trabalho – Uma Clínica do Trabalho

A Clínica Psicodinâmica do Trabalho que embasou o presente estudo foi constituída como disciplina na década de 1980, pelo psiquiatra e psicanalista francês Christophe Dejours (1992), surgindo a partir de suas experiências no trabalho, que lhe possibilitaram um maior entendimento das necessidades apresentadas por seu campo de atuação (Dejours, 2016). Os estudos em Psicodinâmica do Trabalho são um processo em que o pesquisador constrói, em conjunto com o coletivo de trabalhadores, uma compreensão dos sentidos do trabalho, de sua mobilização subjetiva em relação ao trabalho (Macêdo & Heloani, 2017, p. 499).

A Psicodinâmica do Trabalho possibilita uma compreensão contemporânea sobre a subjetividade no trabalho, abordagem que trouxe um novo olhar para as ciências do trabalho, ao propor a criação de espaços de discussão onde os trabalhadores puderam expressar sua voz, seus sentimentos e as contradições do contexto do trabalho (Dejours, 1992). Para compreensão de sua constituição faz-se necessário apresentar sucintamente suas raízes e influências.

Herdeira dos estudos em psicopatologia do trabalho e da ergonomia desenvolvidos durante a segunda metade do século XX, a psicodinâmica do trabalho firmou-se como disciplina autônoma durante os anos 1990, subsidiando estudos dos processos psicodinâmicos derivados das situações de trabalho, enfocando a relação entre trabalho e saúde do sujeito (Araújo & Rolo, 2011). A autonomia teórica-metodológica foi resultado, sobretudo, dos esforços de Dejours e sua equipe no Laboratório de Psicologia, Trabalho e Ação no *Conservatoire National de Arts et Métiers* (CNAM) em Paris.

Os estudos da ergonomia de língua francesa, sob a coordenação de Alain Wisner, alteraram o esquema adaptativo da Psicologia científica do trabalho, alertando para a perspectiva de adaptação do trabalho ao homem e não mais o seu contrário. Estes estudos revelaram a existência de uma diferença irreduzível entre o trabalho prescrito, tal como este é

compreendido pela engenharia de métodos e a atividade real. De acordo com Molinier (2008, p. 2),

se os trabalhadores não fazem exatamente o que lhes dizem para fazer, não quer dizer que eles sejam indisciplinados, irresponsáveis ou idiotas para compreender a prescrição. Um exemplo simples: é necessário fazer rapidamente, bem e com segurança. Cada prescrição é legítima, mas elas não são conciliáveis entre si. O compromisso realizado será necessariamente instável através do tempo em função da variação das diferentes injunções (pressão na produção, presença do engenheiro de segurança, taxas de defeitos aceitáveis), do estado das máquinas, do número de pessoas presentes ou ausentes, de sua experiência, da fadiga etc. Nenhum trabalhador se realiza em aplicar as prescrições ao pé da letra. Nesta perspectiva, o trabalho é o conjunto de atividades exercidas pelos homens e pelas mulheres para fazer face ao que não é dado pela organização prescrita do trabalho.

Além da base teórica da ergonomia francesa, a Psicodinâmica do Trabalho constituiu-se também a partir da influência dos estudos em Psicopatologia do trabalho, sobretudo em decorrência do fracasso dos estudos dessa disciplina em identificar o adoecimento gerado pelo trabalho.

Em 1966, Alain Wisner se tornou o diretor do Laboratório de Fisiologia do Trabalho do CNAM<sup>2</sup> e inaugurou um dispositivo de ensino em tempo integral para qualificar sindicalistas e estudantes estrangeiros em ergonomia (Sznalwar, 2006). Wisner acreditava que havia alternativas frente ao esgotamento físico e emocional do trabalho. Para ele havia muitas perdas econômicas que poderiam ser prevenidas se o projeto das máquinas e da produção fosse outro (Molinier, 2013).

Em 1990 foi fundado no CNAM o Laboratório de Psicologia do Trabalho, que em 2001 passou a se chamar Laboratório de Psicologia do Trabalho e da Ação e atualmente se denomina Grupo de Pesquisa em Psicanálise, saúde e trabalho, coordenado pelo Prof. Dr. Christophe Dejourn. Após 2013, esse grupo iniciou um processo de transição do CNAM para a Université Paris Descartes 5, ligado ao Laboratoire Psychologie Clinique, Psychopathologie,

---

<sup>2</sup> O CNAM, fundado em 10 de outubro de 1794, é uma instituição do tipo grande escola de ensino superior e pesquisa, operado pelo governo francês para a promoção da ciência e da indústria, que oferece cursos da graduação ao doutorado.

Psychanalyse (Macêdo & Mirand, 2019). O Laboratório avança nas pesquisas em diversas categorias de trabalhadores, sendo disponibilizados anualmente em sua biblioteca os resultados dos trabalhos desenvolvidos, tendo em destaque O trabalho dos cuidadores em ambientes geriátricos (Collard, 2021) e o trabalho materno (Debout, 2016). O livro “Situações de trabalho” de Dejours (2020) reúne artigos que desempenharam um papel importante na construção da Psicodinâmica do Trabalho e que, na sua maioria, se tornaram impossíveis de encontrar. Muitos desses textos assumem a forma de respostas a objeções feitas à clínica do trabalho por pesquisadores que atuam em outras disciplinas (ERGONOMIA, MEDICINA DO TRABALHO, SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA, psicossociologia, filosofia, psicanálise, psicossomática). É, portanto, uma seleção que constitui uma base de referência para todos aqueles que, como profissionais ou investigadores, se empenham na clínica e na ação a favor da melhoria das relações entre o ser humano e o trabalho.

O foco de investigações nas clínicas do trabalho que abordam os impactos do trabalho na saúde mental das pessoas remonta aos estudos desenvolvidos em Psicopatologia do Trabalho nos anos 1950-1960 (Lancman & Sznelwar, 2004), os quais evidenciaram um conflito central nos resultados de suas investigações entre a organização do trabalho e o funcionamento psíquico. A Psicopatologia do Trabalho, definida como a “análise do sofrimento psíquico resultante do confronto dos homens com a organização do trabalho” (Lancman & Sznelwar, 2004, p. 51) teve sua origem nos estudos da Psiquiatria, tendo como destaque Sivadon (1957), Veil (1964) e Le Guillant (1984) conforme Bendassolli e Soboll, 2011a).

Inicialmente, as pesquisas em Psicopatologia do Trabalho objetivavam evidenciar as afecções mentais que poderiam ser originadas pelo trabalho (Dejours, Abdoucheli, & Jayet, 2014). A atenção estava voltada para um corpo de conhecimentos referente à patologia profissional somática, ocasionada por danos físico-químico-biológicos advindos do contexto de trabalho (Dejours, 2009).

Partindo do desenvolvimento de estudos, foram estruturadas quatro clínicas sociais do trabalho, sendo essas abordagens diferentes do ponto de vista epistemológico, ontológico e metodológico e visam uma construção teórica a partir da prática para que, na discussão e no diálogo estabelecido entre elas, e suscitado por suas diferenças, cada uma se diferencie a partir do seu enfoque. Apesar de compartilharem objetivos comuns, as teorias clínicas do trabalho apresentam algumas congruências e divergências no que se refere ao foco de estudo, bem como no método. Há quatro grandes grupos teóricos que constituem as clínicas do trabalho: a Psicodinâmica do Trabalho de Christophe Dejours, a clínica da atividade de Yves Clot, a Psicossociologia que se destaca nos trabalhos de V. de Gaulejac e E. Enriquez e a Ergologia representada especialmente por Yves Schwartz. A Tabela 4 ilustra os antecedentes e fundadores das Clínicas Sociais do Trabalho

Tabela 4

*Antecedentes e fundadores das Clínicas Sociais do Trabalho*

<b>Antecedentes da Psicopatologia do Trabalho</b>	<b>Fundadores das clínicas sociais do trabalho</b>	<b>Clínica</b>
<b>Sivadon (1957)</b>	Christophe Dejours (1980)	Psicodinâmica do trabalho
<b>Bègoïn (1957)</b>	Yves Clot (1990)	Clínica da atividade
<b>Veil (1964)</b>	V. de Gaulejac (2007)	Psicossociologia
<b>Le Guillant (1984)</b>	Yves Schwartz (2000)	Ergologia

*Fonte:* desenvolvido pela autora, baseado em Bendassolli e Soboll (2011a).

Essas abordagens possuem quatro pontos de convergência: o interesse pela ação no trabalho, o entendimento sobre o trabalho, a defesa de uma teoria do sujeito e a preocupação com o sujeito e o coletivo em situações de vulnerabilidade no trabalho (Bendassolli & Soboll, 2011a), pontos fundamentados do paradigma crítico. Essas clínicas não são meramente especulativas, são aplicadas tendo o objetivo de transformação do sujeito mediante o seu trabalho. A sua aplicabilidade busca respostas aos problemas vivenciados pelo sujeito em sua

experiência subjetiva e objetiva com o trabalho, que torna um mediador simbólico para acessar o sujeito psíquico e um potencial transformador social. O método preferido dessas abordagens é o da pesquisa-ação (Bendassolli & Soboll, 2011a).

O foco de inquietação das clínicas do trabalho é a vulnerabilidade do sujeito e dos coletivos profissionais. Um sinal importante dessa vulnerabilidade, conforme identificam Bendassolli e Soboll (2011a), é o processo de individualização em detrimento dos coletivos de trabalho e o conseqüente prejuízo de referenciais partilhados. Um ponto em comum entre as abordagens das clínicas do trabalho é o reconhecimento de que o sofrimento no trabalho, além de possuir várias formas de manifestação, enraíza-se em questões amplas de cunho social, econômico e cultural.

### **3.1 Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho**

A expressão “psicopatologia”, que conferiu nome ao que muitos médicos faziam principalmente na França, na Alemanha e na Inglaterra, durante todo o século XIX, inaugurou a tradição médica que se manifesta, até hoje, nos tratados de Psiquiatria e de Psicopatologia médica. O surgimento da Psicopatologia como disciplina organizada ocorreu com a publicação da Psicopatologia geral, de Karl Jaspers (1883-1969), psiquiatra e filósofo do início do século XX que visava descrever e classificar, de forma minuciosa e sistemática, as doenças mentais. Karl Jaspers, um dos principais autores da Psicopatologia, afirmava que esta era uma ciência básica, que servia de auxílio à Psiquiatria, a qual era, por sua vez, um conhecimento aplicado a uma prática profissional e social concreta (Ceccarelli, 2005). De acordo com os estudos de Schneider (2009), no início do século XX, a Psiquiatria esteve pressionada e exigiu-se que ela fosse além da mera descrição dos sintomas. Assim, para Jaspers, era necessário adotar uma postura compreensiva frente ao adoecer psíquico em detrimento de uma busca por

causalidades, sendo, dessa forma, determinante compreender que o sofrimento psíquico ocorria a partir do existir humano.

O campo da Psicopatologia abarca uma grande diversidade de fenômenos humanos especiais, associados ao que se denominou historicamente de doença mental. Tem boa parte de suas raízes na tradição médica (na obra dos grandes clínicos e alienistas do passado), que propiciou, nos últimos dois séculos, a observação prolongada e cuidadosa de um considerável contingente de doentes mentais (Dalgarrondo, 2008).

Conforme Dejours (2008a), a Psicopatologia do Trabalho tinha como objetivo a compreensão da relação entre trabalho e adoecimento, e enfocava os fatores que contribuíam para o surgimento de doenças relacionadas ao trabalho. Nesse sentido, as pesquisas eram realizadas de maneira a identificar doenças mentais ocasionadas por determinados tipos de trabalho e certos tipos de agentes físicos causadores de doenças.

Dejours (1992) propôs uma abordagem que passou a privilegiar aspectos da mobilização subjetiva dos trabalhadores que permitiam a manutenção de sua saúde, ou seja, como eles mobilizavam para manter sua saúde, apesar de contextos de trabalho adoecedores. A passagem da patologia à normalidade (objeto) levou a uma nova denominação da abordagem, a partir de então, Psicodinâmica do Trabalho. Assim, Dejours lançou o grande desafio: a compreensão da normalidade, das estratégias defensivas individuais e coletivas, que permitem aos trabalhadores preservar o equilíbrio psíquico. Para Dejours (1992), a normalidade é uma conquista mediante uma luta feroz entre as exigências do trabalho e a ameaça de desestabilização psíquica e somática. Ao colocar a normalidade como um “enigma” a ser desvendado, mesmo que tal normalidade não se constitua na ausência de sofrimento – não devendo ser confundida com estado de equilíbrio saudável –, Christophe Dejours (1992, p. 61) expõe como problemática de investigação a seguinte questão: “o que fazem os trabalhadores para não adoecer?”.



A atenção sobre a saúde mental no trabalho, a partir desse questionamento, não está mais no sofrimento (páthos), mas principalmente nas estratégias elaboradas pelos trabalhadores, necessárias para o enfrentamento das situações de trabalho e para que continuem a trabalhar. Iniciava-se, assim, no começo dos anos 1980, a Psicodinâmica do Trabalho, cujo objeto de estudo é o sofrimento, o prazer e as defesas contra o adoecimento, ao ampliar as perspectivas de estudo sobre a saúde no trabalho (Fleury & Macêdo, 2015).

[...] a psicodinâmica do trabalho abre caminho para perspectivas mais amplas, que, como vemos, não abordam apenas o sofrimento, mas ainda, o prazer no trabalho: não mais somente o homem, mas o trabalho nos detalhes de sua dinâmica interna. A psicodinâmica não pode mais ser considerada como uma entre tantas outras especialidades (Dejours, 2004a, p. 53).

Dejours (1992) busca questionar o sofrimento numa dupla perspectiva: de suas inscrições ou produções sociais (como nos modos de organização e divisão do trabalho), e, também, na perspectiva dos processos psíquicos que operam nos indivíduos como resposta ao sofrimento (seja em termos da falência ou falhas nas defesas psíquicas).

Para Macêdo (2010), a Psicodinâmica do Trabalho possibilita uma compreensão contemporânea sobre a subjetividade no trabalho. É central, para o clínico, a análise de como se produzem as subjetividades no contexto de trabalho. Para tal, é criado um contexto diferenciado, que propicia uma relação entre a expressão do trabalhador por meio da fala e a escuta clínica, fundamentada em um tripé: o conhecimento teórico-metodológico; a conduta clínica e a qualificação profissional (Fleury & Macêdo, 2015).

Alguns pressupostos são essenciais para orientar os trabalhos teóricos e práticos desenvolvidos com base na abordagem da Psicodinâmica do Trabalho, conforme Fleury e Macêdo (2015) destacam:

- A centralidade do trabalho para o sujeito na constituição de sua subjetividade;
- A não neutralidade do trabalho em relação à saúde mental e à constituição da identidade do sujeito;

- A possibilidade de mudança das situações de trabalho, tendo em vista que elas existem em função das decisões humanas e não por uma fatalidade;
- A direção dessas mudanças ocorre com uma modificação do trabalho, e não com a adaptação dos trabalhadores ao trabalho existente.

Dessa forma, há uma ampliação na compreensão do sofrimento em relação ao trabalho de forma que o olhar do investigador volta-se para fatores sociais, e para sua ressonância com as questões que mobilizam a subjetividade do trabalhador.

### **3.2 O trabalho e o trabalhar para a Psicodinâmica do Trabalho**

O trabalho é considerado, por Dejours (2004a), como ponto central na Psicodinâmica. Dejours (2012a) afirma que o trabalho implica, de uma perspectiva humana, o fato de trabalhar: os gestos, o saber-fazer, o engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir a diferentes situações, é o poder de sentir, de pensar, de inventar etc. O trabalho define-se como aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder alcançar os objetivos para os quais foi designado; ou, ainda, aquilo que o trabalhador deve acrescentar de si para fazer frente ao que não dá certo quando ele se atém escrupulosamente à execução das prescrições. Desse modo, utiliza a inteligência em dois sentidos: “inteligência como competência cognitiva e inteligência como liberdade de aceder à inteligibilidade, à compreensão das coisas ou da situação (inteligência das coisas)”. É admitir que ele (o trabalhador) “[...] age em função da razão” (Dejours, 2004a, p. 207).

Dejours (1992, 1999a, 2008b, 2009) ressalta a importância de considerar as diferenças entre o trabalho prescrito e o trabalho real. O primeiro está relacionado a uma organização que se impõe ao trabalhador e se traduz no planejamento, nos objetivos das tarefas, na definição de regras comportamentais, no estabelecimento de normas e nos procedimentos técnicos, nos estilos de gerenciamento, nas pressões e nos regulamentos do modo operatório. O real do

trabalho representa aquilo que, na experiência do trabalho, se dá a conhecer ao sujeito por sua resistência ao domínio, ao *savoir faire*, à competência, ao conhecimento e até à ciência. A experiência do real no trabalho traduz-se pelo confronto com o fracasso (Fleury & Macêdo, 2015).

Ao perceber a discrepância entre o trabalho prescrito e o real, Dejours (2005) definiu o trabalho como atividade coordenada de homens e mulheres para fazer face ao que não pode ser obtido pelo estrito cumprimento das prescrições, ou seja, ao que deve ser ajustado, rearranjado, imaginado, inventado, acrescentado pelos indivíduos para darem conta do trabalho na prática.

Se o trabalho ocupa um lugar importante na maneira como as pessoas dão sentido à sua existência, ele pode também resultar em vulnerabilidade quando não permitir a construção desse sentido, conforme constatam Molinier e Flottes (2012). Segundo os estudos por eles apontados, o trabalho se constitui como ponto de partida para as vivências dos indivíduos e isso pode se apresentar em forma de prazer e sofrimento.

O trabalho, para Dejours (2016), não aborda apenas os sentidos da atividade, mas também uma relação social entre o indivíduo e o coletivo de trabalho ou de vivência social, expandindo-se em um mundo humano caracterizado pelas relações de poder e dominação. Ainda, pode utilizar o processo criativo como estratégia para lidar com o sofrimento, possibilitando a superação (apesar de parcial) da alienação, o reconhecimento e a identificação do trabalhador no resultado de seu trabalho ou de sua criação. Ademais, isso possibilita a emancipação e a autonomia, sendo que, quando o trabalhador se identifica com seu trabalho/sua obra, tal fato também é fator de constituição de sua identidade como trabalhador e sujeito de ação transformadora da realidade externa e interna, conforme esclarece Macêdo (2010).

Partindo da definição do trabalho acima apresentada, para que se desenvolva um estudo nessa abordagem, faz-se necessário considerar duas dimensões: a organização do trabalho e a mobilização subjetiva do trabalhador a partir de sua relação com ela.

### 3.2.1 A dimensão 1 – A organização do trabalho

A partir dos estudos realizados em Psicodinâmica do Trabalho, Dejours (2016) enfoca a gênese e as alterações dos sofrimentos mentais atrelados à organização deste, sendo essa a fonte geradora de tensões e constrangimentos capazes de desestruturar a vida psíquica do sujeito. Dessa forma, a organização do trabalho refere-se a duas dimensões distintas (Molinier, 2013):

- a) a divisão técnica do trabalho dispõe sobre o que deve ser realizado e como deve ser feito (indicando modalidades, ferramentas, procedimentos, quais meios e máquinas, tipo de competências) etc;
- b) a divisão social e hierárquica do trabalho estabelece as normas de comando e de coordenação, os graus de responsabilidade e autonomia, e tudo o que se destaca na avaliação de trabalho.

Assim, compreende-se a organização do trabalho sob um duplo viés: a sua divisão de trabalho, do ponto de vista técnico (que diz respeito às suas condições), e a divisão de homens (do ponto de vista das relações sociais e de poder). A divisão técnica envolve atribuição de tarefas entre os operadores, repartição, cadência, procedimentos, instrumentos e ferramentas, bem como o modo operatório prescrito. Já a divisão de homens abrange comando e coordenação, repartição das responsabilidades e autonomia, hierarquia, controle e, especialmente, a avaliação do trabalho, ao mobilizar os investimentos afetivos, o amor e o ódio, a amizade, a solidariedade e a confiança (Dejours et al., 1994; Molinier, 2013).

A maneira como essas dimensões são estabelecidas e se são elas rigidamente cumpridas em determinada organização podem definir se o trabalho irá favorecer a alienação, a construção de defesas patológicas, o sofrimento e o adoecimento, ou se possibilitará a emancipação, a

construção de defesas de adaptação, a criatividade, o reconhecimento e o fortalecimento da identidade (Fleury & Macêdo, 2015).

A organização de trabalho contempla a divisão hierárquica, técnica e social, metas, qualidade e quantidade de produção esperada; regras formais, missão, normas, dispositivos jurídicos e procedimentos; duração da jornada; ritmos, prazos e tipos de pressão; controles (como a supervisão); conteúdo e características das tarefas. Com o avanço das pesquisas, a organização do trabalho passou a ser evidenciada por atuar no funcionamento psíquico do trabalhador, já que reprime o seu desejo para que ele não interfira e desvirtue um comportamento operatório previsto. Em consequência, o trabalhador deverá lutar contra o seu desejo para não entrar em conflito com o trabalho e poder prosseguir com suas tarefas, embora, ao atacar o desejo, a regulação natural do seu equilíbrio psíquico fique ameaçada (Rossi, 2008; Macêdo et al. 2016).

### 3.2.2 As Condições de Trabalho: a dimensão técnica da organização do trabalho

Ressalta-se que as condições de trabalho estão inseridas na sua própria organização e que esta, principalmente a partir da década de 1960 no mundo e 1990 no Brasil, vem sofrendo os efeitos da flexibilização e precarização do trabalho na contemporaneidade, momento em que o trabalho está inserido num cenário que reverbera nos indivíduos de forma mais firme e com mais implicações (Sennett, 2006). Entendê-las faz parte da inquietação na busca por respostas de quem procura ampliar a compreensão sobre o trabalho e sua precarização. Ressalta-se, assim, que a precarização do trabalho está relacionada à configuração do trabalho a partir das alterações estruturais do sistema capitalista de produção e da reestruturação produtiva delas decorrentes, baseada em modelos flexíveis de produção, influenciada pela revolução tecnológica de base microeletrônica, além da financeirização do capital.

Dejours (1994) destaca que as condições de trabalho estão voltadas para questões que envolvem diretamente o corpo e poderão provocar desgaste, envelhecimento e doenças somáticas no trabalhador. Por sua vez, as condições de trabalho abrangem elementos que incluem tanto questões físicas quanto interpessoais. Com relação às questões físicas, elas podem ser tanto pressões mecânicas, químicas e até mesmo biológicas do posto de trabalho, ligadas diretamente ao corpo. Também podem ser incluídas as questões do ambiente físico, como temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude, trânsito, distância do ambiente de trabalho, entre outras. Já com relação ao ambiente químico, pode-se ter o contato com produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras e fumaças. Em relação ao ambiente biológico, têm-se vírus, bactérias, parasitas e fungos (Macêdo, 2012).

Recursos informacionais, suporte organizacional, suprimentos e tecnologias, política de remuneração, desenvolvimento de pessoal e benefícios também são exemplos de condições de trabalho, segundo Macêdo et al. (2016), que podem gerar algum tipo de pressão para os trabalhadores. Enquanto a organização do trabalho afeta o aparelho psíquico, as condições deste agem sobre o corpo físico. A atividade de trabalho é um processo dialético: de um lado, o sujeito, que dá sentido ao que faz; de outro, as situações de trabalho, as quais interferem sobre as percepções desse trabalhador em relação a todo esse contexto. Diante da situação, ele pode ter vivências de prazer e/ou sofrimento.

### 3.2.3 As Relações de Trabalho: a dimensão social da Organização do Trabalho

Para Dejours (2004a), é por meio do trabalho que o sujeito se engaja nas relações sociais nas quais visualizará as questões herdadas de seu passado e sua história afetiva. As relações de trabalho englobam as interações internas com chefias imediatas e superiores, pares de uma equipe, sujeitos de outros grupos de trabalho e, sobretudo, as interações externas estabelecidas com clientes e fornecedores, conforme afirmam Aguiar (2013), Assis e Macêdo (2010),

Dejours (2012a, 2015, 2016), Macêdo (2010, 2011, 2012, 2014, 2015), Pires (2011), Macêdo et al. (2016). Dejours (2012a) explica que o trabalhar envolve o conviver, o viver junto. Assim sendo, as relações das pessoas que habitam o meio ambiente de trabalho devem ser as mais saudáveis possíveis; por isso, devem fazer uso da comunicação para trocar experiências, incentivar a cultura de vários princípios, entre eles o respeito, a solidariedade e o humanismo.

As relações de trabalho se constituem de interação, negociação e parcerias estabelecidas entre os agentes envolvidos em determinadas situações. Para Fleury (1996), essas relações surgem das relações sociais de produção ajustadas entre trabalhadores e empregadores. Dejours (1994) insiste que o trabalhador não é um indivíduo isolado, ele é uma parte ativa nas relações com os pares e os subordinados no âmbito da hierarquia.

A relação com o trabalho ou com o lugar deste tende a se tornar a principal referência das pessoas, pois o sentimento de identidade social ancora-se fortemente na relação profissional (Assis & Macêdo, 2010). A organização nos locais de trabalho pode apresentar elementos norteadores de suas relações, em função da introdução de novas tecnologias e da automação cada vez mais intensa observada nos setores produtivos inovadores. Para Lacaz (2000), é inadmissível falar em qualidade do produto sem tocar na qualidade do ambiente e nas condições de trabalho, o que seria sobremaneira auxiliado pela democratização das relações sociais.

O cenário atual sugere a existência de uma nova forma de tolerância ou banalização do sofrimento, possível mediante a estratégia adotada pelos novos métodos de gestão empresarial, denominados de “distorção comunicacional” por Habermas, conforme citado por Dejours (2001, p. 63). Os novos métodos de gestão, associados ao liberalismo econômico, negam a discrepância entre a organização real e a organização prescrita do trabalho. Esse processo resulta em perplexidade: de um lado, a experiência prática da gestão do trabalho real, com suas dificuldades, riscos e perigos; de outro, o discurso satisfeito, triunfante e confiante contido na

descrição gerencial. Ou seja, a negação do real de trabalho é a base da distorção comunicacional, associada à negação do sofrimento. Um exemplo de distorção comunicacional é a “mentira” (Dejours, 2004, p. 61), que ocupa os espaços vagos deixados pelo silêncio dos trabalhadores sobre o real e pela ausência de informações em relação aos resultados, aos fatos, aos fracassos e aos erros ocorridos no trabalho.

Dependendo de como se planeja e organiza o trabalho, as exigências e as condições de trabalho inadequadas podem expor o trabalhador a riscos ocupacionais. Os efeitos nocivos da organização do trabalho, das condições de trabalho precárias e das relações conflituosas impactam a saúde física e mental, cujos resultados incluem perturbações psíquicas, como o medo e a ansiedade; e doenças como fadiga, desgaste e mal-estar. Nesse contexto, para reverter as situações nocivas do trabalho – sofrimento – em algo mais agradável – prazer – o trabalhador mobiliza toda sua subjetividade.

### 3.2.4 A Dimensão 2 – A mobilização subjetiva do trabalhador

A mobilização subjetiva é definida como um processo caracterizado pelo uso dos recursos psicológicos do trabalhador e pelo espaço público de discussões sobre o trabalho. A utilização desses recursos depende da dinâmica contribuição-retribuição simbólica que pressupõe o reconhecimento da competência do trabalhador pelos seus pares e pela hierarquia (Dejours, 1994, 1999b).

A mobilização subjetiva permite a transformação do sofrimento a partir do resgate do sentido do trabalho. Este sentido depende de um outro: do coletivo de trabalho. O coletivo é construído com base em regras que não são apenas técnicas, o que é denominado de coletivo de regras. Tais regras organizam as relações entre as pessoas e têm uma dimensão ética que remete à noção do que é justo ou injusto, não constituindo normas ou esquemas de regulação.



Elas reportam-se também aos valores, pelo julgamento da estética e da beleza (qualidade) do trabalho.

O processo de mobilização subjetiva é vivenciado de forma particular por cada trabalhador, e é central para a Psicodinâmica do trabalho. Quando o trabalho permite a diminuição da carga psíquica, constitui-se em um fator de equilíbrio e desenvolvimento, mas, quando a organização do trabalho não propicia condições para os trabalhadores gerirem seu próprio sofrimento e descobrirem formas criativas de liberarem energia pulsional acumulada no aparelho psíquico, também pode ser um fator de sofrimento e de desgaste físico e mental. A carga psíquica forma-se em decorrência de excitações derivadas do exterior, tais como informações visuais, auditivas, táteis, olfativas e também de outras excitações decorridas do interior, como sentimentos de ódio, inveja e frustração. O conjunto dessas excitações no aparelho psíquico transforma-se em energia pulsional, que pode ser descarregada pelas vias psíquica, motora ou visceral. A escolha das vias de descarga da energia pulsional ocorre em função de características pessoais, desejos, aspirações, motivações e necessidades psicológicas que integram a vida do indivíduo, não sendo, portanto, igual para todos (Dejours, 2019).

#### *3.2.4.1 As vivências de prazer-sofrimento*

Dentre as reações que os trabalhadores têm em decorrência da organização do trabalho, é importante para a compreensão de sua mobilização subjetiva levantar quais fatores levam a vivências de prazer – sofrimento.

Dejours (2009) afirma que o trabalho é fonte de vivências de prazer e sofrimento e que a organização do trabalho exerce grande influência nessas vivências. Se o trabalho favorece a descarga psíquica do sujeito, então ele atua como fonte de prazer, vivenciado quando a sublimação é possível, “quando os desafios colocados pelos objetivos da organização do trabalho fazem eco, simbolicamente, com a curiosidade subjacente às origens do trabalhador”

(Rossi, 2008, p. 39). A rigidez da organização do trabalho diminui as possibilidades de descarga psíquica e aumenta o sofrimento vivenciado pelo indivíduo. O sofrimento é sempre individual e resultante de um corpo engajado no mundo e nas relações com os outros, apesar de ser experimentado individualmente, o que o gera é da esfera do coletivo.

Para Ferreira e Barros (2003), as vivências de prazer-sofrimento são consideradas pela Psicodinâmica do Trabalho como um construto dialético e pode haver a preponderância de uma sobre a outra. Segundo os autores, o modelo de gestão que predomina atualmente nas organizações desconsidera a complexidade da atividade, negligencia as características e as diversidades dos trabalhadores e intensifica o controle de tempo e os resultados, dentre outros aspectos que potencializam a existência de vivências de sofrimento no trabalho por meio da sobrecarga de trabalho.

A apresentação no presente texto recortando os fatores ligados às vivências de prazer separadas das vivências de sofrimento correspondem a uma questão didática para facilitar a compreensão do leitor. Deve-se ressaltar que, para Dejours, toda relação de trabalho comporta tanto vivências de prazer quanto de sofrimento, e é exatamente a predominância de uma sobre a outra que contribui para a construção de um sentido relacionado ao trabalho pelo trabalhador.

#### *3.2.4.2 Os componentes das vivências de Prazer: autonomia, liberdade, reconhecimento e cooperação*

A Psicodinâmica do Trabalho estuda a relação entre o trabalhador e a organização do trabalho. Para Dejours (2015), o prazer no trabalho se dá na realização e na possibilidade de construir um sentido, capaz de fortalecer sua identidade como trabalhador que tem liberdade para rearranjar o seu modo de trabalhar, permitindo-lhe encontrar atividades e atitudes capazes de gerar prazer. O autor relaciona esse tipo de experiência à liberdade, à autonomia e ao reconhecimento, sentimentos indispensáveis à satisfação humana, vista como retribuição moral

e simbólica pela realização ou contribuição à organização do trabalho. O prazer pode advir, ainda, da liberdade de se colocar de forma autônoma diante de uma discussão estabelecida entre o indivíduo e seus pares em busca de condições mais favoráveis para a realização real do trabalho.

O prazer é uma vivência individual proveniente da satisfação dos desejos e das necessidades do corpo-mente. Macêdo (2015) descreve algumas características que compreendem o prazer no trabalho, como: as relações interpessoais; as relações sociais de trabalho de produção de bens e serviços; a avaliação consciente de que algo vai bem; a gratificação do reconhecimento; a valorização no trabalho; a identidade e a expressão da subjetividade individual; e a vivência da sublimação, que permite a descarga do investimento pulsional.

Segundo Freitas (2006), as vivências de prazer surgem do bem que o trabalho produz no corpo, na mente e nas relações sociais. As suas causas têm origem nas dimensões (organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais) que estruturam o contexto de trabalho. Essas vivências se manifestam por meio da gratificação, da realização, do reconhecimento, da liberdade e da valorização no trabalho. O sentimento de valorização e reconhecimento produz, junto ao trabalhador, o prazer com seu trabalho, possibilitando a construção de arranjos criativos na organização de suas atividades cotidianas, nas quais se sentem aceitos e valorizados pelo que fazem e produzem individual e coletivamente.

### **3.3 A Liberdade e autonomia**

Em geral, as vivências de prazer surgem quando o trabalho é livremente escolhido e quando a sua organização é suficientemente flexível para que o trabalhador possa organizá-lo e adaptá-lo (Macêdo et al., 2016). Entre o trabalhador e a organização prescrita para a realização do trabalho existe, às vezes, um espaço de liberdade que autoriza uma negociação,

invenções e ações de modulação do modo operatório, isto é, uma invenção do operador sobre a própria organização, para adaptá-la às suas necessidades e, inclusive, torná-la mais congruente com seu desejo (Dejours et al, & Jayet, 1994).

Heloani (2016) considera que o trabalhador pode ter controle mínimo sobre o seu trabalho ou, pelo menos, verbalizar seu incômodo, usando um “espaço público de palavra”. Também é possível ter vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho, e isso gera liberdade para usar o estilo pessoal e falar sobre ele com os colegas, solidariedade e confiança nos colegas e liberdade para dizer o que pensa.

A autonomia nesse campo é compreendida, por Ferreira (2010), como a possibilidade de alteração da prescrição da sua tarefa, de forma a adequá-la ao real do trabalho, possibilitando ao trabalhador a regulação de seu modo de desenvolver as atividades. É o grau de independência do sujeito em relação às prescrições, aos objetivos e ao método que constitui sua cooperação (Moraes, Vasconcelos, & Cunha, 2012). O exercício da autonomia articula-se à resistência do trabalhador à dominação, tendo em vista o confronto entre seus desejos e as normas da organização de trabalho. Na dinâmica entre a organização do trabalho e a subjetividade, a autonomia favorece as vivências de prazer.

Em contrapartida, a falta de autonomia agrava o sofrimento. A questão da autonomia dos operários possui importância histórica no capitalismo industrial, tendo em vista que a sua ausência foi um dos elementos que conduziu à erosão do Taylorismo, por meio do fenômeno conhecido como “fuga do trabalho”, que contribuiu para a crise do capitalismo, agravada nos anos 1970. Essa crise foi um dos elementos que conduziu à superação parcial do padrão de acumulação fordista e à emergência do modelo conhecido como acumulação flexível do capital (Moraes, 2010; Moraes, Vasconcelos e Cunha, 2012). Ter liberdade para organizar o tempo de trabalho, autonomia para ordenar e realizar as atividades e ser reconhecido pelo trabalho são elementos centrais para originar as vivências de prazer.

### 3.3.1 O reconhecimento

O reconhecimento, para Dejours (2005, p. 56), “é a forma específica de retribuição moral simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização do trabalho, isto é, engajamento de sua subjetividade e inteligência”. Para o autor, a natureza da retribuição é simbólica e se reveste em forma de reconhecimento, que possui dois sentidos diferentes: gratidão e constatação. O reconhecimento no sentido da constatação é feito pelos outros, baseado na realidade da contribuição do trabalhador à organização do trabalho. No entanto, essa forma de retribuição implica a cooperação dos dirigentes/responsáveis para admitir falhas e imperfeições da organização do trabalho (Dejours, 2011).

Dejours (2007) acredita que o reconhecimento esperado pelos trabalhadores advindo de seus superiores, colegas ou subordinados é um ingrediente essencial da saúde mental. O autor adverte que a maioria dos indivíduos apresenta falhas herdadas da infância em sua identidade, que não se constrói a partir do eu, mas também pela confirmação do olhar do outro e se fortalece graças ao olhar do outro, porque, geralmente, não é invulnerável. Toda descompensação psicopatológica é centrada por uma crise de identidade que conduz o indivíduo à doença. Para que haja reconhecimento, é necessária a cooperação do grupo e autonomia para usar a inteligência prática, que se desenvolve a partir do saber particular de cada indivíduo.

Para o autor, o reconhecimento está relacionado ao trabalho e se enquadra em dois julgamentos: utilidade e beleza/estética. O julgamento sobre a utilidade é feito pelos superiores hierárquicos e subordinados e eventualmente pelos clientes, certificando se os objetivos fixados foram atingidos. Além disso, traduz a utilidade social, econômica e técnica das contribuições individuais e coletivas dos trabalhadores na elaboração da organização do trabalho (Molinier, 2013). Já o julgamento da beleza/estética advém dos pares, dos colegas, dos membros da equipe ou da comunidade e é baseado na conformidade com as regras da arte do ofício e na

originalidade de estilo nas soluções (Dejours, 2012b). Os dois tipos de julgamento tratam do trabalho realizado, do saber fazer (Dejours, 1999b, 2011).

Distinguir a existência da “psicodinâmica do reconhecimento” permite compreender o importante papel que destina o sofrimento no trabalho e a possibilidade de transformar o sofrimento em prazer (Dejours, 2008b). O trabalhador espera ser retribuído pela contribuição prestada à organização do trabalho. O reconhecimento, quando vinculado ao prazer, não se limita a recompensas, abonos e bonificações, e sim à ligação entre a organização da identidade e o campo social. A interação entre o indivíduo e o outro propicia a construção dessa identidade, sendo proveniente de dinâmica que significa troca com o meio, com o contexto histórico, pessoal e social no qual o trabalhador está inserido, o que implica um coletivo de trabalho (Dejours, 2015).

### 3.3.2 A importância da cooperação

A cooperação está na base coletiva do trabalho, sendo fundamental para construir ações comuns que favoreçam a saúde dos trabalhadores (Ghizoni, 2013). Cooperar envolve comprometimento no funcionamento coletivo, na construção, na adaptação, na transformação e no respeito às regras. O compromisso com o coletivo vai exigir muitos esforços e sofrimento, pois os trabalhadores, ao se envolverem nos debates coletivos para adaptarem regras, se expõem aos olhares e críticas dos parceiros (Dejours, 2007). As ações cooperativas são essenciais para que os trabalhadores consigam realizar o seu trabalho, modificando situações de sofrimento. Ademais, favorecem positivamente a convivência no ambiente laboral por meio da confiança, que viabiliza a construção de acordos, normas e regras para ajustarem o trabalho real ao prescrito, viabilizando a autonomia para executar o saber prático individual e somando os esforços de todos para a proteção dos efeitos desestabilizadores do trabalho, amenizando o sofrimento e dando oportunidade às vivências de prazer.

A cooperação 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 organização, cuja realização seria possível por meio do espaço público de discussão e pela confiança entre sujeitos. Segundo Dejours (1999b, 2012a), a cooperação é um poderoso dispositivo de estruturação das ligações de ajuda mútua, solidariedade e harmonia entre os indivíduos. O autor supõe que os diferentes parceiros no trabalho constroem acordos entre si. A seu turno, desses acordos passa-se aos acordos normativos e, destes, às novas normas de trabalho. A soma das normas estabelecidas constitui as regras de trabalho.

Para que a cooperação entre os trabalhadores ocorra, é preciso que as condições éticas e políticas da organização possibilitem a construção das relações de confiança entre eles e que haja o desejo de cooperar. A confiança permite aos trabalhadores se arrisarem tanto na tentativa de formular o que procuram dizer quanto de exporem publicamente suas experiências, o que poderá suscitar julgamentos, críticas, admiração ou inveja (Dejours, 2012a). A confiança geralmente apresenta-se frágil, em um ambiente marcado pela competitividade.

Um espaço de trabalho colaborativo deve transmitir confiança e autorizar o trabalhador a proferir críticas contra as prescrições, estabelecer relações de confiança entre colegas, subordinados e gestores. Dejours (2004b) afirma que a confiança nas relações é um requisito para que a construção de acordos, normas e regras se ajuste à organização do trabalho, ou seja, a cooperação passa por uma mobilização que deve ser considerada como contribuição específica e insubstituível dos trabalhadores na gestão. A cooperação não é prescrita, depende da vontade das pessoas de trabalharem juntas e de superarem coletivamente as contradições surgidas naturalmente da organização do trabalho (Dejours, 2008b). Quando funciona bem, a cooperação traz grandes ganhos de produtividade (Dejours, 2016).

### 3.3.3 Os componentes das vivências de sofrimento: sobrecarga e falta de reconhecimento no trabalho

O sofrimento no trabalho tem origem na lacuna entre o trabalho prescrito e real, na organização do trabalho, nas relações interpessoais e na cultura organizacional. A constatação da defasagem entre o trabalho prescrito e o real fez com que Dejours (2005) definisse o trabalho como a atividade que deve ser “ajustada, rearranjada, imaginada, inventada (Dejours, 2005, p. 43). Para Dejours (1992), o sofrimento no trabalho está relacionado a três fatores, quando este é vivenciado de forma inadequada: ao “conteúdo significativo do trabalho”, ao “conteúdo simbólico” e ao “conteúdo ergonômico”. Tal fato significa dizer que o trabalho deve ser significativo para o trabalhador, para representar algo no qual ele se reconheça. É uma possibilidade de autonomia, de superação de sua exploração e alienação pela organização, representante do capital.

Caso não haja espaço para a inovação do trabalhador, sem o engajamento do corpo, da inteligência humana e da cooperação, a execução mecânica limitada das prescrições pode levar ao que é conhecido como *greve de zelo* ou *operação padrão*, e que corresponde a um ato de bloqueio da produção. Este ato possui caráter político e tem o objetivo de mostrar a ineficácia das prescrições, ao mesmo tempo em que busca o reconhecimento da importância do engajamento do trabalhador para o desenvolvimento de suas atividades (Macêdo et al., 2016).

Pesquisas de Dejours (2012b, 2015, 2016), Heloani (2016), Macêdo (2011, 2012, 2014, 2015), Macêdo et al. (2016), Ramos e Macêdo (2018), Borges, Macedo e Mesquita (2019), Macêdo e Malvezzi (2020) e Santos, Macêdo e Rodrigues (2021) têm estudado a questão da dicotomia do prazer-sofrimento e evidenciaram que as vivências de sofrimento aparecem associadas à forma como é organizado o trabalho. O sofrimento no trabalho está relacionado sobretudo às infrações das leis trabalhistas, ao enfrentamento de riscos e ao sentimento de não



estar à altura das imposições do trabalho, conforme define Dejours (2006), em quatro pontos fundamentais:

- a) o medo da incompetência é o enfrentamento da defasagem irreduzível entre o trabalho prescrito e o real;
- b) a pressão para trabalhar mal leva ao constrangimento em executar mal o seu trabalho;
- c) a falta de esperança de reconhecimento mostra-se decisiva na dinâmica de mobilização subjetiva da inteligência e da personalidade no trabalho (motivação), pois do reconhecimento depende o sentido do sofrimento. O trabalho somado ao reconhecimento possibilita a realização do ego, o fortalecimento da identidade que oferece proteção da saúde mental.
- d) a normalidade não implica ausência de sofrimento, mas sim, a utilização de estratégias defensivas que atuam como armadilha que insensibiliza o sujeito contra aquilo que faz sofrer.

Dejours (2012a) considera que a noção de sofrimento suscita imediatamente a dimensão saúde nas ciências do homem no trabalho e, com toda evidência, há combinações complexas entre prazer e sofrimento, ambos intimamente vinculados apenas a situações psicopatológicas precisas. De acordo com Heloani (2016), a organização do trabalho exerce, sobre as pessoas, uma ação específica, que recai sobre o aparelho psíquico. Assim, muitas vezes ocorre um choque entre uma história individual e a forma de organização da produção, que ignora essa subjetividade.

Dejours (1996) diferencia sofrimento criativo e sofrimento patogênico, constituindo-se o primeiro da elaboração de estratégias criativas que, em geral, favorecem a saúde do sujeito e a produção. Considera que não se deve negar o sofrimento do sujeito, pois este é inevitável, mas o sofrimento criativo possibilita a transformação desse estado em criatividade, contribuindo para a resistência do sujeito à desestabilização. Por sua vez, o patogênico gera alguma solução desfavorável à saúde, no sentido de que o sujeito pode estar em vias de

adoecimento ou já estar adoecido. Pode-se afirmar que ele ocorre quando o trabalhador esgota seus recursos defensivos, levando-o à descompensação e à doença.

O sofrimento patogênico relaciona-se à ausência de flexibilidade da organização do trabalho, a qual impede o sujeito de encontrar vias de descarga pulsional em suas atividades laborais, utilizando-se de estratégias defensivas para suportar o contexto de trabalho (Dejours, 2011). Por isso, encontra-se relacionado ao fato de o trabalhador sentir-se impedido de agir e não está necessariamente ligado ao que ele faz em seu trabalho. Dessa forma, a atividade contrariada se torna doentia quando não consegue ser realizada (Heloani, 2016).

O sofrimento patogênico emerge quando todas as margens de liberdade na transformação, gestão e organização do trabalho já foram usadas, ou seja, quando resta ao trabalhador somente pressões fixas, rígidas e incontestáveis, conduzindo-o às práticas de repetição, acompanhadas de estados de frustração e desgosto, medo ou sentimento de impotência. Depois de explorados todos os recursos defensivos possíveis, o sofrimento residual persiste no seu trabalho de ataque, dando início à destruição do aparelho mental e do equilíbrio psíquico do trabalhador, levando-o, lenta ou brutalmente, a uma descompensação (mental ou psicossomática) e para a doença (Dejours et al., & Jayet, 1994).

Já na possibilidade de sofrimento criativo, espera-se que o indivíduo transforme o seu sofrimento em algo benéfico para ele mesmo. Para isso, deve encontrar certa liberdade na organização do trabalho, que ofereça margem de negociação entre as imposições organizacionais e o desejo (Dejours, 2009).

O sofrimento, portanto, pode tanto assumir um papel de mobilizador da saúde do sujeito, uma vez que o auxilia a pensar de forma crítica o seu trabalho, quanto pode ser um instrumento utilizado para o aumento da produtividade e para aliená-lo (Dejours, 1996). O processo saúde-doença dos trabalhadores (como e por que adoecem e morrem, e como são organizadas e atendidas suas necessidades de saúde) pode ser considerado uma construção

social diferenciada em tempo e lugar, além de dependente da organização das sociedades, conforme Dias (2003).

#### 3.3.4 O sofrimento decorrente da sobrecarga de trabalho e da falta de reconhecimento

O efeito principal do descompasso entre o trabalho prescrito e o trabalho real opera-se no plano da atividade dos trabalhadores, gerando uma sobrecarga de trabalho e um aumento do custo humano da atividade. O sofrimento assume um papel de mediador entre o patológico e o saudável, pois mobiliza o sujeito para mudar a situação desencadeadora de desconforto e conflito (Ferreira & Barros, 2003).

A sobrecarga decorre do modo como o trabalho é organizado a partir do trabalho prescrito, não sendo possibilitado ao trabalhador o controle sobre a própria carga de trabalho. O principal sentido do trabalho é garantir a sobrevivência do trabalhador. Para suprir sua necessidade de manutenção, este submete-se à precarização dos contratos, caracterizados por elementos que geram sofrimento e, conseqüentemente, cedem ao apelo exacerbado à adoção de mecanismos de defesa. Uma carga de trabalho que extrapola a capacidade das pessoas tem efeito significativo no esgotamento emocional e na insatisfação com o trabalho. Além disso, tem potencial para criar conflitos no âmbito familiar (Perez, 2013). Os trabalhadores vítimas de sobrecarga de trabalho, de natureza física e mental, correm risco de desenvolverem patologias diversas.

Em seus estudos, Carvalho e Moraes (2011) identificaram que a sobrecarga de trabalho, as pressões por resultados e o medo de perder o emprego muitas vezes conduzem o trabalhador à servidão voluntária e a um ritmo de trabalho patogênico. Para Silva et al. (2006), em virtude da sobrecarga de trabalho, é a falta de tempo para descansar, refletir, organizar, aprender, que causa desgaste físico e emocional para muitos trabalhadores. Segundo Robazzi et al. (2010, p. 60), “o trabalho feito em excesso, representado pela alta carga de trabalho, vários trabalhos,

sessões duplas ou triplas são elementos que podem favorecer queixas dos trabalhadores de saúde psíquica/mentais na área da saúde”. A falta de reconhecimento dos impactos da organização do trabalho na subjetividade do trabalhador compreende a vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho.

Caso não haja o reconhecimento, os trabalhadores engajam-se em estratégias defensivas para enfrentar o sofrimento decorrente do trabalho e manter o equilíbrio psíquico e sua saúde (Dejours, 2012b). O sofrimento, para Molinier (2013) só é considerado “normal” se for suportável. As pessoas não se expõem de forma passiva ao sofrimento, elas se defendem. Sofrimento e estratégias de enfrentamento tornam-se, assim, um par conceitual que não pode ser dissociado.

### 3.3.5 As Estratégias de enfrentamento do sofrimento advindo do trabalho

O trabalhador desenvolve estratégias para mitigar o sofrimento imposto pela organização do trabalho. As estratégias de defesa coletivas organizam-se como regras compartilhadas e por consenso e se formam com base em condições externas do trabalho, que envolvem as relações intersubjetivas do coletivo de trabalho (Rossi, 2008). Essas estratégias representam um custo alto para o coletivo, são pacientemente construídas por seus agentes e têm a propriedade de ter um funcionamento inconsciente (Dejours, 2008a).

Desse modo, as estratégias coletivas de defesa contribuem de forma decisiva para a coesão do coletivo no enfrentamento do sofrimento engendrado pela pressão da organização do trabalho. Elas possibilitam a estabilização psíquica do trabalhador e contribuem para a construção do sentido do sofrimento no trabalho (Rossi, 2008, p. 44).

De acordo com Dejours (1994), para lidar com as vivências de sofrimento oriundas do contexto de produção de bens e serviços, os trabalhadores desenvolvem estratégias de mediação contra as situações adversas ao meio, geradoras de sofrimento. O medo do acidente, da mutilação ou da doença profissional, o receio de não estar à altura do exercício da tarefa ou

das responsabilidades, a irritação frente às tarefas repetitivas, falta de reconhecimento e sobrecarga de trabalho suscitam conflitos intrapsíquicos que demandam a construção e a implementação de estratégias para lidar com o sofrimento, que podem ser individuais ou coletivas (Dejours, 2012b).

### **3.4 Estratégias de enfrentamento individuais**

O medo no trabalho constitui um fator que impacta o funcionamento psíquico frequentemente. Para poder trabalhar, o medo deve ser superado, caso contrário, o corpo desmorona. Lutar eficientemente contra o medo implica agir antes que ele se manifeste. O medo, na verdade, é, sobretudo, uma vivência subjetiva e um sofrimento ou desconforto psicológico. Para poder continuar trabalhando apesar do medo é preciso formular estratégias defensivas contra o sofrimento que ele impõe subjetivamente. A participação nessas estratégias defensivas torna-se necessária para evitar o risco do sofrimento levar o sujeito à crise psíquica e à doença mental (Dejours, 2007). As estratégias defensivas são elaboradas para ocultar ou atenuar a percepção do que está envolvido na confrontação com a vulnerabilidade (medo, desgosto, injustiça, vergonha etc.); representam, assim, compromissos inventados pelos indivíduos para permanecer na normalidade e afastar o risco de doença mental ou somática, segundo Gernet (2010).

Nas estratégias individuais, o objeto ameaçador está interiorizado e não precisa apresentar-se fisicamente para gerar ações defensivas. Elas se caracterizam pelos mecanismos de defesa interiorizados. Essas estratégias possuem importante papel para a adaptação ao sofrimento, porém, são de natureza individual, não atuando sobre a violência social (Dejours, 1999a). São utilizadas pelos trabalhadores para resistirem psiquicamente às pressões presentes em determinadas formas de organização de trabalho Dejours (1992, p. 37) cita como exemplo o trabalho repetitivo presente na linha de produção, no trabalho por peças, nos escritórios de

informática ou nos bancos. A maioria das atividades existentes nesses setores segue o modelo de trabalho taylorizado, em que predominam regras, modos operatórios e tempos rígidos, além da separação da atividade intelectual de execução e divisão do coletivo de trabalho. Esse modelo de organização do trabalho “engendra mais divisões entre os trabalhadores do que pontos de união, mesmo que eles partilhem coletivamente da vivência de um mesmo local de trabalho” (Dejours, 1992, p. 39). Também ocorre a intensificação dessas divisões, encobertas pelas novas formas de gestão que usam mecanismos mais sutis de vigilância, de submissão, de instauração da competição e de pressão.

Para enfrentar os constrangimentos da tarefa repetitiva, as demandas por produtividade e abreviação do tempo de contato com a tarefa, os trabalhadores aceleram a cadência dos movimentos. Então, mediante a estratégia de autoaceleração, eles paralisam o pensamento. O trabalhador “auto-acelera seu ritmo até que o seu sistema de percepção-consciência esteja saturado pela cadência” (Dejours, 2004a, p. 176). Esse é o estado de pensamento operatório descrito pela psicossomática. Por conseguinte, a autoaceleração dos movimentos, marcada pela “repressão pulsional nas tarefas repetitivas e sob pressão de tempo” (Dejours, 2004a, p. 50) é uma estratégia de estatuto individual para o trabalhador mitigar o sofrimento engendrado pela organização. Diante da impossibilidade de expressão do sentimento de insatisfação, tanto em relação ao conteúdo da tarefa quanto ao conteúdo ergonômico do trabalho, resta-lhe a evasão da pulsão pela via sensório-motriz para manter o equilíbrio psíquico (Pezé, 2002).

Essas estratégias defensivas funcionam tendo como base a repressão. Com isso, correm riscos de perder a autonomia subjetiva e moral para um modo operatório rigidamente concebido, que impede a atividade fantasmática e criativa. Em consequência, os trabalhadores aumentam a cadência e aceleram o seu ritmo de trabalho como uma forma de lutar contra a emergência de pensamento e de não desorganizar as atividades, permanecendo apenas o

movimento frenético do corpo. Desse processo instala-se um embrutecimento, um torpor psíquico, um embotamento, e o trabalhador não percebe mais o seu sofrimento.

As defesas de negação são operadas coletivamente e expressam a negação do próprio sofrimento e do sofrimento do outro. São caracterizadas pela naturalização do sofrimento e das injustiças e supervalorizados os resultados positivos, as desvantagens da produção e os fracassos. Também são expressas pelas atitudes de isolamento, desconfiança, individualismo e banalização dos riscos e das adversidades do trabalho. As estratégias de racionalização caracterizam-se pela evitação e pela eufemização da angústia, do medo e da insegurança vivenciados no trabalho. Essa modalidade de defesa busca justificativas socialmente aceitas para as situações desagradáveis e dolorosas, impõe a aceleração do ritmo de trabalho e de produtividade; ademais, manifesta-se pelos comportamentos de apatia, resignação, indiferença, passividade, conformidade, controle sobre as pessoas e situações, presenteísmo, individualismo e outros (Dejours, 1992, 1994).

O uso dessas estratégias também tem o seu lado paradoxal. Ao mesmo tempo em que possibilita o enfrentamento do tédio, da monotonia e da insatisfação da tarefa repetitiva, ela também poderá levar à alienação. O seu uso constante poderá impedir o trabalhador de se dar conta do que se passa consigo mesmo e ao seu redor, alienando-se. É importante enfatizar que a paralisia do pensamento é o resultado da defesa caracterizada pela autoaceleração dos movimentos (Dejours, 2007). Entre as consequências do seu uso frequente estão o aparecimento de doenças somáticas (como as LER/DORT) e a internalização das cadências e manutenção do pensamento operatório mesmo fora do ambiente de trabalho.

Dejours (1992), ao discorrer sobre o trabalho de telefonistas, ensina que o medo e a ansiedade são meios pelos quais se consegue respeitar os preceitos hierárquicos. A única saída para a agressividade, aliás, bem restrita, é trabalhar mais depressa. Eis aí um fato extraordinário, que conduz ao aumento da produtividade, exasperando as telefonistas. A

organização do trabalho não explora o sofrimento em si mesmo, mas, principalmente, os mecanismos de defesa utilizados contra esse sofrimento. No caso das telefonistas, o sofrimento resulta da organização do trabalho robotizante, que expulsa o desejo próprio do sujeito (Dejours, 1992, 2015).

De modo geral, a autoaceleração como estratégia defensiva individual tem dupla função: de um lado, é necessária para a saúde mental, minimiza o sofrimento e, por isso, é positiva porque protege o trabalhador contra os efeitos deletérios do sofrimento, pois ela mantém o seu equilíbrio psíquico. De outro lado, ao ser apropriada pela organização do trabalho, favorece o aumento da produtividade. Nesse último caso, essa estratégia corre o risco de alimentar um jogo perverso: o aumento da produtividade alimenta a possibilidade de reconhecimento para o trabalhador, porém, também funciona como armadilha que o insensibiliza contra aquilo que o faz sofrer, podendo levar à alienação, à não percepção dos limites do próprio corpo, à banalização do próprio sofrimento. Ainda, ela pode se tornar uma ideologia e provocar distúrbios como as doenças ocupacionais: LER/DORT, depressão e desordens endócrino-metabólicas (Dejours et al. 1994).

### **3.5 As Estratégias coletivas**

A aplicação das estratégias de mobilização coletivas implica na redução ou eliminação do sofrimento e na mudança da situação de trabalho, em que o grupo compartilha o sofrimento e encontra, conjuntamente, soluções para enfrentar as situações desmotivadoras. As estratégias coletivas necessitam de um consenso do grupo e dependem de condições externas ao sujeito (Dejours et al., 1994), tendo como função adaptá-lo às pressões de trabalho com o objetivo de conjurar o sofrimento.

As estratégias coletivas estão focadas na construção de um universo simbólico comum e ganham consistência pelo fato de serem organizadas a partir de crenças, condutas e atitudes



que tem por objetivo a redução do sofrimento. Na construção das estratégias coletivas, as contribuições individuais são coordenadas e unificadas pelas regras do grupo e deixam de funcionar a partir do momento em que os trabalhadores não desejam mais vê-las funcionando de comum acordo, por exemplo, quando alguém do grupo rompe ou trapaceia as regras acordadas entre os participantes em relação a alguma ação no trabalho.

Para Molinier (2013), a existência de estratégias coletivas de defesa é a descoberta empírica mais original, bem como a mais importante da Psicodinâmica do Trabalho. O sofrimento é uma vivência experimental por um corpo único, entretanto, a luta contra o sofrimento no trabalho pode, às vezes, implicar cooperação e regras defensivas. A autora ainda pondera que, graças à cooperação defensiva, é possível garantir as condições sociais de uma transformação da subjetividade que permite, pode-se dizê-lo assim, anestesiar o sofrimento, ao conjugar o esforço de todos para não ficar prisioneiro das dimensões da atividade que causam sofrimento, evitando-as ao máximo. Elas não modificam o risco objetivo, apenas a percepção sobre ele.

As estratégias de defesa coletivas organizam-se como regras compartilhadas e por consenso e se formam com base em condições externas do trabalho, que envolvem as relações intersubjetivas do coletivo de trabalho (Rossi, 2008). Essas estratégias representam um custo alto para o coletivo, são pacientemente construídas por seus agentes e têm a propriedade de ter um funcionamento inconsciente (Dejours, 2008).

Desse modo, as estratégias coletivas de defesa contribuem de forma decisiva para a coesão do coletivo no enfrentamento do sofrimento engendrado pela pressão da organização do trabalho. Elas possibilitam a estabilização psíquica do trabalhador e contribuem para a construção do sentido do sofrimento no trabalho (Rossi, 2008a, p. 44).

As estratégias defensivas se tornam ideologia quando passam a ter um objetivo em si mesmas, ou seja, quando percebem algum tipo de ameaça a elas os trabalhadores defendem e alimentam uma resistência à mudança. Nesse caso, as estratégias correm o risco de serem

transformadas em objetivo. O trabalhador toma o sofrimento como decorrente da ineficácia, da fragilidade e da impotência das estratégias defensivas para defendê-los contra o sofrimento, e não como consequência do enfrentamento dos perigos e riscos das tarefas. Consequentemente, a estratégia de defesa passa a ser vista como uma promessa de felicidade e é elevada à condição de ideologia, desencadeando conflitos que não geram soluções para o sofrimento de que é vítima.

A passagem da estratégia de defesa coletiva à ideologia defensiva se dá mediante o deslocamento da ordem da realidade para a do imaginário, do pensamento para o domínio da alienação. Para Dejours (2004), as práticas das estratégias e da ideologia defensivas convertem o mal em bem, ou seja, o trabalho sujo passa a ser visto como coragem. Surge, então, o desprezo àqueles excluídos da empresa ou que não conseguem atingir as demandas da produção. Tal como a alienação, esse é também o lado perverso da estratégia defensiva, pois poderá provocar retraimento da consciência intersubjetiva e insensibilizar o trabalhador contra aquilo que o faz sofrer.

Dessa forma, enquanto se opera uma passagem da estratégia coletiva de defesa à ideologia defensiva, passa-se da ordem da realidade (a qual opõe uma negação de percepção) à do imaginário, curto-circuitando a ordem simbólica, cuja articulação é necessária para a perlaboração dos objetos de organização da ação no espaço público. Está-se, então, no domínio da alienação.

Em relatos de pesquisas empíricas, Dejours (1992) evidencia que algumas estratégias defensivas coletivas são específicas para cada profissão, como é o caso dos trabalhadores da construção civil, cuja natureza do trabalho coloca em risco a sua integridade física. Assim, para lidar com o medo de danos físicos, esses trabalhadores adotam estratégias que consistem em zombar dos riscos, lançar-se aos perigos e desafios, negligenciar medidas de segurança, organizar provas de coragem para os recém-chegados como ritual de iniciação, como uma

forma de testar a coragem e a aceitação às regras do grupo mediante a demonstração de um comportamento de virilidade.

Nas circunstâncias de enfrentamento de riscos impostos pela atividade, o comportamento de virilidade do trabalhador expressa uma luta contra o medo e está associado ao exercício da força, da sedução, da agressividade e da capacidade de dominação e poder. Se não exercitá-las, poderá ser considerado covarde e fraco, por isso, a estratégia defensiva coletiva depende da validação e do julgamento do outro.

Dejours (2004) estabelece uma articulação da estratégia defensiva viril com as práticas gerenciais adotadas pelas empresas nas situações em que, nas incumbências gerenciais de ameaça de demissão e de precarização contra seus pares e subordinados, os gerentes, para superar o medo e as pressões, apelam mais para a virilidade defensiva do que para a coragem moral. Essa estratégia converte o mal em bem e o trabalho sujo em virtude e coragem, como um meio para justificar suas condutas diante do infligir sofrimento a outrem.

Desse modo, as estratégias coletivas de defesa contribuem de forma decisiva para a coesão do coletivo no enfrentamento do sofrimento engendrado pela pressão da organização do trabalho. Elas possibilitam a estabilização psíquica do trabalhador e contribuem para a construção do sentido do sofrimento no trabalho. A proposta da Psicodinâmica do Trabalho busca promover o predomínio de vivências de prazer pela criação de um espaço público de discussão, construído com base na cooperação e na confiança mútuas dos trabalhadores no ambiente de trabalho. Dessa forma, o contexto influencia as estratégias a serem adotadas e que prevalecerão entre os trabalhadores, conforme afirmam Mesquita et al. (2016).

Dejours (1994) constatou que a constituição de espaços coletivos possibilita ampliar a percepção do trabalhador sobre ele mesmo, o que favorece o seu processo de emancipação e a consequente intervenção naquilo que o grupo identifica como necessário para melhorar a organização do trabalho. O espaço de discussão propicia a construção de um espaço de fala e

escuta em que podem ser expressas opiniões contraditórias ou baseadas em crenças, valores e posicionamento ideológico dos participantes do espaço (Dejours, 2008c).

### 3.5.1 Quando as estratégias falham: patologias e adoecimento

O trabalho não é simplesmente um meio de subsistência. Dentre as funções do trabalho devem ser consideradas também a construção de laços sociais, sendo fonte de reconhecimento pessoal e tendo um papel fundamental na constituição da identidade, ou seja, também é constituinte psíquico. Entretanto, o trabalho pode tornar-se fonte de adoecimento físico e/ou mental. Para Dejours (2011, p. 164), ele “nunca é neutro, ou joga a favor da saúde ou, pelo contrário, contribui para sua desestabilização e empurra o sujeito para a descompensação”. O adoecimento altera o equilíbrio físico e/ou psíquico da pessoa (Camelo, Galon, & Marziale, 2012; Araújo, Pinheiro, & Greggio, 2011).

Os estudos de Dejours (1992) apontam para os efeitos da organização do trabalho na economia psicossomática do indivíduo: doenças somáticas e defesas. A gravidade dos conflitos ou a realidade, bem como a desorganização à qual sucumbe o sujeito, se traduzem pelo aparecimento de uma doença somática. A somatização, processo em que um conflito não consegue encontrar uma solução mental, desencadeia, no corpo, uma variedade de desordens.

Dejours (1994) considera que, caso não haja espaço para a inovação do trabalhador, sem o engajamento do corpo, da inteligência humana e da cooperação, a execução mecânica limitada das prescrições pode levar ao bloqueio da produção. Assim, ao esgotar os recursos para executar o real, o indivíduo vivencia o sentimento de realizar um trabalho abaixo do nível esperado, sentindo-se constrangido e sem condições de mobilizar-se subjetivamente, o que contribui para o aumento da carga psíquica do trabalho. Logo, diminuem-se as condições de satisfação dos desejos do indivíduo, quando são dificultadas oportunidades de engajamento,

visibilidade e reconhecimento, ao enfraquecer a sua identidade e aumentar a vulnerabilidade psíquica.

Para ele (2004b), em decorrência das novas configurações das relações de trabalho tem surgido novas patologias sociais relacionadas ao trabalho: patologias relacionadas à sobrecarga, patologias relacionadas ao sofrimento ético e à servidão voluntária e patologias relacionadas à violência nas relações de trabalho e ao assédio, estando ilustradas na Tabela 5.

Tabela 5

*Patologias sociais ligadas à sobrecarga, servidão voluntária e violência*

<b>Sobrecarga</b>	Diz respeito a lesões de hipersolicitação, como é o caso da Lesão por Esforços Repetitivos (LER).
<b>Servidão voluntária</b>	Relaciona-se à pós-modernidade e ao neoliberalismo. Diz respeito às necessidades de emprego e conforto na vida. Geralmente é o caso de trabalhadores com um <i>status</i> social modesto, que começam a trabalhar numa organização, tornando-se parte dela.
<b>Violência</b>	Ocorre quando as relações subjetivas com o trabalho são degradadas, o trabalho perde o sentido e o sofrimento interfere na vida familiar e social do trabalhador.

*Fonte:* Elaborado pela autora com base em Dejours (2004b).

As patologias sociais relacionadas à sobrecarga dizem respeito ao fato de o trabalhador ter que lidar com uma carga de trabalho que extrapola suas capacidades; relaciona-se à intensificação do trabalho decorrente do modelo taylorista que prioriza a produtividade. Dejours (2007) destaca como evidência das patologias da sobrecarga o rápido aumento das LER/DORTs, mencionando também outros quadros patológicos como *Burnout* (síndrome de exaustão emocional relacionada ao trabalho) e *Karoshi* (morte súbita decorrente de exaustão no trabalho). As patologias da sobrecarga têm como característica a alienação do desejo do sujeito, que toma como suas as metas da organização; uma vez alcançadas, as metas são sucessivamente elevadas, agravando a sobrecarga e conduzindo ao adoecimento.

Rolo (2014) considera que a instrumentalização do reconhecimento, aliada ao sofrimento ético e às defesas adotadas pelos trabalhadores, produz mecanismos de submissão pessoal tão inesperados quanto preocupantes. As patologias decorrentes do sofrimento ético e

relacionadas à servidão voluntária apoiam-se no conceito de servidão voluntária oriundo da filosofia de La Boétie (1584/2001). É utilizada para explicar a atitude servil, caracterizada pela adesão àquelas exigências da organização que agravam o sofrimento. A patologia consiste em submeter-se voluntariamente às situações das quais se discorda (negando sua expressão subjetiva), na expectativa de manter o emprego e/ou obter ascensão hierárquica. Significa mostrar-se feliz e integrado, em vez de expressar a vivência de sofrimento. Dispôr-se a servir um sistema que o próprio agente acaba por condenar dá origem a um conflito entre aquilo que o sujeito sabe que não deve aceitar mas que ainda assim faz. Ao contradizerem os seus valores, os trabalhadores correm o risco de perder a consideração que têm por si mesmos (Rolo, 2014).

A servidão voluntária eventualmente pode ser evidenciada pela normopatia, uma configuração psíquica caracterizada pelo empobrecimento da esfera afetiva, aliada à sobreadaptação do sujeito às normas e exigências externas. Esse funcionamento psíquico frequentemente encontra ressonância nas relações de trabalho, pois grande parte das organizações valoriza o trabalhador que cumpre as regras sem questioná-las, razão pela qual essas organizações usualmente se configuram como ambientes propícios à manifestação da normopatia (Ferraz, 2011).

Esta patologia pode evoluir e levar a um sofrimento ético para o trabalhador, e consiste no consentimento de certas práticas de trabalho que geram sofrimento e ao uso continuado de defesas; as relações com os gestores são pautadas pela submissão sem protestos, pelo conformismo e por uma postura reveladora de que o trabalhador é adaptado, integrado e eficaz. Dessa forma, os gestores utilizam da vulnerabilidade de seus empregados para explorar sua produtividade, fundamentados nos preceitos da cultura de desempenho. Em síntese, a servidão voluntária caracteriza-se pela submissão consentida e legitimada pela naturalização e banalização do sofrimento e das injustiças, ao assegurar a produtividade da organização do trabalho (Dejours, 2004b).

Já as patologias decorrentes da violência nas relações de trabalho caracterizam-se por práticas agressivas contra a própria pessoa, contra os colegas e contra a organização, como o vandalismo, o assédio moral, podendo levar até ao suicídio, como forma mais radical de violência. Esse tipo de patologia é vivenciado quando a organização do trabalho impõe situações de sofrimento intenso, em que o empregado se paralisa diante da insensibilidade progressiva em relação ao seu sofrimento e ao dos outros. Quanto a esse aspecto, é oportuno lembrar que a violência tem, em suas bases, a solidão afetiva e o abandono relacionados ao trabalho. As patologias da violência se relacionam à degradação do tecido social, sendo marcadas pelo individualismo. Segundo a Psicodinâmica do Trabalho, a focalização nos conflitos e acusações interpessoais permite evitar um debate construtivo sobre o trabalho real e as suas dificuldades (Rolo, 2014).

A subjetividade, segundo Dejours (1997), é resultante das inter-relações entre as dimensões subjetiva-objetiva, visível-invisível e psíquica-social. A proposta da Psicodinâmica do Trabalho parte do pressuposto de que os espaços de discussão coletivos funcionam como um meio no qual reflexões e desconstruções possam tornar-se realidade nas organizações e, como tal, auxiliem a apropriação de uma nova concepção sobre o sofrimento psíquico no trabalho. Esse espaço, ao possibilitar o aparecimento das estratégias de defesa coletivas, proporciona uma maior consciência sobre a gestão organizacional e a análise da configuração da realidade e, por si só, pode fortalecer a identidade de cada trabalhador, o que contribui para sua saúde mental (Rolo, 2014).

A apreensão da realidade no trabalho só é possível com base na palavra do trabalhador. O espaço de fala possibilita a expressão e a elaboração das vivências no trabalho. Desta forma, a pesquisa não pode se limitar a captar o estado instantâneo das coisas, mas a dinâmica da relação e a construção do sentido, do vivido no trabalho (Rossi, 2008). Os pesquisadores respondem pela tarefa de uma escuta qualificada sobre o conteúdo das falas – consensos,

contradições, expressões de sofrimento – acerca de diferentes temas relacionados à organização do trabalho. O objetivo dos grupos é promover uma reflexão e uma ação transformadora (Heloani & Lancman, 2004).

O mais importante é o fato dessas discussões propiciarem questões muito significativas que envolvem o sofrimento no trabalho, o prazer no trabalho e, sobretudo, o fato de possibilitar a emancipação do trabalhador (Macêdo & Heloani, 2017, p. 499).

### **3.6 Psicodinâmica do Trabalho no Brasil**

No Brasil, os estudos em Psicodinâmica do Trabalho inicialmente ocorreram em universidades (FGV-SP em 1984) e sindicatos. Em diversas regiões do Brasil, em universidades públicas, privadas ou confessionais, os pesquisadores que utilizam a PDT o fazem preferencialmente no âmbito de ensino, pesquisa e extensão. Há registros de intervenções realizadas fora da universidade, porém, com pesquisadores ligados a elas, via fundações e com recursos financeiros advindos de editais de fomento à pesquisa (Macêdo & Miranda, 2019).

Dentre os estudos de revisão e análise bibliométrica da produção de artigos, teses e dissertações que utilizaram como base a PDT no Brasil, tem-se os trabalhos de Bueno e Macêdo (2012), Barros e Honório (2013), Mendes e Morrone (2012), Macêdo et al. (2016), Machado et al. (2015) e Macêdo e Heloani (2017). Todos eles indicam que, dado seu caráter transdisciplinar, várias áreas de conhecimento desenvolvem estudos e pesquisas utilizando a PDT no Brasil, contudo, a Psicologia é a que mais se destaca. A partir de 2001, em decorrência dos pesquisadores brasileiros adotarem a Psicodinâmica do Trabalho no campo da produção científica, foram defendidas várias dissertações e teses na abordagem da PDT. Assim, em 2007, à medida que os grupos de estudos se expandiam, surgiram os laboratórios de pesquisa específicos da abordagem, associados às universidades em todas as regiões brasileiras e no



Distrito Federal. Desse modo, em 2012, foi proposto um Grupo de Trabalho de Psicodinâmica do Trabalho no âmbito da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia (Anpepp), cujo principal objetivo é discutir a pesquisa, a política e a formação no âmbito da pós-graduação em Psicologia no Brasil.

Nos dados coletados no Portal de Periódicos Capes/MEC e na plataforma Lattes, no período de 2002 a 2014, Machado et al. (2015) identificaram 84 artigos, 162 autores, sendo a maioria do sexo feminino, com título de doutorado, vinculados a diversas instituições no Brasil, concentradas, em sua maioria, na região Sudeste. De acordo com os autores, prevalece a parceria nas publicações (autores e coautores), mas foi constatado um grande número de autores com uma única produção.

Macêdo et al. (2016) ressaltam, ainda, outro estudo importante, realizado por Karam (2010), que destaca alguns pontos para o desafio da Psicodinâmica do Trabalho no Brasil, tendo em vista ser este o segundo país, depois da França, a dar mais impulso a essa abordagem. São eles: a construção do espaço de discussão coletiva; levar o trabalhador à aquisição de outra inteligibilidade do sofrimento e do trabalho; trabalhar com uma clínica que se pauta pela cooperação; a escuta do risco e o compromisso com a verdade; viabilizar a elaboração coletiva das experiências.

A boa aceitação por pesquisadores brasileiros da Psicodinâmica do Trabalho fez do Brasil e do Canadá os países onde ela floresceu, além da França (Machado & Macêdo, 2016). Sua divulgação, por meio dos resultados das pesquisas e intervenções, realiza-se em duas frentes de trabalho: pela efetivação de eventos científicos e pela publicação de livros e artigos em periódicos, sendo os dois últimos os mais comuns. Essa tendência dos pesquisadores de concentrar suas publicações em periódicos visa atender a critérios estabelecidos pelas agências de fomento e avaliadoras dos cursos de pós-graduação.

Sobre os eventos, desde que a Psicodinâmica se inseriu no campo da pesquisa brasileira os resultados de seus estudos foram apresentados em diversos eventos, de várias áreas afins. No entanto, a partir de 2007 realizaram-se congressos específicos para essa temática. Em 2007, o I Simpósio Brasileiro de Psicodinâmica do Trabalho reuniu, em Brasília, pesquisadores e especialistas na área e contou com a participação de Christophe Dejours durante todo o evento (Machado & Macêdo, 2016). A excelente repercussão fez com que outras edições fossem realizadas, visando divulgar a PDT e possibilitar a formação de redes de pesquisa no Brasil.

Nesses eventos, observa-se o crescimento do número de pesquisadores, do número de trabalhos apresentados e do número de participantes, o que indica uma expansão da Psicodinâmica do Trabalho no Brasil. Essa expansão na formação dos pesquisadores resultou em um aumento dos trabalhos realizados não apenas nas universidades, mas também em pesquisas em outros âmbitos institucionais, como, por exemplo, a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), a Petrobras, dentre outras.

Ao lado dos eventos, a divulgação e a expansão da PDT por meio de publicações foram evidenciadas no estudo de Machado e Macêdo (2016), que teve como objetivo levantar o panorama das pesquisas publicadas na área no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes)/Ministério da Educação (MEC), entre 2004 e 2014. Como resultado, foram identificados 95 artigos nacionais publicados em português e 50 artigos internacionais, escritos em francês e inglês, por 179 autores, dado a indicar a importância da abordagem no Brasil. Ao analisar as redes de cooperação científica entre instituições e suas respectivas regiões geográficas, percebe-se que a região geográfica no Brasil com maior número de cooperações é a Sudeste, possivelmente em decorrência de uma maior concentração de institutos de educação superior (IES) na região, conforme pesquisa realizada por Bastos e Gondim (2010).

Ainda sobre a divulgação e a expansão da PDT, deve-se ressaltar a parceria de Dejours e sua relação com os pesquisadores brasileiros. Sobre esse aspecto, Dejours (2016) em entrevista recente, afirma sobre suas parcerias com pesquisadores no Brasil que:

O primeiro é o grupo de USP, que conta com a Selma Lancman, Laerte Idal e Seiji Uchida, desenvolvem várias pesquisas utilizando a psicodinâmica do Trabalho. Em Brasília, atualmente o grupo da Católica de Brasília, com Katia Brasil. Outro grupo importante atualmente para mim é o que desenvolve pesquisa na magistratura brasileira com Leonardo Wandeli, que é juiz, e desenvolve um trabalho importante na área do direito. Tenho outras relações com pesquisadores no Brasil, alguns ligados à Psicanálise e psicossomática. Em Belo Horizonte, Maria Tereza Carvalho Ribeiro, que trabalha com seu marido, Paulo Carvalho em Psicanálise e Psicossomática no trabalho. No Rio de Janeiro, Marta Rezende Cardoso. Em Porto Alegre, um psicanalista que se chama José Carlos Calich. Em João Pessoa, alguns psicanalistas ligados à Fundação Jean Laplanche, onde eu sou um dos diretores. Em São Paulo *Sedes Sapientiae*, há um grupo de trabalho nesse instituto, dirigido por Mario Fucks. Há uma formação de psicodinâmica do trabalho lá. Em Goiás, na PUC Goiás, Kátia Barbosa Macêdo, que utiliza a Psicodinâmica do Trabalho nas pesquisas e desenvolve parcerias junto ao MPT e ao TRT em Goiás (Macêdo & Heloani, 2017, p. 499).

O estado de Goiás – que possui como característica central uma economia embasada na agropecuária e uma cultura organizacional com características de uma gestão que privilegia aspectos de autoritarismo, centralização de poder hierárquico e paternalismo – constitui um campo desafiador para a implantação da Psicodinâmica do Trabalho, exatamente por seu caráter dialógico e pela proposta de participação e emancipação (Macêdo, 2002, 2004; Macêdo et al., 2016).

Dessa forma, devido à evolução e ao interesse dos pesquisadores tanto do Brasil quanto da França pela Clínica Psicodinâmica do Trabalho, apresentam-se amplas possibilidades de essa abordagem, ainda em construção, continuar influenciando estudos e pesquisas que abordem as relações de trabalho contemporâneas, especialmente quando se tem em vista a urgência de estudar as novas configurações que envolvem o mundo do trabalho na busca pela construção de um espaço de trabalho com mais saúde e dignidade pelo reconhecimento, pela autonomia e pela liberdade (Bueno & Macêdo, 2012).

### 3.7 Estudos Recentes em PDT no Brasil

O interesse pela Psicodinâmica do Trabalho pelos pesquisadores no Brasil tem avançado consideravelmente nos últimos anos por meio de pesquisas. Diversos estudos têm sido conduzidos pela abordagem teórico-metodológica da Psicodinâmica do Trabalho, como evidenciado no levantamento das pesquisas em Psicodinâmica do Trabalho realizadas em programas de pós-graduação *stricto sensu*, utilizando-se a base de dados Periódicos Capes/MEC no período compreendido entre 2015 e 2019. Os dados são apresentados na Tabela 6 conforme os temas emergidos. Destacam-se os temas Psicodinâmica do Trabalho, prazer e sofrimento e saúde trabalho.<sup>3</sup>

O ano de 2017 teve uma maior representatividade, com 29 trabalhos publicados. Os pesquisadores da área somaram 83 trabalhos no período, indicando a consolidação da abordagem da PDT no Brasil e o necessário reconhecimento aos pesquisadores orientadores envolvidos nesse processo. Foram desenvolvidas 64 dissertações e 19 teses, como expresso na Tabela 6:

Tabela 6

*Trabalhos de conclusão de pós-graduação Stricto Sensu*

Trabalhos de conclusão de pós-graduação <i>Stricto Sensu</i>			
Ano	Dissertações	Teses	Total
2015	16	3	20
2016	10	4	14
2017	20	9	29
2018	18	3	21

Fonte: Catálogo de Teses e Dissertações da Capes conforme busca “Psicodinâmica do Trabalho”.

Um quadro crescente de pesquisadores em PDT nas regiões Norte (14) e Nordeste (22) apresenta uma elevada produção de dissertações. No Amazonas, a contribuição da Profa. Dra.

<sup>3</sup> Por problemas de acesso, não foi considerado o Repositório da Produção Científica e Intelectual da Unicamp durante o período deste levantamento.

Rosângela Dutra Moraes, na divulgação da PDT, mostra-se expressiva. Na região Centro-Oeste, foram produzidas (11) dissertações e (11) teses, destacando-se uma maior aderência ao método dejuriano, mais especificamente sob a orientação da Profa. Dra. Kátia Barbosa Macêdo, com três teses – Silva (2015), Ramos (2016) e Assis (2017) – e cinco dissertações – Lavanchicha (2015), Santos (2016), Machado (2016), Borges (2018) e Mesquita (2018) – que atenderam ao método em sua integralidade. Os resultados demonstram o que Macêdo et al. (2016) identificaram, no trabalho desenvolvido pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Psicologia (Anpepp), a representatividade da Psicodinâmica do Trabalho nas cinco regiões do país, conforme exposto na Tabela 7.

Tabela 7

*Representatividade da Psicodinâmica do Trabalho nas cinco regiões do Brasil*

<b>Regiões</b>	<b>Dissertações</b>	<b>Teses</b>
<b>Norte</b>	14	0
<b>Nordeste</b>	22	0
<b>Centro-Oeste</b>	11	11
<b>Sudeste</b>	8	4
<b>Sul</b>	9	4

Fonte: Elaborado pela autora.

Destaca-se, na região Sudeste, o maior número de pesquisadores orientadores em relação às demais regiões, o que pode indicar uma maior consolidação da PDT na região, com publicações de 12 trabalhos, orientados por: Prof. Dr. Helder Pordeus Muniz (3), Prof. Dr. Fernando Gastal de Castro (1), Prof. Dr. Francisco Hashimoto (1), Prof. Dr. João Batista Ferreira (1), Profa. Dra. Laura Soares Martins Nogueira (1), Profa. Dra. Lucieneida Dovão Praun (2), Profa. Dra. Selma Lancman (1), Profa. Dra. Zeidi Araújo Trindade (1).

Na região Sul, os estados do Rio Grande do Sul e do Paraná apresentaram 11 e 2 publicações consecutivamente, sendo o Prof. Dr. Álvaro Crepo Merlo o orientador de 6 pesquisas em PDT – a dissertação de Machado (2015) e a tese de Magnus (2015) foram

pesquisas *Stricto Sensu*. No que se refere ao método, conforme proposto por Dejours (2015), os estudos desenvolvidos pelos pesquisadores em algumas regiões sinalizaram dificuldades quanto à aplicação *Stricto Sensu*.

Visando compreender as diferentes configurações de estudos envolvendo os temas em Psicodinâmica do Trabalho, Mesquita (2018) realizou uma pesquisa exploratória no Portal de Periódicos da Capes/MEC com a palavra-chave “Psicodinâmica do Trabalho”, filtro a partir de 2010 a 2018 também em livros publicados em 2010 e anos subsequentes e em banco de dados de teses e dissertações, conforme configurado na Tabela 8. Para a autora, existem pesquisadores que se apoiam somente na teoria para as conceituações teóricas e/ou discussões dos resultados e optam pelo uso de instrumentos quantitativos para a coleta de dados, como identificado nos estudos de Guimarães, Martins e Botelho (2013) e Ferreira (2011). Ressalta também o uso da teoria e das entrevistas individuais, como fizeram Souza (2008), Bueno (2012) e Fleury (2013). Contudo, afirma ter seguido o método original, como prescrito por Dejours, nos estudos de Guimarães Júnior (2012) e Silva (2015).

Tabela 8

*Estudos realizados no Brasil em Psicodinâmica do Trabalho no período de 2015 a 2019*

<b>Estudos realizados no período de 2015 a 2019</b>	<b>Temas</b>
Bessil (2015); Borges (2018); Felix (2015); Gerheim (2016); Lavnchicha (2017); Mendonça (2015); Menezes (2018); Orcaro (2016); Santos (2017); Silva (2018); Villarino (2017).	<b>Organização do trabalho</b>
Andrade (2017); Araújo (2018); Arpini (2015); Coelho (2017); Dias (2017); Dejours (2018); Freitas e Somera (2017); Lamb (2016); Mattos (2015); Oliveira (2015); Oliveira (2018); Santiago (2017); Souto (2017); Teixeira (2018).	<b>Prazer e sofrimento</b>
Chagas (2017) e Silva (2015).	<b>Precarização e violência no trabalho</b>
Barbosa (2017); Barros (2018); Bezerra (2017); Costa (2017); Dorna (2017); Feitosa e Leite (2016); Guimarães Júnior (2012); Lima (2018); Lucena (2018); Melou (2018); Pimentel (2015); Silva (2017); Sobrosa (2017); Soldera (2016); Vasconcelos (2017).	<b>Psicodinâmica do trabalho</b>
Chabrawi (2015); Radwn (2015); Soares (2015).	<b>Reconhecimento</b>

Assis (2017); Buscaroli (2018); Camargo (2017); Cardoso (2016); Machado (2017); Magnus (2015); Nóbrega (2018); Perez (2015); Ramos (2017); Rodrigues (2016); Silva (2017); Souza (2015).	<b>Saúde trabalho</b>
Amaral (2015); Bagalho (2017); Cavalcante (2018); Gomez (2015); Knust (2017); Melo (2017); Mesquita (2017); Pires (2016).	<b>Sofrimento</b>
Amorim (2015).	<b>Transgressão no trabalho</b>
Carvalho (2018); Dos Anjos (2015); Moreira (2018); Silveira (2015); Souza (2015).	<b>Adoecimento</b>
Andrade (2016); Borowski (2017); Dos Anjos (2018); Feitoza (2018); Machado (2016); Nascimento (2016); Pereira (2018); Santana (2018).	<b>Mobilização subjetiva</b>
Antonelli (2017); Keila Silva (2018); Silva (2015).	<b>Assédio moral</b>

*Fonte:* Elaborado pela autora.

Percebe-se o quanto o campo de pesquisa sobre as relações entre o trabalho e a saúde mental desperta interesse crescente no Brasil, demonstrando que as pressões do sistema econômico neoliberal sobre o mundo do trabalho têm avançado sobre a saúde dos trabalhadores, provocando sofrimento, adoecimento e até mesmo a morte. Conforme reforçado nas análises de Mesquita (2018), diferentes categorias de trabalhadores têm sofrido consequências no quesito saúde, advindas dos novos sistemas de trabalho e das novas formas de gestão.

Os estudos supracitados abarcam várias profissões e seus achados culminam em discussões relacionadas ao confronto do trabalhador com o seu trabalho, permeado de vivências de sofrimento. Forneceram conhecimento empírico e teórico a fim de colaborar com a construção desta pesquisa, principalmente na discussão dos dados coletados. No entanto, evidencia-se que nem todas as pesquisas realizadas no Brasil seguem o método original preconizado por Dejours, que tem como característica fundamental a escuta clínica coletiva, precedida da análise Clínica do Trabalho.

Os temas dos estudos realizados no Brasil nos últimos anos tiveram focos que variam entre fatores de sofrimento, adoecimento e saúde. No entanto, os fatores em potencial apresentam-se dominantes no movimento de vulnerabilização do trabalhador e dos coletivos

de profissionais e, por consequência, causam o adoecimento físico e alterações mentais e psicossociais.

Percebe-se o avanço em estudos sobre a relação entre processo de trabalho e seus efeitos na saúde mental, que abrangem a questão do sofrimento e da compreensão dos mecanismos geradores desse sofrimento e seus reflexos na vida e na saúde dos trabalhadores. A evolução e o interesse dos pesquisadores no Brasil pela Psicodinâmica do Trabalho apresentam amplas possibilidades de continuar a crescer e a evoluir em resposta à demanda do mundo do trabalho, tendo em vista a urgência de estudar as novas configurações que envolvem a busca da construção de um espaço de trabalho com mais saúde e dignidade pelo reconhecimento, autonomia e liberdade.

Entretanto, chama-se a atenção para a característica da proposta metodológica da Psicodinâmica do trabalho, conforme identificado por Macêdo (2018) durante o pós-doutorado, enquanto realizava seu *séjour* no Conservatoire National D'Arts et Metiers (CNAM). Em entrevista no dia 29 de novembro de 2016, Dejourns afirmou que

como característico da proposta metodológica da Psicodinâmica do Trabalho do ponto de vista da ciência, como vasta e multidisciplinar; tem relação com outras disciplinas, com o espaço público, com os deveres políticos, com a mídia, com o direito, com os juízes, com filosofia. A pesquisa em Psicodinâmica do trabalho não trata de coletar dados e depois analisá-los, é um processo onde o pesquisador constrói junto com o coletivo de trabalhadores uma compreensão do sentido do trabalho, da mobilização subjetiva deles em relação ao seu trabalho. Do ponto de vista do método, o mais importante é a possibilidade de fazer reuniões com o coletivo, montar grupos de trabalho com trabalhadores de empresas, com trabalhadores de ministérios ou de administrações, pouco importa se forem públicas ou privadas. Conseguir montar um grupo de trabalhadores voluntários para refletirem sobre a questão das relações entre eles e a partir das perguntas sobre as dificuldades encontradas por eles no exercício do trabalho, e voltar à questão da subjetividade e da organização do trabalho (Macêdo, 2017).

Fica clara a importância dada pela Psicodinâmica do Trabalho à busca pela cooperação no trabalho. A esse respeito, o próprio Dejourns (2016), em conferência realizada na cidade de Goiânia em congresso de saúde mental, mencionou que sua proposta, juntamente com sua equipe, é trabalhar sobre as condições que possibilitam reconstruir as condições de cooperação



entre os trabalhadores, mas ela tem sido profundamente abalada pelos atuais modelos de gestão. Mencionou, ainda, que a avaliação individualizada de desempenho, nos moldes como é realizada atualmente, exaltando a concorrência generalizada entre os trabalhadores e supostamente trazendo ganhos de produtividade, provoca, na realidade, o cada um por si ou o individualismo, que destrói as condições de ajuda mútua e da cooperação. Por outro lado, se os *managers* ou gestores dispunham de uma teoria de cooperação vertical entre chefe e subordinados, entre gerentes e equipe de trabalho, ela pode culminar com ganhos de produtividade. Dessa forma, percebe-se que os estudos realizados com base na Psicodinâmica do Trabalho têm contribuído para compreender os impactos gerados pelas formas de trabalhos impostas conforme se constitui a sociedade.

Os resultados encontrados apontaram que os estudos em Psicodinâmica do Trabalho no Brasil vem aumentando e, em sua grande maioria, estão pautados em métodos qualitativos, fazem uso de diferentes instrumentos de coleta de dados, investigando vivências de prazer e de sofrimento dos trabalhadores. A análise dos principais resultados dos estudos revelou que as pesquisas brasileiras que utilizam esse método possuem forte característica descritiva, apontando para uma carência em estudos com foco na intervenção e na discussão de ações de promoção da saúde do trabalhador.

Esta tese, com base nas considerações expostas, foi desenvolvida tendo como base teórica e metodológica a Clínica em Psicodinâmica do Trabalho. O próximo capítulo intitulado “Delineamento metodológico do estudo” abordará exatamente esses aspectos do delineamento da pesquisa.

### 4 Capítulo 3: Delineamento Metodológico do Estudo

O presente trabalho é um estudo de caso de caráter descritivo e exploratório, embasado na Psicodinâmica do Trabalho, que procura desvelar e compreender as vivências intersubjetivas dos trabalhadores em relação ao seu trabalho.

O objetivo desta tese foi analisar o trabalho no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), em um município localizado na Região Centro-Oeste do Brasil. Como objetivos específicos, pretendeu-se analisar a organização do trabalho e como seus trabalhadores se mobilizam para executar o trabalho.

Nessa perspectiva, inscreve-se a proposta metodológica deste trabalho, privilegiando o mundo subjetivo do sujeito construído com base em suas experiências concretas e expressas pela palavra. O pesquisador deve avançar na sua proposta metodológica conforme essa abordagem que, ao promover a mobilização coletiva, pode, em diferentes graus, atingir seu objetivo de emancipar o trabalhador na sua relação subjetiva com o trabalho (Macêdo & Heloani, 2017). Dejours (2008a, p. 112) afirma que a interpretação ideal consiste na ocorrência simultânea do desvelar as estratégias defensivas individuais, ao mesmo tempo em que se reconstrua um novo sistema propício para desenvolver estratégias de enfrentamento coletivas. Essa interpretação depende “da capacidade dos pesquisadores em reter as tensões psíquicas excessivas que surgem do próprio fato de a pesquisa revelá-las”.

A pesquisa bibliográfica sobre o tema estudado foi realizada na base de dados da Capes e Banco de Teses e Dissertações da PUC Goiás e da USP. As buscas foram feitas a partir de dois descritores: CREAS e Psicodinâmica do Trabalho. Em função dos critérios de seleção, foram encontrados apenas 03 (três) artigos, publicados em 2017. As publicações tiveram início em 2015, sendo ainda incipiente o número de pesquisas na área. Todos os trabalhos apontaram as condições de trabalho dos trabalhadores do CREAS como precárias. Nesse levantamento,

destaca-se o artigo intitulado “O mundo do trabalho e suas contradições: o Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS como relato de experiência” (Zappas & Pereira, 2017), que mostra as perspectivas do trabalho na assistência social, enfatizando as dificuldades enfrentadas e evidenciando questões econômicas, financeiras e políticas do Brasil.

No Banco de Teses e Dissertações da USP encontrou-se uma Dissertação de Mestrado da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto de Dejours (2018) com o objetivo de compreender o atendimento que os profissionais prestam no CREAS às crianças, adolescentes e suas famílias em situação de violência sexual na cidade de Uberlândia, Minas Gerais. O estudo compreendeu a necessidade de um serviço de rede mais articulado, permitindo aos profissionais a busca pela capacitação contínua, e como consequência um atendimento prestado com qualidade e eficiência, beneficiando as crianças, adolescentes e suas famílias atendidas e cuidadas, como também os profissionais que desenvolvem este papel.

#### **4.1 Campo para coleta de dados**

A organização estudada foi um Centro de Referência Especializado em Assistência Social situado em um município no Centro-Oeste do Brasil. O trabalho do CREAS é realizado não somente com a população residente na zona urbana, mas estende-se às famílias da área rural. Desenvolve parcerias entre a Associação de Moradores das comunidades e Escolas polos.

Ao acolher denúncias encaminhadas pelo Disk 100, pela justiça, por interesse da própria vítima ou solicitação de outras instituições, o campo de pesquisa recebe uma alta e diversificada demanda, por vezes relacionada a questões de ilegalidade e narcotráfico, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, violência física e psicológica de vulneráveis, feminicídio, cárcere privado, tráfico de pessoas (principalmente mulheres e crianças), negligência e abuso financeiro ao idoso, dentre outras formas de violação de direitos. A variação das ocorrências exige diversos tipos de atuação por parte dos profissionais.

#### 4.1.1 Participantes

O critério para a escolha dos participantes foi intencional e conveniência.

Para a coleta de informações coletivas foram convidados todos os trabalhadores, conforme os critérios básicos adotados para inclusão neste estudo como participantes: ser trabalhador ou prestador de serviços ligado à organização onde a pesquisa será realizada; ser maior de 18 anos; e ter disponibilidade para participar da pesquisa. Como critérios de exclusão, tem-se: que não assinem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE); que não tenham interesse em participar; e que desistam de participar da pesquisa.

A instituição, no momento da pré-pesquisa, possuía em seu quadro de pessoal 9 pessoas, entre 20 e 48 anos de idade, sendo 1 do sexo masculino e 8 do feminino, distribuídos da seguinte forma: 1 coordenadora, 1 auxiliar-administrativo, 1 motorista, 2 assistentes sociais, 2 psicólogas, 1 estagiário de Psicologia, 1 auxiliar de serviços gerais. Cinco participantes com ensino superior completo, um incompleto e um com ensino médio completo.

Dos participantes, 5 eram casados, 3 solteiros e 1 divorciado. O tempo de trabalho na instituição variou entre um mês e seis anos, com rendimento entre um e três salários-mínimos. A carga horária de trabalho para grande parte dos trabalhadores era de 40 horas semanais, podendo se estender por campanhas de prevenção em datas comemorativas (como Carnaval, Natal, Páscoa) ou abordagens noturnas.

#### 4.1.2 Procedimentos

Para a realização de pesquisas a partir da abordagem da Psicodinâmica do Trabalho foram seguidas as etapas do método original, criado por Dejours. A seguir, descreve-se o método que direciona o trabalho de campo na Clínica Psicodinâmica do Trabalho.

## 4.2 Método de pesquisa em clínica psicodinâmica do trabalho

O método proposto por essa abordagem é pré-requisito para sua utilização, e parte do princípio de que na Psicodinâmica do trabalho deve haver um envolvimento do pesquisador com o grupo de trabalhadores, e que a construção de conhecimento acerca da relação entre trabalhador e organização do trabalho, necessariamente, deve ser coletiva. Nesse sentido é sempre uma pesquisa-ação. O método preconizado pela Psicodinâmica do Trabalho é construído a partir de uma série de etapas que servem de norteadores para o trabalho de campo.

As etapas previstas nesse método são: constituição da demanda; pré-pesquisa; pesquisa propriamente dita; validação; elaboração de relatório. Essas etapas são fundamentais para o alcance dos objetivos propostos. Deve compreender que cada pesquisa possui situações de trabalho peculiares ou específicas, e poderá exigir dos pesquisadores algumas adaptações que, no entanto, não devem comprometer a integridade do método. Dejours (2016, citado por Macêdo & Heloani, 2017), em uma entrevista, afirma que

Do ponto de vista do método, o mais importante é a possibilidade de fazer reuniões com o coletivo, montar grupos de trabalho com trabalhadores de empresas. Com trabalhadores de ministérios ou de administrações, pouco importa se forem públicas ou privadas. Conseguir montar um grupo de trabalhadores voluntários para refletirem sobre a questão das relações entre eles e a partir das perguntas sobre as dificuldades encontradas por eles no exercício do trabalho, e voltar a questão da subjetividade e da organização do trabalho. O mais importante é a reunião do trabalho à medida que permite apreender coisas sobre o trabalho, coisas que poderiam ser levantadas pelas entrevistas individuais. É porque no interior dessa discussão coletiva não há apenas uma discussão entre os trabalhadores e os pesquisadores, mas também uma discussão que começa entre os membros do grupo de trabalho. É o que faz o objeto da discussão entre eles são sempre as questões evidentemente muito significativas, em vista dos problemas que elas ocupam. Envolvem o sofrimento no trabalho, o prazer no trabalho e, sobretudo o que é importante nesse grupo de trabalho é que não se trata somente de um trabalho de investigação.

O método enfatiza a investigação na subjetividade e considera a palavra como a mediação na interação do sujeito com a realidade. A análise compreensiva tem como objetivo contextualizar a gênese das vivências de prazer e sofrimento no trabalho, sendo fundamental a participação e o engajamento dos sujeitos na pesquisa.

O espaço de discussão deve ser o local de formulações livres e públicas, apresentando, eventualmente, opiniões contraditórias, objetivando levar a arbitragens e tomar decisões sobre as questões que interessam ao futuro do trabalho, do departamento, da organização ou da instituição e que, desta forma, também se referem ao futuro concreto dos membros que o constituem (Dejours, 2005). “A clínica implica o trabalho da palavra capaz de levar os sujeitos à aquisição de outra inteligibilidade do sofrimento e do trabalho”, afirma Karam (2010, p. 56).

Para Karam (2010), o desafio para os pesquisadores que atuam na clínica do trabalho consiste em adotar um método que exija cooperação, e não competição. A autora ressalta que esta não se trata de uma técnica para melhorar o clima organizacional: “Essa clínica não é um *pret-à-porter* que as empresas esperam dos pesquisadores (Karam, 2010, p. 56). Na clínica do trabalho, a ação sobrepõe-se à intervenção.

Dejours (2008c) assinala que a psicodinâmica do trabalho é necessariamente uma clínica, que envolve a dimensão sócio psíquica do trabalho. O método de pesquisa adotado centra-se na fala a respeito das vivências subjetivas elaboradas pelos trabalhadores durante o exercício de refletir sobre seu trabalho e seu processo de adoecimento. A pesquisa na clínica do trabalho ocorre por meio da palavra, a qual abrange uma escuta de risco e uso da técnica da interpretação (Rossi, 2010).

Outro aspecto essencial para a prática da clínica do trabalho é a autonomia do clínico e o estabelecimento de uma relação de confiança com os responsáveis pela solicitação do trabalho clínico (Heloani & Lancman, 2004). A prática clínica exige o trabalho em equipe, ou seja, os pesquisadores devem trabalhar em dupla, e um clínico externo deve prover a supervisão do trabalho. Os pesquisadores devem manter a posição de interlocutores, tornando possível a abertura para uma palavra que relate as vivências de sofrimento e prazer e que seja passível de uma escuta e interpretação (Macêdo, 2010).

Dejours, em entrevista (Macêdo & Heloani, 2017), ao ser perguntado acerca da proposta metodológica da PDT, afirmou que:

Do ponto de vista da ciência, a psicodinâmica é bem vasta, multidisciplinar; tem relação com outras disciplinas, com o espaço público, com os deveres políticos, com a mídia, com o direito, com os juízes, com filosofia. A pesquisa em Psicodinâmica do trabalho não trata de coletar dados e depois analisá-los, é um processo onde o pesquisador constrói junto com o coletivo de trabalhadores, uma compreensão do sentido do trabalho, da mobilização subjetiva deles em relação ao seu trabalho.

Do ponto de vista do método, o mais importante é a possibilidade de fazer reuniões com o coletivo, montar grupos de trabalho com trabalhadores de empresas. Com trabalhadores de ministérios ou de administrações, pouco importa se forem públicas ou privadas. Conseguir montar um grupo de trabalhadores voluntários para refletirem sobre a questão das relações entre eles e a partir das perguntas sobre as dificuldades encontradas por eles no exercício do trabalho, e voltar à questão da subjetividade e da organização do trabalho.

Na mesma entrevista, ao comentar sobre as etapas para a realização de um estudo, afirmou que:

O primeiro ponto é da ordem da investigação, essa investigação não está à procura de dados, a pesquisa está à procura de entender como as pessoas compreendem o trabalho, e como fazem para negociar com a organização do trabalho, com o real do trabalho. Negociar quer dizer encontrar uma solução ou acordo que lhes permita evitar adoecer. É bem a normalidade, como as pessoas fazem para aguentar nessa relação diante do real.

Perguntar como as pessoas vivem, como se defendem e se protegem dos efeitos deletérios do trabalho. Eventualmente também engloba verificar quais são as fontes de prazer no trabalho. Porque nessas condições há realmente prazer e entusiasmo em relação ao trabalho. Por quê?

O mais importante é a reunião do trabalho à medida que permite apreender coisas sobre o trabalho, coisas que poderiam ser levantadas pelas entrevistas individuais. É porque no interior dessa discussão coletiva não há apenas uma discussão entre os trabalhadores e os pesquisadores, mas também uma discussão que começa entre os membros do grupo de trabalho. É o que faz o objeto da discussão entre eles, são sempre as questões evidentemente muito significativas, em vista dos problemas que elas ocupam. Envolvem o sofrimento no trabalho, o prazer no trabalho e, sobretudo, o que é importante nesse grupo de trabalho é que não é somente um trabalho de investigação.

O problema é tentar compreender o que eles dizem, qual é sua relação com o trabalho; qual a relação com o real do trabalho. Não são apenas dados, eu tento entender como eles enfrentam o real. Como eles encontram solução, ou pelo contrário, como vivem nos impasses. O sofrimento se acumula pouco a pouco, e os leva para a doença mental. O problema é tentar entender essa relação subjetiva do trabalho nessas duas dimensões:

de uma parte a experiência individual em relação ao trabalho, e de outra parte, de que forma essas experiências individuais possibilitam a divisão das relações de trabalho, não mais vivenciadas como uma experiência individual, mas se tornando vivências compartilhadas. Quer dizer, a identificação no real do trabalho do que faz sofrer as pessoas, elas geram a formação das estratégias coletivas de defesas do trabalho, para suportar o trabalho.

Mas o que me interessa nesse grupo de trabalho não é somente uma investigação para compreender o sentido. Não é simplesmente uma exploração ou pesquisa. Eu não uso o termo coleta de dados. Não é minha preocupação. Quando fazemos esse trabalho de investigação sobre a significação da relação e da organização do trabalho, nós descobrimos que não somente nós pesquisadores conseguimos entender certo número de postos-chave sobre a relação subjetiva do trabalho que envolve a saúde. Nesse trabalho coletivo, ao discutir, eles descobrem coisas que eles não sabiam até então. Produzir outra inteligibilidade em relação ao seu próprio trabalho. Então, não é uma coleta de dados, porque é bem uma parte que é parte da investigação, e em seguida uma parte é uma perlaboração do trabalho pelas pessoas. Em seguida, já é uma ação de transformação do trabalho. Isso é uma dinâmica do coletivo do trabalho que se torna possível pela pesquisa. Esse trabalho de perlaboração realizado conjuntamente pelo pesquisador e os trabalhadores participantes é o segundo ponto importante da pesquisa. Em relação ao resultado do processo. Após o primeiro, o segundo, o terceiro, o quarto encontro, há o relatório. Duas restituições para validação. Quando acabamos esse processo, não apenas compreendemos muita coisa sobre a relação subjetiva do trabalho, não somente eles entenderam novas coisas sobre o trabalho, e o mais importante, é que isso produz ideias novas sobre a transformação possível da organização do trabalho. Falando de outra maneira, o espaço coletivo para mim é tão importante porque é desse coletivo que vão nascer as ideias sobre a ação, a ação racional nascida dos trabalhadores.

Considerando essas etapas descritas por Dejours, os procedimentos adotados para o desenvolvimento do presente estudo consideraram as seguintes etapas: a construção do estudo pela pré-pesquisa ou pré-enquete; a enquete ou a pesquisa propriamente dita; a análise da demanda; a análise do material advindo das discussões; a validação dos dados; e a elaboração do relatório.

### **4.3 Etapas propostas para realização da clínica psicodinâmica do trabalho**

#### **4.3.1 A Pré-Pesquisa**

A primeira questão apresentada por Dejours (2004a, p. 105) é a de que uma pesquisa deve partir de uma demanda e esta deve ser prerrogativa dos trabalhadores: “[...] uma demanda



não formulada pelos interessados não poderia ser atendida”. De acordo com Dejours (2004a), para o início da pesquisa dois aspectos são fundamentais: que os trabalhadores queiram participar voluntariamente e que a instituição concorde com a realização da pesquisa.

Segundo Merlo (1999), esta é a garantia de que a pesquisa não se torne uma imposição ou instrumento de manipulação. Na situação de uma pesquisa ligada a uma dissertação ou a uma tese, porém, onde o interesse do estudo parte do pesquisador, nem sempre é possível formular a demanda pelos trabalhadores. Pode-se, contudo, apresentar uma proposta congruente com os interesses dos trabalhadores, que vá ao encontro de suas demandas implícitas, beneficiando o grupo. Essa proposta é discutida com o grupo e ajustada em função dessa discussão.

Para esta pesquisa, a demanda surgiu do próprio município devido à percepção da gestão dos altos índices de afastamento de trabalho, bem como relatos de adoecimento dos trabalhadores ser um fator recorrente. Quanto à proposta de aplicação da Psicodinâmica do Trabalho apresentada aos trabalhadores, esta foi aceita sem receios.

Em Psicodinâmica do Trabalho, a pesquisa consiste em analisar as situações que se apresentam, mas as “soluções concretas” ou as possibilidades efetivas de mudança dizem respeito ao desejo dos trabalhadores.

Com a construção desse acordo inicial, deu-se início à preparação da pesquisa propriamente dita, tendo sido necessário um tempo de dedicação a ela que se estendeu por 6 meses. Foi um momento importante para a definição dos pesquisadores que participaram do grupo e, ao mesmo tempo, para a definição dos trabalhadores envolvidos. Nessa fase realizou-se o levantamento bibliográfico, a análise documental sobre o campo e também a constituição da demanda.

Além do grupo de pesquisadores e dos trabalhadores que fizeram parte do coletivo de trabalho, foi mantido contato com a gestão da instituição, para facilitar as condições de realização da pesquisa, bem como difundir a metodologia para os demais trabalhadores.

Durante essa etapa de preparação, vários objetivos foram atingidos: análise de documentos com informações sobre o processo de trabalho e suas transformações; acesso à instituição, realizando visitas e mantendo contato com trabalhadores de locais variados. Além de contatos formais, foi importante conhecer o local de trabalho com os trabalhadores que participaram da pesquisa, destacando “[...] o que opera do ponto de vista humano” (Dejours, 2004a, p. 106). Em um terceiro momento, aborda-se organização do trabalho. A proposta, aqui, é entender a organização real do trabalho, “[...] a que desvende a dimensão dos conflitos entre os trabalhadores, de um lado, e a hierarquia de outro” (Dejours, 2004a, p. 107).

A Tabela 9 apresenta os requisitos e os objetivos para a etapa de pré-pesquisa:

Tabela 9

*Requisitos e objetivos da pré-pesquisa*

Requisitos fundamentais/procedimentos	Objetivos
<b>Pré-pesquisa</b>	
- Selecionar trabalhadores que aceitaram participar voluntariamente.	- Reunir e analisar documentos que contenham informações sobre o processo de trabalho e suas modificações.
- Aceitação e apoio da Instituição sobre a realização da atividade.	- Ter acesso à Instituição.
- Encontros formais e informais com os trabalhadores.	- Realizar visitas e estabelecer contato com os trabalhadores (estratégias de aproximação do coletivo de pesquisa).
	- Conhecer o local de trabalho.
	- Definir o coletivo de controle.
	- Definir como será elaborado o diário de campo.

Fonte: Fleury e Macêdo (2012), adaptado pela autora.

Na etapa da pré-pesquisa, foi realizada a análise documental e da instituição: análise do histórico da política social e documentos que regem o funcionamento do órgão; acesso à instituição e estabelecimento de contato com trabalhadores, conhecendo o local de trabalho com eles.

Ainda foram realizadas entrevistas individuais. A análise documental e as entrevistas individuais propiciaram informações importantes, analisadas com esses dispositivos para a compreensão da possibilidade de desenvolvimento da Clínica do Trabalho. Com os encontros coletivos, complementaram-se as análises, desvelando os ensejos e as defesas que poderiam impedir a prática Clínica do Trabalho e se esta é capaz de possibilitar o desenvolvimento profissional das pessoas participantes da pesquisa.

A análise clínica e as interpretações das situações de trabalho dadas pelas pesquisadoras e trabalhadores asseguraram a validade do material coletado à medida que participaram um grupo de pesquisadores da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás), sob a orientação da Professora Doutora Kátia Macêdo, capazes de confrontarem permanentemente o conteúdo das sessões entre si e com o próprio grupo de trabalhadores no momento da realização da pesquisa.

#### 4.3.2 A pesquisa propriamente dita

Na etapa da pesquisa propriamente dita foram desenvolvidas sessões de discussão coletiva, conforme preconiza a Clínica do Trabalho, devolutiva e validação dos resultados analisados no estudo: realização de 6 encontros com o grupo de trabalhadores dispostos a participar da pesquisa, com duração de duas horas e com o objetivo de instaurar a Clínica do Trabalho; análise dos dados e emissão de relatório para devolutiva; realização de um encontro para devolutiva e validação dos resultados.

A escuta e a interpretação da fala permitiram visibilizar e aprofundar as experiências e relações que envolviam os trabalhadores e o sofrimento no trabalho, pela conscientização e reflexão dos efeitos da organização laboral, buscando o sentido do trabalho (Macêdo, 2018).

A etapa da pesquisa propriamente dita foi realizada em um local identificado com o trabalho, na própria instituição. Os grupos ocorreram em local escolhido pelos próprios

trabalhadores, em intervalos de periodicidade possíveis, de acordo com as especificidades do trabalho, ocorrendo durante a jornada laboral. Os pesquisadores apresentaram-se para o grupo, esclarecendo sua área de atuação, objetivando, como pesquisador, “[...] a procura de um possível elo entre o trabalho e o sofrimento” (Dejours, 2004a, p. 107).

Salientou-se que o tema da pesquisa é o estudo do estabelecimento de relações entre a organização do trabalho e o sofrimento psíquico, ressaltando que o foco de interesse em Psicodinâmica do Trabalho é o acesso aos comentários verbais dos trabalhadores e, à medida que a pesquisa se desenvolve, passa a ser o conteúdo formulado pelo grupo de trabalho. O objetivo, desde o início, foi provocar reflexões capazes de gerar ações transformadoras, já que todo o trabalho, desde a pré-pesquisa, já é uma ação.

Um esforço particular foi realizado no curso da pesquisa para distinguir os elos existentes entre as expressões do sofrimento ou do prazer, as expressões positivas ou os silêncios ativamente respeitados sobre certos temas, de um lado, e as características da organização do trabalho, de outro (Dejours, 2004a, p. 109). Ele enfatiza que, caso os elos entre sofrimento e prazer não estejam claros ou constatados pelo grupo, é possível realizar uma interpretação e devolvê-la ao grupo, que precisa validá-la. Nesse cenário, é importante que a interpretação possibilite a continuidade da discussão. Ao longo dos encontros, os pesquisadores confrontaram as análises com os trabalhadores, validando as interpretações.

A interpretação ideal seria aquela que – desmontando um sistema defensivo – autorizasse, simultaneamente, a reconstrução de um novo sistema defensivo, ou um deslocamento do sistema defensivo existente, de maneira a enfatizar um elo entre sofrimento e trabalho (Dejours, 2004a, p. 110). Aos pesquisadores couberam a sensibilidade e a capacidade de trabalhar os aspectos psíquicos revelados na pesquisa. Apesar do aparecimento de problemas individuais, os pesquisadores trabalharam a clareza de que o objetivo da pesquisa é a postura do grupo de trabalho – deste coletivo – no trabalho e o aparecimento, ou não, dos sistemas de

defesa coletivos sobre o sofrimento. A proposta envolveu, ainda, observar como estava organizado o trabalho na instituição, bem como seus efeitos e desdobramentos sobre o psiquismo dos trabalhadores.

A primeira sessão, após a apresentação e a escuta da trajetória dos membros do grupo participante da pesquisa, teve início com uma pergunta aberta – “Fale sobre seu trabalho” –, seguida de perguntas específicas, voltadas para a investigação da dinâmica que envolve o sofrimento psíquico e as condições sociais do trabalho no qual se produziu. Foram conduzidas com base nas narrativas dos participantes e nos seus posicionamentos face ao processo de ressignificação das situações de trabalho. Procurou-se possibilitar a escuta, a elaboração e a perlaboração do sofrimento, buscando despertar no trabalhador o desejo de recuperar sua capacidade de pensar e agir, construindo um espaço para a mobilização subjetiva e a ressignificação do seu trabalho.

Como o foco está nas formulações coletivas, não há impedimento que, de um encontro para outro, haja variação na participação dos elementos constituintes do grupo, muitas vezes por exigências e particularidades do próprio trabalho. Todos os participantes da pesquisa participaram ativamente dos encontros coletivos, mas alguns faltaram um ou dois encontros por necessidade do trabalho ou afastamento por motivo de doença.

A Tabela 10 apresenta os requisitos e os objetivos da pesquisa propriamente dita.

Tabela 10

*Requisitos e objetivos da pesquisa*

Requisitos fundamentais/procedimentos	Objetivos
<b>Pesquisa</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deve ser operacionalizada em local identificado com o trabalho, no interior da instituição.</li> <li>- Ambiente deve ser escolhido pelos próprios trabalhadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação dos pesquisadores para o grupo esclarecendo sua área de atuação.</li> <li>- Contato com o coletivo de pesquisa para explicitar o caráter ético do trabalho (sigilo das exposições e respeito às formas de expressão).</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deve ocorrer durante a jornada de trabalho.</li> <li>- Determinar intervalos de periodicidade possíveis para os participantes da pesquisa.</li> <li>- Os elementos constituintes do grupo podem variar.</li> <li>- Esta se subdivide em quatro: Análise da demanda; Análise do material pesquisado; Observação clínica; Interpretação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ressaltar o tema da pesquisa e a análise do estabelecimento das relações entre organização do trabalho e sofrimento psíquico.</li> <li>- Falar sobre o foco em psicodinâmica, que é o acesso aos comentários/à fala dos trabalhadores.</li> <li>- Provocar reflexões que possam gerar ações transformadoras.</li> <li>- Validar constantemente as interpretações com o coletivo.</li> <li>- Focar o coletivo de trabalho verificando o surgimento ou não de sistemas defensivos coletivos sobre o sofrimento.</li> <li>- Ressaltar a impossibilidade de respostas urgentes.</li> </ul>
--	---

#### **Análise do material pesquisado**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição do que constitui o material pesquisado.</li> <li>- Memorial sobre a fala dos trabalhadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar a maneira como o coletivo compreende sua relação com o trabalho.</li> <li>- Promover a modificação da percepção sobre a Instituição.</li> </ul>
---	--

#### **Sessões de Clínica trabalho**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de tudo que foi detectado durante a pesquisa: o dito, o não dito e o encadeamento dos acontecimentos durante as reuniões.</li> <li>- Observação de gestos, posturas, tons de voz.</li> <li>- O relato deve ser feito após os encontros entre os pesquisadores e confrontado com o coletivo de controle a cada sessão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatar, com base na memória do pesquisador, das anotações feitas e das transcrições das gravações, aquilo que foi detectado durante a pesquisa.</li> <li>- Viabilizar material para interpretação.</li> </ul>
--	---

#### **Análise dos dados**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilização do material da observação clínica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar forma ao que for apresentado pelos trabalhadores.</li> <li>- Analisar os mecanismos de reconhecimento e cooperação e as estratégias coletivas de defesa que permitam a compreensão do que tiver sido verbalizado durante as reuniões.</li> <li>- Promover formulações de ideias nos trabalhadores que antes não estavam organizadas consciente e nitidamente.</li> </ul>
---	---

*Fonte:* Fleury e Macêdo (2012), adaptado pela autora.

Essa etapa é subdividida em quatro momentos, conforme descrição a seguir: análise do material da pesquisa, observação clínica e interpretação.

### 4.3.3 Análise do Material de Pesquisa

De acordo com Dejours (2004a), a parte mais difícil do trabalho é a definição do que é o material da pesquisa. Esse material resulta do que foi obtido nos grupos, do que foi dito pelos

trabalhadores, de sua formulação subjetiva. O interesse está na dimensão do comentário. Nesse comentário, o trabalhador fornece a maneira como o coletivo pensa sua relação com o trabalho. Ao mesmo tempo, a ausência do comentário pode ser entendida como uma defesa coletiva em relação à percepção do sofrimento em uma situação específica.

Por conta da pesquisa, o que é elaborado coletivamente, a vivência no trabalho transforma a relação subjetiva que os trabalhadores construíram em relação ao trabalho (Dejours, 2004a). A partir do espaço de discussão, os trabalhadores podem modificar sua percepção sobre a instituição, não mais a considerando da mesma forma.

Para a compreensão do que opera nas relações de trabalho e no cotidiano vivido pelos trabalhadores não basta a observação; é necessária uma escuta daquele que executa o trabalho e a consideração da qualidade das relações possibilitadas por este. O entendimento da complexidade operada no trabalho não é evidente, vai para além do que pode ser observado, medido e contado. A escuta da qual se fala em Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 2004a) deve ser realizada em um processo de reflexão junto a um coletivo de trabalhadores.

#### 4.3.4 Sessões de Discussão Coletiva

O ambiente para as entrevistas foi escolhido em comum acordo com os participantes, utilizando-se de um espaço, no ambiente do trabalho, capaz de possibilitar momentos de descontração e liberdade de expressão, com duração máxima de duas horas e quarenta minutos.

É importante ressaltar que todas as falas detectadas entre o grupo de trabalhadores e o de pesquisadores, que analisaram os fatos intersubjetivos, foram descritas no curso da pesquisa. Além do discurso do trabalhador, os pesquisadores analisaram o encadeamento dos acontecimentos durante os grupos.

O relato foi realizado logo após os encontros, a partir da memória dos pesquisadores, das anotações feitas durante o grupo e da transcrição das gravações. Os comentários dos

pesquisadores e o relato literal do acontecido foram utilizados confrontando as impressões levantadas, que foram trabalhadas e estudadas no grupo de pesquisadores, e apresentadas ao de trabalhadores a fim de serem validadas.

Ainda, segundo Dejours (2004a, p. 121), essa observação clínica pode ser submetida a outros pesquisadores que estejam participando da pesquisa nos grupos. “O material da interpretação em Psicodinâmica do Trabalho é, assim, uma observação comentada”.

#### 4.3.5 Validação dos Dados

A validação dos dados foi realizada durante a pesquisa com as interpretações e os comentários dos pesquisadores e do grupo de pesquisadores, assim como pela retomada de questões formuladas anteriormente pelo próprio grupo de trabalho. Todo esse material foi elaborado em forma de relatórios e discutido com os trabalhadores.

A validação pode ocorrer em duas etapas. O primeiro momento acontece durante a pesquisa, com as interpretações, os comentários do pesquisador e do grupo de pesquisadores, assim como pela retomada de questões formuladas anteriormente pelo próprio grupo de trabalho. Todo esse material dará forma ao relatório a ser discutido com os trabalhadores.

Um segundo momento pode ocorrer quando novos trabalhadores se agregarem ao grupo inicial da pesquisa e os trabalhadores do grupo original/inicial propuserem uma retomada de momentos anteriores. Nesse caso, existe a possibilidade de serem realizadas novas discussões, que venham a gerar modificações e correções no relatório final.

Em relação à refutação, Dejours (2004a) aponta que esta pode ocorrer na comunidade científica por meio de contrapesquisas. A crítica é feita em âmbito teórico e metodológico, mas não em relação ao material coletado e interpretado. Pretende-se apresentar o relatório final da pesquisa ao Ministério do Desenvolvimento, órgão responsável por estabelecer as normas regulamentadoras do trabalho na assistência social.



Tabela 11

*Requisitos e objetivos da validação dos dados*

<b>Requisitos fundamentais/procedimentos</b>	<b>Objetivos</b>
Validação dos dados	
Pode ocorrer em duas etapas: - Durante a pesquisa, a partir das interpretações, comentários do pesquisador e/ou grupo de pesquisadores; - Em outro momento, quando há entrada de novos participantes no grupo, o que leva a uma retomada do que já foi discutido.	- Validar e/ou refutar formulações/ interpretações feitas pelos pesquisadores sobre o material analisado. - O relatório deve ser lido no início de cada sessão e os termos técnicos devem ser esclarecidos.

Fonte: Fleury e Macedo (2012), adaptado pela autora.

## 4.3.6 Devolutiva e Validação

De forma interativa, foram apresentadas as interpretações das pesquisadoras, validando a análise, os resultados e as conclusões da intervenção entre pesquisadores e participantes da pesquisa/intervenção. O relatório final foi discutido com o conjunto dos trabalhadores que não participaram diretamente da pesquisa e com a gestão da instituição, para difundir as interpretações elaboradas no relatório do grupo participante.

Tabela 12

*Requisitos e objetivos das fases de devolutiva e validação*

<b>Requisitos fundamentais/procedimentos</b>	<b>Objetivos</b>
Devolutiva	
- O material discutido e analisado nas sessões coletivas com foco nas categorias estudadas pela Psicodinâmica do Trabalho. - Relatório final.	- Apresentar uma fotografia do momento. - Possibilitar que a história vivenciada nos encontros possa produzir novas formas de agir e que o sujeito possa se reconstruir no plano coletivo.

Fonte: Fleury e Macedo (2012), adaptado pela autora.

A avaliação do trabalho foi realizada com o coletivo de pesquisa uma vez por semana. A avaliação ocorreu por meio das validações das mobilizações ocorridas no espaço de discussão coletiva, bem como o engajamento dos participantes nos projetos de mudança das situações laborais (Fleury & Macêdo, 2015). As sessões foram analisadas de maneira

articulada, verificando a evolução e o aprofundamento dos temas que surgiram nas discussões coletivas.

Para a Psicodinâmica do Trabalho, as dimensões da construção-reconstrução das relações entre sujeitos-trabalhadores e realidade concreta de trabalho visa articular a emancipação do sujeito no contexto de trabalho, possibilitando a crítica do trabalho prescrito, desestabilizando o que está posto e traduzindo o trabalho a partir dos processos de subjetivação, reciprocamente.

Esta pesquisa visa, metodologicamente, privilegiar o sujeito subjetivo consolidado pelo sujeito histórico individual, a partir de suas experiências e percepções expressas em palavras. Essas palavras, falas trabalhadas no universo coletivo, são fundamentais para desenvolver a consciência entre o prescrito e o real. Isso torna a dinâmica do trabalho mais expressiva no que tange ao desenvolvimento de estratégias frente às suas realidades individuais e coletivas.

A Psicodinâmica do Trabalho não propõe medidas de avaliação para seu método, pois a avaliação pode referir-se à ação dos pesquisadores, mas não à ação feita pelos trabalhadores no contexto de trabalho. Não há proposta de avaliação de mudanças objetivas, visto que o objetivo da Clínica do Trabalho consiste em promover, nos trabalhadores, a reflexão da sua relação subjetiva com o trabalho.

A idealização desta tese surgiu frente ao entendimento inicial da possibilidade de aplicar a Clínica Psicodinâmica do Trabalho como um elemento modificador do ambiente, estimulando a emancipação e a capacitação necessárias para a promoção de uma saúde mental em uma organização de assistência social. A motivação para o estudo foi uma demanda da gestora de um CREAS localizado em um município do interior da região Centro-Oeste, com dados acerca da quantidade de afastamentos em virtude de doenças relacionadas ao trabalho.

A definição do estudo em Clínica Psicodinâmica do Trabalho somente ocorreu após a análise da situação atual da organização, das reais condições e possibilidades de aplicação.

Esse levantamento inicial delimita a pré-pesquisa e torna possível identificar a demanda. Essa etapa é de grande importância, mas demandou muito tempo, visto ser necessário identificar, no próprio campo, de forma detalhada, se há condições de aplicar a clínica no local.

O estudo buscou analisar as práticas de Psicodinâmica do Trabalho, o que fez compreender ser possível avançar na proposta metodológica, promovendo a mobilização coletiva. Essa mobilização, por sua vez, gerou resultados imediatos visíveis nas mudanças de comportamento, que promoveram melhor funcionamento da organização através de atitudes solidificadas no trans-pesquisa.

No próximo item será possível compreender a técnica utilizada para analisar os dados que compõem o *corpus* da tese proposta.

#### **4.4 A Análise clínica**

Os dados relativos ao sofrimento e ao prazer passam, também, pela subjetividade do pesquisador (Dejours, 2004a). O objetivo da interpretação é dar forma ao que é trazido pelos trabalhadores, como uma vivência de seu trabalho, possibilitando, igualmente, a compreensão aos pesquisadores externos à instituição. Nesse contexto, ao pesquisador cabe situar-se como interlocutor, tornando viável a abertura do discurso sobre o sofrimento e o prazer. Assim, os mecanismos de reconhecimento e cooperação e as estratégias coletivas de defesa permitem entender o que é verbalizado durante as discussões do grupo.

A possibilidade da pesquisa, no coletivo, é demonstrada, mais claramente, quando os trabalhadores formulam ideias que anteriormente não estavam organizadas consciente e nitidamente. Durante a execução da pesquisa, então, essas ideias são dirigidas para uma pessoa de fora – no caso, o pesquisador.

A análise clínica do trabalho, mediada pela linguagem, coloca em evidência as estratégias individuais e coletivas construídas pelos trabalhadores para lutar contra os fatores

que geram sofrimento, como constrangimentos, pressões e conflitos presentes na organização do trabalho. O sofrer é evidenciado pela desconstrução das defesas, mediada pela linguagem (Dejours, 2004b).

Perspicácia e criatividade são importantes na interlocução social com os participantes. Nesse sentido, as pesquisadoras aplicaram metodologias de entrevista que permitiram expressar os significantes e significados dos diálogos. Setúbal (1999, p. 61) confirma que:

Com isso, o pesquisador, ao desenvolver a ação de analista da comunicação e ao viabilizar a adequação do uso da metodologia ao estudo, se transforma e transforma o objeto, ao retirá-lo do seu estado original, aparentemente inerte, sem, contudo, modificar os próprios termos da comunicação.

O princípio que organizou a reflexão durante a pesquisa foi a discussão sobre as dificuldades no trabalho, ou seja, as situações reais de trabalho. Ao longo da discussão, foi preciso compreender como é a realidade do trabalho e como as experiências subjetivas dos trabalhadores são organizadas para dar conta do real.

Na discussão, alguém dizia algo sobre determinada situação, uma dificuldade, e outras pessoas escutavam, legitimando-se as duas experiências. Por isso é preciso verdadeiramente escutar e, considerando necessário, os pesquisadores solicitaram-lhes que explicassem como isso acontecia. Isso significa que, ao não compreenderem de fato a tarefa, os pesquisadores pediam mais explicações. Essa forma de diálogo oportuniza reformular o tema em discussão, interpretando-o e devolvendo-o para o grupo, onde todos avançam juntos, visto que a dificuldade de um pode também ser a de outros (Dejours, 2007).

Na escuta atenta durante as sessões é preciso remontar as armadilhas do reconhecimento presentes na decisão para compreender as razões do trabalhador. O reconhecimento é mediador da emancipação, mas também pode funcionar como elemento de submissão. Para isso, é necessário, primeiro, aprender a pensar como o interlocutor, entender a explicação que ele vai dar para o sofrimento e para a patologia e o que compreende do que ele diz ser o certo. É preciso

ir ao centro dessas questões e, para tanto, o essencial é tentar compreender o real, o que funciona ou não, as discussões contraditórias, os contrastes, os paradoxos, as pressões, as manifestações e expressões de sofrimento-prazer, o silêncio e tudo que o trabalhador indicar ser difícil para realizar a tarefa, o que ele diz e explica se torna objeto de análise e interpretação (Dejours, 2004b, 2007; Fleury & Macêdo, 2015).

Todos os comentários (atos de pensar sobre a situação) remetem às vivências subjetivas do trabalhador em relação à organização do trabalho e fornecem indicação da existência das defesas contra o sofrimento e busca pelo prazer. A narrativa veiculada no “espaço de discussão” no coletivo da pesquisa também representa formulação da atividade de pensar sobre a situação de trabalho, aquilo que não é dito, os olhares, as expressões, tudo constitui material clínico para análise e interpretação (Dejours, 2004b, 2007; Fleury & Macêdo, 2015).

Os elementos pertinentes à trajetória profissional dos participantes foram coletados tanto nas entrevistas quanto no questionário socioeconômico e reafirmado nas sessões coletivas. Os questionários foram preenchidos e devolvidos aos participantes para que pudessem confirmar os seus relatos.

Vale ressaltar que comentários e não comentários foram acompanhados, buscando compreender a relação entre objeto de discussão e posições contraditórias. O discurso grupal é enriquecedor visto que, quando a sessão é bem conduzida, é possível refletir em cadeia, onde um fala, outro nega; algum, ainda, não interrompe a fala anterior, mas lhe dá outra forma (formando uma cadeia associativa). Nesse momento podem apresentar fantasmas, ideologias comuns, partilhadas numa experiência comum da atividade do grupo, que justificam o conceito de estratégias desenvolvidas em coletivo (Dejours, 2004b).

O processo não verbal também é essencial e deve ser percebido com riqueza de detalhes, pois pode expressar sentimentos relevantes para a condução do grupo e a análise de dados. Isso

se faz sobre a simples ótica de se observar os comportamentos, pois, enquanto um participante fala, o outro se exprime por sinais sonoros ou pela mímica, gestos e olhares (Mezan, 1998).

Dejours (1992) corrobora com o autor supracitado e ainda complementa que existe sempre um contraste, um paradoxo a ser identificado. Esse momento requer um esforço especial dos pesquisadores no sentido de compreender relações existentes entre falas e expressões. Essas expressões podem ser de prazer ou sofrimento, indicadas de forma positiva ou negativa. O silêncio também deve ser considerado, visto que acontece por diversos motivos – respeito, medo e outros.

Os clínicos pesquisadores possuem o papel de engajar os participantes não apenas no momento de discussão, mas em suas relações com o trabalho. A escuta deve ser ativa, qualificada, buscando sempre motivar as discussões, mostrando sobreposições de discursos e todas as percepções necessárias. Para Dejours (2008c), a interpretação ideal aparece nos acontecimentos simultâneos, levando os indivíduos a interpretarem estratégias defensivas no sentido de organizar as entropias e buscar respostas para um novo sistema. Os conhecimentos, as habilidades e as atitudes dos pesquisadores são essenciais para que os objetivos da Psicodinâmica no Trabalho sejam alcançados (Dejours, 2008c, p. 112).

Durante o desenvolvimento das interpretações, foram consideradas expressões com particularidades da linguagem, como as conjunções, as metáforas e demais figuras de linguagem, que permitiram uma ampliação de sua interpretação.

Para Lancman, Sznelwar e Uchida (2008), a compreensão das relações de trabalho exige uma escuta voltada para quem executa o trabalho, dirigindo o olhar para a complexidade advinda daquilo que não é mensurável, não é visível, mas é central no trabalho, a convivência, ou seja, a qualidade das relações que ela propicia. A escuta deve ser realizada em um espaço coletivo, promovendo uma reflexão conjunta, possibilitando a reapropriação da realidade do seu trabalho.

A escuta qualificada pode diferenciar a Clínica Psicodinâmica do Trabalho de um grupo focal, por exemplo. Ela é essencial para a prática clínica, mas devem ser analisados outros dispositivos capazes de fornecer elementos de avaliação sobre como ela pode acontecer.

Além disso, essa formação implica uma análise institucional e das lideranças do grupo, que possa informar o pesquisador sobre o envolvimento e o apoio que a condução da Clínica do Trabalho propicia. Esse elemento pode fornecer ao coletivo a confiança necessária para interessar-se em falar, à medida que percebe haver uma disposição institucional de ouvir o que será dito para tentar resolver questões de trabalho e de relação do sujeito com a organização do trabalho.

Para Dejours (1999b), o espaço de discussão é sempre frágil, pois

[...] A partir do momento em que um grupo de pessoas deixe de desempenhar o jogo da palavra e da escuta e, mais exatamente, da equidade entre a palavra e a escuta, o espaço de discussão desaparece e as pessoas deixam de se comprometer com a discussão acerca da organização de trabalho. Mesmo que em uma empresa em que o espaço de discussão funcione bem em determinado momento, nada assegura que funcionará igualmente bem na semana seguinte (Dejours, 1999b, p. 43).

Os motivos que podem impedir a continuidade do espaço de deliberação coletivo podem surgir de diversas fontes – sociais, institucionais, intergrupais, interpessoais e intrapsíquicas. Socialmente, dois fatores contribuem para dificultar a condução da Clínica do Trabalho: o primeiro está relacionado à dificuldade de exercício da democracia no Brasil, e o segundo, ao imperativo de produtividade sobre os trabalhadores (Dejours, 2016).

A atividade proposta pela clínica implica um desvelar das resistências e um possível ativamente de defesas que podem impossibilitar a continuidade do trabalho. O pesquisador, em sua posição de explorador e menos de especialista, deve estar preparado para a escuta do sofrimento e realmente querer fazer a escuta, que é arriscada para todos os envolvidos.

É nessa perspectiva que se inscreve a proposta metodológica deste trabalho, privilegiando o mundo subjetivo do sujeito, construído a partir de suas experiências concretas e expressas pela palavra (Dejours et al., 1994). Neste estudo, a análise psicodinâmica do

trabalho privilegiou a fala a partir de um coletivo construído, estimulado a ampliar a percepção sobre si na medida em que se torna consciente da diferença entre o trabalho prescrito e o real e como esta mobiliza o sujeito e o coletivo de trabalho, fazendo-o desenvolver estratégias para enfrentar essa realidade.

#### **4.5 Considerações Éticas**

Este estudo foi submetido à aprovação dos comitês de ética, cujos documentos de aprovação encontram-se anexos. Todos os entrevistados assinaram um termo de consentimento com os devidos esclarecimentos. Regras estritas para a segurança dos dados se aplicam: endereços e informações de contato foram armazenados fisicamente separados a partir de dados de conteúdo. Qualquer informação de contato foi destruída o mais cedo possível, por exemplo, após a entrevista; dados anônimos foram utilizados para a análise.

Esta tese foi desenvolvida no modelo híbrido, sendo composta por capítulos teóricos necessários e pertinentes, conforme prescrito pelo método de pesquisa. Os resultados foram apresentados nas sessões seguintes em três artigos, com recortes do estudo de caso descritivo e exploratório realizado para compor esta tese. O terceiro artigo será apresentado no formato original, como publicado no periódico, com sua tradução apresentada nos anexos.



## Artigo 1 – Do Prescrito ao Real, o Desafio de Trabalhar em uma Unidade do Creas<sup>4</sup>

From Prescribed to Real, the Challenge of Working in a Creas Unit

De lo Prescrito a lo Real, el Reto de Trabajar en una Unidad Creas

### Resumo

Esta pesquisa objetivou analisar a organização do trabalho em um Centro de Referência em Assistência Social/Sistema Único de Assistência Social. Trata-se de um estudo de caso de caráter descritivo e exploratório, embasado na Psicodinâmica do Trabalho. Participaram do estudo nove trabalhadores de diversas funções. Foram realizadas seis sessões de discussão coletiva e as análises ocorreram conforme o método proposto. Os resultados são apresentados considerando os seguintes componentes: o sistema de Assistência social federal e municipal; a gestão de pessoas; as condições de trabalho; os riscos psicossociais presentes na Organização do Trabalho, estrutura física; segurança. Os trabalhadores descrevem uma organização do trabalho caracterizada por precárias condições de trabalho, o que constitui fatores de riscos psicossociais, vivenciados como fonte de sofrimento, gerando sobrecarga cognitiva e psíquica no trabalho. Os dados revelam que os trabalhadores mobilizam sua subjetividade para lidar com o sofrimento advindo do trabalho, e mesmo com estratégias de enfrentamento ainda declaram vivências de sofrimento, angústia, impotência, havendo necessidade de ajustes na organização do trabalho.

*Palavras-chave:* CREAS, Assistência Social, Psicodinâmica do trabalho, Organização do trabalho, Saúde do trabalhador.

### Abstract

This research aimed to analyze the organization of work in a Reference Center for Social Assistance/Unified Social Assistance System. This is a descriptive and exploratory case study, based on the Psychodynamics of Work. Nine workers from different functions participated in the study. Six sessions of collective discussion were held and the analyzes took place according to the proposed method. The results are presented considering the following components: the federal and municipal social assistance system; people management; working conditions; the psychosocial risks present in the Work Organization, physical structure; safety. The workers describe a work organization characterized by precarious working conditions, which constitute psychosocial risk factors, experienced as a source of suffering, generating cognitive and psychological overload at work. The data reveal that workers mobilize their subjectivity to deal with the suffering arising from work, and even with coping strategies, they still declare experiences of suffering, anguish, impotence, requiring adjustments in the organization of work.

*Keywords:* CREAS, Social assistance, Psychodynamics of work, Work organization, Worker's health.

---

<sup>4</sup> Este artigo foi submetido à revista: *Estudos e Pesquisas em Psicologia*.  
<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/index>

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la organización del trabajo en un Centro de Referencia de Asistencia Social / Sistema Único de Asistencia Social. Se trata de un estudio de caso descriptivo y exploratorio, basado en la Psicodinámica del Trabajo. Participaron del estudio nueve trabajadores de diferentes funciones. Se realizaron seis sesiones de discusión colectiva y los análisis se realizaron según el método propuesto. Los resultados se presentan considerando los siguientes componentes: el sistema de asistencia social federal y municipal; gestión de personas; las condiciones de trabajo; los riesgos psicosociales presentes en la Organización del Trabajo, estructura física; la seguridad. Los trabajadores describen una organización del trabajo caracterizada por condiciones laborales precarias, que constituyen factores de riesgo psicosocial, vividos como fuente de sufrimiento, generando una sobrecarga cognitiva y psicológica en el trabajo. Los datos revelan que los trabajadores movilizan su subjetividad para afrontar el sufrimiento derivado del trabajo, e incluso con estrategias de afrontamiento, aún declaran vivencias de sufrimiento, angustia, impotencia, requiriendo ajustes en la organización del trabajo.

*Palabras-clave:* CREAS, Asistencia social, Psicodinámica del trabajo, Organización del trabajo, Salud de los trabajadores.

### **A Organização do Trabalho: contribuição da Psicodinâmica do Trabalho**

O Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), mantido pelo Sistema Único de Assistência Social (Suas), com repasse de verbas das três esferas políticas – municipal, estadual e federal (Ipea, 2010) –, consiste em uma unidade pública e estatal, que oferece serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (Lei nº 12.435, 2011), que atende aos que necessitam de Proteção Social Especial (PSE) de média e alta complexidade, como nos casos de abandono, negligência, usuários de drogas, pessoas em situação de rua, abuso sexual, trabalho infantil, discriminados em decorrência da sua orientação sexual e/ou raça/etnia, vítimas do tráfico de pessoas e adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto.

Para lidar com essas situações, o CREAS oferece diferentes programas, dentre eles: o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (Paefi); o Serviço Especializado em Abordagem Social; o Serviço de Proteção Social a Adolescentes em

Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e o de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, 2013), que funcionam em interface com a Rede de Instituições, como o Centro de Atenção Psicossocial (Caps), o Ministério Público, o Conselho Tutelar e o Centro de Referência e Assistência Social (CRAS). Dada a especificidade das situações vivenciadas, os serviços ofertados pelo CREAS não podem sofrer interrupções, seja por questões relativas à alternância da gestão ou qualquer outro motivo.

Em consonância com uma avaliação crítica da realidade, o profissional do Sistema Único de Assistência Social no Brasil deve ser capaz de garantir que os direitos humanos sejam respeitados, com práticas e intervenções fecundas, fundamentadas política e cientificamente e conectadas com a transformação da realidade (Iamamoto, 2012). Boschetti (2017) afirma que as condições e as relações de trabalho vêm sendo marcadas pela precarização na política. Com efeito, no Suas, as relações e condições de trabalho são resultantes da dinâmica dos processos sociais contemporâneos, baseadas na flexibilização, exploração, espoliação e terceirização, enquanto sua efetivação como política social nos limites do capital ocorre com fortes tendências à focalização, à descentralização e à precarização.

Os estudos de Lopes (2017) e Santos (2017) apresentam algumas características das condições de trabalho dos trabalhadores do CREAS, visto que o trabalho desenvolvido no Suas no Brasil é cada vez mais desafiador, num ambiente socioeconômico permeado por complexidade, fragilidade, efemeridade e variadas contradições. Lopes (2017) comenta que o sofrimento decorrente do contato direto com situações de violação de direitos e de vulnerabilidade social soma-se à falta de recursos e de pessoal, gerando angústia e frustração para conseguirem realizar seu trabalho. Também Santos (2017) identificou em uma unidade do CREAS um cenário de precarização, que acarretava insatisfação, insegurança e sofrimento

psíquico. O desgaste físico e psicológico passa, muitas vezes, a ser banalizado e encarado como se fosse parte da forma regular de trabalhar e viver.

Dejours (1992) busca questionar o sofrimento no trabalho a partir de uma dupla perspectiva: de suas inscrições ou produções sociais (como nos modos de organização e divisão do trabalho) e também na perspectiva dos processos psíquicos que operam nos indivíduos como resposta ao sofrimento (seja em termos da falência ou falhas nas defesas psíquicas). Dessa forma, busca não reduzir o sofrimento à dimensão exclusivamente individual, mas também examinar o contexto social, sendo que o olhar do investigador enfoca o sofrimento decorrente de fatores sociais. A Psicodinâmica do Trabalho considera que vários fatores influenciam no alcance do equilíbrio psíquico, sendo o contexto laboral constituído pela organização e condições de trabalho e por relações sociolaborais (Macêdo, 2018).

O trabalho é um processo dialético, na medida em que o sujeito tanto influencia quanto é influenciado por ele. Por um lado, dá sentido ao que faz; de outro, as situações de trabalho interferem nas percepções desse trabalhador em relação a esse contexto. A situação o leva a vivenciar prazer e sofrimento. Um ambiente de trabalho constitui o contexto necessário para um bom desenvolvimento profissional, sendo também o lugar da convivência entre níveis hierárquicos distintos, cuja pretensa proximidade dilui as diferenças e os conflitos (Assis & Macêdo, 2010).

Um conceito básico para Dejours, Deranty, Renault e Smith (2018) é o papel da organização do trabalho. Eles entendem por organização do trabalho não só a divisão do trabalho, mas também a divisão dos homens para garantir essa divisão de tarefas, representada por hierarquias, repartir responsabilidade e sistemas de controle. A organização do trabalho é uma relação social, é um compromisso entre objetivos e prescrições (procedimentos, maneira de organizar o trabalho e método) e as dificuldades reais para a realização do trabalho.

De acordo com Dejours (2012), o próprio conceito de trabalho já prevê uma lacuna entre o prescrito e o real, lacuna que gera uma vivência de sofrimento inerente, sendo que a forma como o trabalho é organizado, planejado e gerido pode tanto contribuir para o equilíbrio do trabalhador como para seu desequilíbrio. Para Dejours o trabalho nunca é neutro no que se refere à saúde do trabalhador.

A partir dos estudos realizados em Clínica Psicodinâmica do Trabalho, Dejours (2016) enfoca a gênese e as alterações dos sofrimentos mentais atrelados à organização deste, sendo essa a fonte geradora de tensões e constrangimentos capazes de desestruturar a vida psíquica do sujeito. Dessa forma, a organização do trabalho refere-se a duas dimensões distintas (Molinier, 2013):

- c) a divisão técnica do trabalho dispõe sobre o que deve ser realizado e como deve ser feito (indicando modalidades, ferramentas, procedimentos, quais meio e máquinas, tipo de competências etc.;
- d) a divisão social e hierárquica do trabalho estabelece as normas de comando e de coordenação, os graus de responsabilidade e autonomia, e tudo o que se destaca na avaliação de trabalho.

A divisão técnica do trabalho refletida nas condições de trabalho, para Dejours (1992), podem ser definidas pelas características ergométricas do local de trabalho, compostas pelas condições de higiene, segurança, temperatura, pressão, vibração, irradiação, altitude, barulho, vírus e bactérias. Dejours (1994) destaca que as condições de trabalho estão voltadas para questões que envolvem diretamente o corpo e poderão provocar desgaste, envelhecimento e doenças somáticas no trabalhador. Por sua vez, essas condições envolvem elementos que incluem tanto questões físicas quanto interpessoais.

Com relação à divisão social do trabalho, no que se refere às questões físicas, elas podem ser tanto pressões mecânicas e químicas quanto biológicas do posto de trabalho, que

estão ligadas diretamente ao corpo. Também podem ser incluídas as questões do ambiente físico, como temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude, trânsito, distância do ambiente de trabalho, entre outras. Já sobre o ambiente químico, pode-se ter o contato com produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras e fumaças. Quanto ao ambiente biológico, têm-se vírus, bactérias, parasitas e fungos (Macêdo, 2012). Recursos informacionais, suporte organizacional, suprimentos e tecnologias, política de remuneração, desenvolvimento de pessoal e benefícios também são exemplos de condições de trabalho, segundo Macêdo et al. (2016), que podem gerar algum tipo de pressão aos trabalhadores.

Diferentemente dos riscos físicos, que são mais perceptíveis e identificáveis, os riscos psicossociais muitas vezes podem passar despercebidos, ignorados e, por isso, negligenciados. O termo psicossocial, por sua vez, consiste na relação que há entre os aspectos psicológicos e sociais, por exemplo, como o trabalho afeta a saúde mental ou, ao contrário, como o estado mental do indivíduo pode afetar a forma como trabalha, isso se refere aos riscos psicossociais. Este conceito está previsto na Norma Regulamentadora nº 20 (NR-20), que define os riscos psicossociais como a “influência na saúde mental dos trabalhadores, provocada pelas tensões da vida diária, pressão do trabalho e outros fatores adversos”.

A saúde mental do trabalhador está relacionada para além do preparo técnico e do conhecimento, mas com o campo das relações, no qual é preciso entender o trabalho como dinâmico, que se transforma de acordo com as necessidades dos diferentes atores envolvidos nesse processo. Pelas próprias características do trabalho com população vulnerável na Assistência Social, entende-se que a saúde mental dos profissionais que lidam com situações vulneráveis merece mais atenção e, para tanto, se faz necessário desvelar como é a organização do trabalho desses trabalhadores.

## **Delineamento Metodológico**

Objetivou-se, com este estudo, analisar a organização do trabalho presente no CREAS localizado em um município na região Centro-Oeste do Brasil, a partir da Psicodinâmica do Trabalho. A pesquisa foi realizada no período de abril a junho de 2018 e foi um estudo de caso que teve caráter descritivo e exploratório.

Utilizou-se o embasamento da Psicodinâmica do Trabalho para o desenvolvimento do estudo que procura desvelar e compreender as vivências intra e intersubjetivas do trabalhador e suas relações com o trabalho (Dejours, 2016). A coleta de dados foi realizada em quatro etapas: a pré-pesquisa e constituição da demanda; a pesquisa propriamente dita, a validação e a elaboração do relatório.

A organização estudada foi um CREAS situado na região Centro-Oeste do Brasil. A unidade de assistência social atende, além da população do seu perímetro urbano, pessoas residentes em quatro comunidades rurais e recebe demandas encaminhadas pela justiça, por interesse da própria vítima ou por solicitação de outras instituições.

As demandas são diversificadas e por vezes relacionadas a questões de ilegalidade e narcotráfico, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, violência física e psicológica de vulneráveis, feminicídio, cárcere privado, tráfico de pessoas (principalmente mulheres e crianças), negligência e abuso financeiro ao idoso, dentre outras formas de violação de direitos. A variação das ocorrências exige diversos tipos de atuação por parte dos profissionais.

No período do estudo, a instituição contava com 9 (nove) pessoas em seu quadro de pessoal, em sua maioria do sexo feminino, a maior parte com ensino superior completo, sendo celetistas ou concursados. A pesquisa foi realizada com todos os trabalhadores e as etapas de coleta e análise foram desenvolvidas de acordo com as etapas da Clínica do Trabalho proposta

por Dejours (2004), sendo elas: a construção do estudo, enquete, validação e refutação e validação ampliada.

A primeira etapa – a pré-pesquisa – foi realizada com o apoio da gestora e do assistente-administrativo do CREAS estudado, que apoiaram o projeto em todas as suas etapas. Nessa fase foram realizadas análise documental e entrevistas individuais com os trabalhadores visando constituir a demanda para a realização do estudo. Foi feita uma palestra para a sensibilização com os trabalhadores, que aderiram 100% ao estudo. Essa fase permitiu um melhor planejamento para a realização da pesquisa. O critério para composição do grupo de participantes deste estudo foi intencional e a demanda surgiu dos próprios trabalhadores do Centro de Referência em Assistência Social. A pesquisa documental também contribuiu para o estudo, pois permitiu o acesso à história do órgão, às normas e aos procedimentos e ao histórico dos motivos de afastamento dos trabalhadores com atestado dos três últimos anos entre 2015 e 2018.

Na etapa denominada pesquisa propriamente dita foram realizadas sessões para discussões coletivas que caracterizam a clínica do trabalho, constituindo, assim, um espaço que propiciou a construção coletiva entre trabalhadores e pesquisadores do conhecimento acerca do campo estudado. Seis encontros de discussão coletiva foram realizados como um espaço de escuta e foram conduzidos a partir de perguntas gerais abordando a organização do trabalho e a mobilização subjetiva dos trabalhadores. Essas sessões de discussão coletivas foram gravadas, transcritas e analisadas pela Clínica do Trabalho, usando como critério a triangulação de juízes.

Para a validação dos dados, seguindo o prescrito por Dejours, foram realizados encontros com o grupo de participantes. A realização das sessões de discussão coletiva e a análise clínica do trabalho a partir da fala, que permitiu construir um conhecimento de forma



coletiva, com vistas a levantar aspectos da organização do trabalho e seu impacto nos trabalhadores, foi o objetivo deste estudo.

### **Análise e Discussão dos Resultados**

Este artigo apresenta resultados parciais de uma tese. Com base na psicodinâmica do Trabalho almejou-se compreender como funciona a organização do trabalho e as vivências dos trabalhadores em relação ao seu trabalho. Desse modo, a construção da seção dos resultados considerou as dimensões da divisão técnica e hierárquica do trabalho no CREAS. Serão apresentados considerando os seguintes componentes dessas divisões: o sistema de Assistência social federal e municipal; a gestão de pessoas; as condições de trabalho; os riscos psicossociais presentes na Organização do Trabalho; estrutura física; segurança.

### **O Sistema de Assistência Social Federal e Municipal**

Conforme estudos realizados em Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 2016) a organização do trabalho refere-se a duas dimensões distintas (Molinier, 2013): a divisão técnica do trabalho e a divisão social e hierárquica do trabalho. No que se refere à divisão técnica do trabalho, partindo da análise documental, apresenta-se sucintamente o Suas e o CREAS, tendo como base os documentos internos de constituição da organização, em especial a NOB/SUAS Norma Operacional Básica da Assistência (2012), do Ministério do Desenvolvimento, considerando ainda os dados coletados nas etapas da PDT.

O Suas, inspirado nos conhecimentos já produzidos no âmbito do SUS, adota o modelo de equipes de referência. Isso significa que cada unidade de assistência social organiza equipes com características e objetivos adequados aos serviços que realizam, de acordo com a realidade do território em que atuam e os recursos de que dispõem. O CREAS, como equipamento público estatal do Suas, a partir do acompanhamento técnico especializado, aspira potencializar

a capacidade de proteção da família e do indivíduo, tendo como propósito o resgate e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A característica do trabalho de assistência oferecido pelo CREAS exige de seus trabalhadores o contato constante com situações de extrema vulnerabilidade e violência da população atendida, profissionais preparados para desenvolver a atividade e legitimá-la como política. O relato de um dos participantes da pesquisa ilustra esses aspectos, indicando a dificuldade de se adaptar às demandas do cargo, conforme relatado pelo Participante 9: “Eu passei semanas e semanas quando eu entrei sem dormir (...). (...) ficava pensando (...) teve muitos casos que me chocou muito (...)”. O exercício profissional torna-se um desafio constante e necessita de uma postura empática e sensível por parte dos trabalhadores.

As equipes de referência do Suas são compostas por um grupo de profissionais multidisciplinares que possuem objetivos comuns e que definem coletivamente estratégias para alcançá-los. O prescrito para a composição de uma unidade do CREAS prevê uma proporção de um profissional para atendimento a, no máximo, 20 casos, acolhidos em até dois equipamentos da alta complexidade para pequenos grupos. No entanto, os dados indicam que o real do trabalho na unidade tem exigido que cada profissional tenha que atender três vezes mais do que o previsto, ou seja, eles têm atendido uma média de 60 casos. Os atendimentos dos casos podem ocorrer por meio de sessões de atendimento individuais ou grupais; visitas domiciliares; concessão e acompanhamento de benefícios.

Há, então, uma desproporcionalidade com o prescrito na normativa de referência e o praticado na unidade, levando a uma demanda exaustiva para os trabalhadores. O relato ilustra esse aspecto: “Porque não dá realmente. (...) você está com 60 casos, está tudo parado e você precisa retomar os atendimentos até para ver o que está acontecendo nesse período” (Participante 3). Observa-se sobrecarga de trabalho, não apenas em relação ao número de

atendimentos, mas também uma sobrecarga cognitiva e emocional em decorrência da especificidade da tarefa.

Os dados indicam ainda que, em consequência do nível elevado de atendimentos, algumas atividades essenciais dos profissionais são relegadas a segundo plano, deixando lacunas relativas a processos e procedimentos. Um exemplo observado é o não preenchimento dos prontuários, ação considerada essencial pelos entrevistados para a validação do trabalho. A seguir um relato do Participante 5 que evidencia o sentimento de incompetência vivenciado pelos trabalhadores: “(...) eu não fiz nada essa semana. Não consegui fazer nada. Mas a gente atendeu, a gente atuou, a gente visitou”.

Metas impossíveis de serem atendidas considerando o tamanho da equipe disponível para a realização das tarefas, somadas a uma pressão por resultados constituem fatores que geram sofrimento nos trabalhadores, pois quando essas metas não são alcançadas, muitas vezes a culpa/responsabilidade recai para o fator humano, no caso, os trabalhadores, e não se questiona a falha no planejamento e gestão dos recursos financeiros e humanos da unidade (Dejours, 2012).

Além da demanda maior do que esperada, o público-alvo do CREAS estudado abrange geograficamente a população urbana e também a rural, conforme identificado na pesquisa preliminar. Nesse sentido, os que estão na zona rural possuem problemas que envolvem sua logística e tempo. Nos encontros de grupo, foi possível identificar que os deslocamentos são deficientes em se tratando do tempo de viagem e das condições viárias. Esses elementos imperam sobre as condições de trabalho, como evidenciado no recorte seguinte: “(...) é muito longe esse assentamento daqui. A gente está indo lá toda semana para dar suporte para essa família, para ajudar a segurar as pontas mesmo. (...) esse suporte que a família é de direito (...)” (Participante 4).

Essa situação limita a realização de todos os trabalhos agendados, além de deixar ainda mais estreita a capacidade de atendimento às demandas, visto haver uma priorização da quantidade de pessoas a serem atendidas por profissional em detrimento da qualidade do atendimento. Para que o processo de trabalho funcione, é necessário reajustar as prescrições e desenvolver a organização do trabalho efetiva, o que é diferente da organização do trabalho prescrita.

Conforme descrito nas orientações técnicas do CREAS, suas competências enquanto órgão da política de assistência social fazem parte de um arcabouço de leis e normativas que fundamentam e definem essa política social e regulam o Suas. Nesse contexto, devem ser compreendidas a partir da definição da finalidade/objetivos da política do Suas, ou seja, afiançar seguranças socioassistenciais na perspectiva de proteção social.

A NOB/SUAS (2012) propõe um conjunto integrado de ações e iniciativas do governo e da sociedade civil para garantir proteção social para quem dela necessitar, sendo o instrumento normativo que define o modo de operacionalizar os preceitos da legislação que rege o trabalho do CREAS, como mostra o trecho a seguir: “A gente baseia o nosso trabalho de acordo com as normativas. (...) nós temos vários documentos com base legal que nos dão esse suporte” (Participante 1).

Os dados coletados permitem a análise de que tais orientações prescritas parecem não ser suficientes para dar conta do real do trabalho. De acordo com relato dos participantes, cada dia é um aprendizado diferente, uma nova necessidade de estudar o caso. Além disso, há uma dificuldade por não haver uma supervisão dos casos, já que muitas análises e relatórios influenciam sobremaneira a vida das pessoas vulneráveis atendidas. Nessa perspectiva, apesar de haver normas e orientações prescritas a serem seguidas, o real do trabalho demanda muita carga psíquica, estudo e discussão de casos, além do documento apresentar déficits referentes à descrição específica dos cargos técnicos.

Na dimensão da divisão social e hierárquica do trabalho se configura como função importante a gestão de pessoas, que abrange ações ligadas à contrato de trabalho, treinamentos e capacitações, benefícios aos trabalhadores, dentre outras. A gestão do trabalho no âmbito do Suas, de acordo com NOB-RH/SUAS (2005), que rege os recursos humanos, deve: garantir a “desprecarização” dos vínculos dos trabalhadores do Suas e o fim da terceirização; garantir a educação permanente dos trabalhadores; realizar planejamento estratégico; garantir a gestão participativa com controle social; integrar e alimentar o sistema de informação. Segundo relato dos participantes, porém, a gestão não consegue dar conta do prescrito e determinado, pois depende do repasse do Ministério de Desenvolvimento Social (MDS), como observado na fala do Participante 6: “Tem época que o MDS não tem repasse. A gente fica limitado por causa de verba. Não é porque a gestão quer ou não quer, mas é porque não vem mesmo”. A lacuna entre o prescrito e o real se apresenta complexa diante de um cenário de precarização, que acarretava insatisfação, insegurança e sofrimento psíquico.

A NOB/SUAS (2012), que estabelece as diretrizes de Recursos Humanos (RH) no Suas, afirma, simultaneamente, que devem ser exigidos desses profissionais conhecimentos anteriores (formação especializada) e constante atualização (formação continuada, com base no princípio da educação permanente). Ter perfil para trabalhar na assistência social é considerado um fator muito importante pelos participantes, conforme o seguinte relato: “Também tem que identificar o perfil do profissional. Tem profissional que tem o perfil pra caso de abuso ou de alienação” (Participante 5).

A qualidade dos serviços socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e da valorização dos trabalhadores atuantes no Suas. Nos serviços públicos, o preenchimento de cargos, que devem ser criados por lei para suprir as necessidades dos serviços, deve ocorrer por meio de nomeação dos aprovados em concursos públicos, conforme as atribuições e competências de cada esfera de governo, compatibilizadas

com seus respectivos Planos de Assistência Social (Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais), a partir de parâmetros que garantam a qualidade da execução dos serviços (Silva-Deligmann, 2011).

O artigo 37 da Constituição Federal (1988) delimita os princípios básicos da Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, legalidade e eficiência. A realidade interna do CREAS estudado fere o princípio da eficiência, na medida em que a unidade conta com apenas um trabalhador concursado e todo o restante da equipe foi contratada por credenciamento e indicação política. Isso gera instabilidade profissional e promove insegurança nos trabalhadores. Pode ser observado no depoimento de um participante quando afirma que: “Cortaram o nosso salário ao meio, diminuiu a nossa carga horária, foi assim do nada. A gente teve que administrar dívidas. A incerteza da política. (...) Desgastou demais” (Participante 5). Macêdo e Pires (2006) ressaltam que, no Brasil, os trabalhadores de organizações públicas sempre necessitaram possuir habilidades diplomáticas nas suas relações de trabalho, para não provocarem divergências com a administração pouco competente dos gestores. Nas organizações públicas, são as relações de estima e os jogos de influência os verdadeiros indicadores de poder no Brasil.

Embora o processo de credenciamento e contratação aconteça de acordo com a NOB/SUAS (2012), há, segundo a gestão da organização, uma escassez de mão de obra, o que impossibilita um processo seletivo mais eficiente. Ainda que tenham esse gargalo, há uma inobservância no treinamento e desenvolvimento e isso desfavorece a aplicação do trabalhador ao trabalho. O relato do Participante 2 mostra a sensação de não preparo para o cargo “soube da oportunidade de emprego no CREAS. Nunca tinha ouvido falar, não imaginei como seria aqui (risos) porque são violações graves. Então eu cheguei sem nenhum preparo mesmo. (...) Cá estou há três anos”.

Nesse contexto, não são consideradas as competências e capacitações do trabalhador no momento de colocá-lo em determinada área, o que leva à inadequação das competências exigidas para o exercício da função e as atividades do setor, gerando insatisfação e sofrimento. Os trabalhadores relatam que vivenciam um estado de tensão, de insatisfação, de frustração e de angústia constante. Isso fica claro no relato seguinte: “Fala que é o Centro de Referência Especializado, mas a gente não é especializado em nada. A gente é generalista. Mas a gente sabe o que está falando aqui. Tem gente que está nesses órgãos e não sabe” (Participante 1). O profissional é contratado para o trabalho sem informações necessárias acerca das atividades que deverá desempenhar e de como irá se organizar para o trabalho, vai se especializando com o decorrer das experiências reais.

As especialidades exigidas para compor a equipe são: assistente social, psicólogo (a), advogado (a), auxiliar administrativo e profissional com ensino superior ou médio para ficar responsável pela abordagem dos usuários. Sem embargo, apesar do conhecimento necessário para o exercício da profissão, é preciso capacitar-se em outras áreas também, como as próprias normas que regem o trabalho do CREAS expressam e é avaliado pelo Participante 6 em sua fala: “Eu fiz uma especialização na área, mas a gente foi se formando ao longo das experiências e com as capacitações (...) também com as psicólogas anteriores que já tinham experiência na área (...)”. Por ser uma área relativamente nova dentro das políticas públicas brasileiras estão sendo criadas especializações e ações para troca de experiência, apresentando-se, então, como uma área em construção.

Sempre que há capacitações os profissionais se revezam para participar, de maneira a não pararem as atividades do órgão, considerando importante essa participação de todos. Percebe-se que o Estado tem se esforçado para atuar com relação às prescrições das necessidades de capacitação de pessoal. No entanto, em virtude da organização do trabalho, elas não têm exercido efetividade. O relato a seguir confirma tal análise: “Segunda nós tivemos

curso em Goiânia sobre escuta especializada, depoimento especial em relação abuso sexual contra criança e adolescente. Mas foi três pessoas da equipe e o restante ficou aqui” (Participante 7).

O desenho organizacional público, na realidade brasileira, normalmente é com formas bastante complexas e níveis hierárquicos múltiplos. Essa estrutura demonstra um paternalismo que gera um alto controle de movimentação de pessoal e da distribuição de empregos, cargos e comissões dentro da lógica dos interesses políticos dominantes. A cultura da interferência política e administrativa vigente pode ser caracterizada como predominantemente regida por um governo de poucas pessoas e patrimonialista e, também, burocrática e corporativa. É esta cultura que orienta a prática de gestão das organizações públicas (Macedo & Pires, 2006).

De acordo com as análises e com os relatos dos participantes, a remuneração ofertada para o trabalho está abaixo do nível salarial do mercado, principalmente se consideram o nível de complexidade exigido para a atuação. Esse é um dos fatores que, segundo os relatos, os impedem de procurar ajuda psicológica. Outro fator agravante é que os trabalhadores efetivados por meio de credenciamento, além de receberem um salário inferior ao dos colegas concursados que exercem a mesma função, não têm direito a férias e aos demais benefícios, importantes para os trabalhadores que atuam na assistência social.

Tais aspectos geram o sentimento de falta de reconhecimento e de injustiça pelo trabalho, realizado segundo o tipo de contrato de trabalho e os direitos neles estabelecidos, como expresso neste depoimento: “A questão da remuneração precisava ser reavaliada, revista. A questão de como somos contratados, a participante 5 é a única que tem direito a férias aqui. Poderia rever também. Não sei, alguma forma” (Participante 2). Dessa forma, os tipos de vínculo de trabalho estabelecem as condições de trabalho a que os trabalhadores são submetidos.



A ausência de reconhecimento retratada na retribuição financeira injusta é fonte de sofrimento. Salários baixos significam falta de reconhecimento profissional. Cinco dos participantes percebem sua remuneração como totalmente injusta, considerando as responsabilidades que eles possuem e o perigo a que são frequentemente expostos. Tal fato também foi enfatizado nos estudos de Gonçalves (2014) e Minayo (2013). Os baixos salários podem piorar as condições de vida pessoal, familiar e de saúde (Minayo, 2013).

Em relação às condições de trabalho, faltam investimentos institucionais na ergonomia e na qualidade de vida dos trabalhadores do CREAS pesquisado. Insalubridade<sup>5</sup> e periculosidade<sup>6</sup> são questões aparentes na maioria dos relatos dos participantes ao descreverem as características da atividade do trabalhador do Centro no município estudado, como expressa o Participante 1 em uma das vivências:

O homem de lá tem fama de matador e tudo. (...) falei pro motorista: você desce comigo. (...) porque já intimida. (...) me deparei com a idosa, igual uma cadeia (...) uma área cercada por tela de ferro e trancado com cadeado.

O trabalho interventivo requer, dentre outros fatores, muita cautela dos profissionais, pois eles devem ser capazes de avaliar a gravidade e a iminência ou não da exposição à violência, realizar a identificação das situações de risco, prevenção do agravamento e continuidade da situação de violência, buscar a devida responsabilização dos autores, oferecer acompanhamento jurídico, psicológico e assistencial. Tais questões não estão prescritas e fazem parte do real do trabalho, que o trabalhador só se dá conta mediante a experiência prática.

---

<sup>5</sup> A insalubridade é definida pela legislação em função do grau do agente nocivo, levando em conta ainda o tipo de atividade desenvolvida pelo empregado no curso de sua jornada de trabalho, observados os limites de tolerância, as taxas de metabolismo e respectivos tempos de exposição durante a jornada. Assim, são consideradas insalubres as atividades ou operações que, por sua natureza, condições ou métodos de trabalho, expõem o empregado a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixados em razão da natureza, da intensidade do agente e o tempo de exposição aos seus efeitos. A discriminação dos agentes considerados nocivos à saúde, bem como os limites de tolerância mencionados, está prevista nos anexos da Norma Regulamentadora NR-15, com alterações posteriores.

<sup>6</sup> Periculosidade literalmente significa algo perigoso. Dessa forma, atividades que envolvem risco à vida do colaborador podem dar direito ao adicional de periculosidade.

Apesar de o município ser pequeno, sempre ocorrem situações de violência, risco e morte, evidenciado no recorte seguinte: “(...) tivemos usuária nossa que foi assassinada. A gente deslocou até a residência para prestar todo suporte. (...) a gente sabe que (...) tem uma situação de vulnerabilidade total, financeira, emocional, psicológica (...)” (Participante 4).

Em relação ao contato diário com situações de violência, os profissionais relataram a tensão de conviver com essa realidade, expostos a muitas situações perigosas, inclusive sofrendo ameaças durante as visitas domiciliares e a busca ativa, conforme expresso no relato do Participante 1:

(...) no caso de violência doméstica, a mulher chega aqui pra gente, ela não tem contato telefônico, ela passa só o endereço, zona rural ou na cidade, e a gente tem que fazer uma visita. Aí a gente nunca sabe se na visita o agressor vai estar ou não.

Em determinados casos, a equipe relatou sentir-se bastante inibida em agir frente à denúncia, pois muitas vezes o agressor era alguém muito próximo da vítima ou da própria família. Quando se pergunta ao grupo participante “Quem resguarda a segurança de vocês em relação ao agressor?”, as respostas saem em um só tom, parecendo até mesmo um coro: “Deus”. O relato seguinte apresenta trecho evidenciando o quanto esses profissionais precisam estar alertas a todas as ações que vão desenvolver: “Porque sinceramente eu já falei pra juiz. Porque dependendo do relatório que a gente tem que fazer relatando o que aconteceu com a vítima... eu falei pro Juiz: Doutor eu não quero que o agressor saiba” (Participante 2).

As condições de trabalho são apontadas pelos trabalhadores como possível fator ligado a alta rotatividade de profissionais e, com isso, os serviços sofrem; ademais, não há nada prescrito em relação às demandas do território estudado e as prescrições estabelecidas pelas diretrizes de funcionamento do órgão são conflitantes, sendo muitas vezes diferentes da atuação prática. A organização do trabalho é repassada pelo representante do órgão e, assim, o profissional recém-chegado aprende pela observação e pelo material produzido e

disponibilizado pelo órgão, como conta o Participante 7: “Pior que a evolução é muito importante. Ainda mais na rotatividade de técnicos. Chega outro técnico fica completamente perdido (...)”.

A sobrecarga de trabalho (ritmo de trabalho) vivenciada pelos profissionais associa-se, principalmente, à escassez de recursos humanos e à inadequação da carga horária, o que acarreta momentos de tensão e um grande esforço por parte do profissional, na tentativa de atender à demanda apresentada (desgaste emocional e físico). Devido a casos específicos há alterações no horário de trabalho, onde o trabalhador precisa se adequar à realidade do usuário para dar conta da demanda real do trabalho.

Paz (2015) ressalta que a precarização do trabalho dos profissionais da Política de Assistência Social não se restringe aos vínculos empregatícios, pois vários fatores contribuem para a precarização das condições de trabalho, como baixos salários, falta de condições materiais e instalações físicas adequadas para a prestação de serviços aos usuários, alta rotatividade dos profissionais, recursos humanos insuficientes e pouco qualificados, ausência de capacitação continuada, insegurança no ambiente de atuação, exigência de produtividade, além do processo de informatização do trabalho, que, apesar de tornar as tarefas menos árduas, intensifica o seu desenvolvimento e aumenta a produtividade, tornando-as cada vez mais mecânicas e burocráticas, através de um intenso processo de preenchimento de formulários.

Dessa forma, devem ser pensadas melhores formas de registro das atividades e adequação dos recursos humanos, entre outros equipamentos necessários para a execução dos trabalhos realizados. Mesmo se tratando de uma atividade burocrática, é preciso fazê-la, já que os atendimentos precisam ser registrados.

### **Riscos ocupacionais psicossociais presentes na organização do trabalho do CREAS**

A organização de trabalho se justifica e se legitima como mediadora quando está a serviço da dignidade humana e do que é essencial para essa dignidade. Vínculos ou condições injustas e indignas confrontam o direito fundamental ao trabalho. Do ponto de vista constitucional, as atividades de trabalho dizem respeito tanto ao empregador como ao empregado, manifestando-se em seus interesses pelo conteúdo, pelas condições e pelas relações de trabalho.

O descumprimento da proteção aos riscos e a promoção da saúde demandam ações interventivas. O trabalho em condições saudáveis e a autonomia dos trabalhadores fazem parte da responsabilidade social e jurídica do empregador e deve incluir a adoção de práticas e procedimentos para antecipar e eliminar riscos que violam a integridade e a dignidade humana no trabalho. Zanelli e Madalozzo (2016) revelam que os trabalhadores atuantes na garantia de direitos não recebem proteção, sentindo-se negligenciados por não terem seus próprios direitos assegurados. Na percepção dos participantes, parece que as leis trabalhistas ignoram todos os riscos impostos aos trabalhadores do CREAS, ou os mesmos são negligenciados pela gestão, como revelado no trecho seguinte:

(...) olha o grau de risco pessoal que a gente corre no próprio trabalho. (...) se uma hora essas pessoas invadem o órgão (...). O risco que a gente corre na rua, porque a cidade é uma cidade pequena. (...) nós temos filhos, temos família. (...) a gente começa a pensar nisso e a gente começa apavorar (Participante 7).

Em contato diário com situações de violência, os profissionais relataram a tensão de conviver com essa realidade, expostos a muitas situações perigosas, inclusive sofrendo ameaças durante o exercício de suas funções. Em determinados casos, a equipe relatou sentir receio em agir frente à denúncia, pois muitas vezes o agressor era alguém muito próximo da vítima ou da própria família.

Os riscos psicossociais abrangem fatores relacionados ao ambiente de trabalho que podem afetar a saúde mental do trabalhador, além de agentes externos que abalam o estado emocional e psicológico do profissional, reduzindo a sua capacidade produtiva. Quando existe alguma deficiência na concessão, na organização, no contexto social de trabalho problemático e na má gestão do trabalho, isso acarreta riscos psicossociais. Esses riscos são mais complexos e difíceis de gerir do que os riscos habituais de saúde e segurança no trabalho.

Por consequência, o trabalhador fica mais suscetível aos efeitos negativos a nível psicológico, físico e social, tais como estresse relacionado com o trabalho, esgotamento ou depressão, gerando incapacidade individual e coletiva. As causas mais referidas para esse cenário são a insegurança laboral, as jornadas longas ou a carga de trabalho excessiva, assim como o assédio e a violência no trabalho. Também podem influenciar os problemas pessoais e os financeiros individuais.

### **Estrutura física e equipamentos**

Em relação ao ambiente físico e aos equipamentos utilizados no trabalho, o documento de Orientações Técnicas CREAS (2011) prevê que o ambiente físico disponha de, no mínimo, três salas para cada tipo de atendimento realizado, sendo salas específicas para equipe técnica, administração e coordenação, respeitando as condições de sigilo e privacidade, além de dois banheiros adaptados e coletivos. A unidade estudada é adaptada em uma casa alugada e não havia estrutura acessível, com rampas e corrimões para acessibilidade de cadeirantes e deficientes físicos, sendo necessário o atendimento desses casos em domicílio.

Ainda, a falta de condução foi uma das maiores dificuldades, pois o veículo era compartilhado com outros programas do CREAS e com as demais secretarias do município, acarretando atrasos nas visitas domiciliares, na busca ativa por atendimentos, como explicam

os Participantes 2, “a gente ficou um tempo sem carro”, e 5, “o carro chegou e às vezes tem uma demanda de um lado e ele está precisando ir pro outro lado”.

A falta de abrigo para acolher os usuários vulneráveis faz com que os trabalhadores se sensibilizem e às vezes até ofereçam abrigo na própria casa ou levem alimentos, roupas e sapatos a quem necessita. Ainda mais, algumas vezes, para darem conta do real do trabalho, reúnem contribuições entre os membros da equipe ou solicitam doações da comunidade, como revelado no trecho seguinte: “Aconteceu essa situação que (...) a gente não podia expor a família, não podia colocar na pensão, porque o agressor iria procurar, (...) levei para minha casa (...)” (Participante 2). Os impactos à saúde mental do trabalhador do CREAS são transferidos para a família, que acompanha o trabalho e vivencia as situações de medo.

Foi possível notar a ausência de condições laborais adequadas, principalmente em relação à infraestrutura, recursos e equipamentos, constatando-se a inadequação para o desenvolvimento das atividades propostas pela instituição. Isso, de acordo com Dejours et al. (2011), pode ocasionar, além de desgaste emocional e envelhecimento, doenças somáticas, bem como ser fonte de agravos à saúde física.

## **Segurança**

As características da atividade expõem os trabalhadores a situações de vulnerabilidade e violência, o que ocasiona medo potencializado pela falta de proteção e vigilância no órgão, que pode sofrer retaliações de agressores revoltados com o serviço, como já ocorreu. Trechos do relato de um participante ilustra esse aspecto: “(...) já entraram aqui e roubaram e quebraram as coisas, passaram fezes na parede, na mesa (...) no computador (...). Deixou a gente muito com o sentimento de impotência mesmo” (Participante 1).

Ter a sua segurança física garantida foi uma preocupação predominantemente presente nos encontros e relatos. Algumas vezes, quando o quadro de trabalhadores não está completo,

eles buscam estratégias como encostar o portão ou se sentarem em um lugar de fácil acesso para a saída, pois nunca se sabe o que esperar nos casos de visitas e buscas ativas, segundo expresso a seguir:

Só sei que o soco pegou nele e voltou em mim. (...) escorreu lágrimas nos olhos dele.

(...) tentei segurar a porta pra ela não ir pra rua ou fazer algo mais grave com ele. Aí ele ficava sempre com pedaço de pau na mão porque ela agredia ele (...) (Participante 4).

As situações relatadas indicam que o trabalhador vive em constante adrenalina na sua rotina de trabalho, tendo de estar, a todo o momento, sujeito a todos os tipos de vulnerabilidades, inclusive contra si mesmo.

No que se refere ao suporte institucional, os trabalhadores consideram que a gestora da assistência social está sempre disposta a ajudar e mantém uma boa relação com os demais setores da prefeitura do município, o que é relevante para o desenvolvimento do trabalho no CREAS, tendo em vista todas as precariedades das condições de trabalho, como revelado no trecho: “No quadro de funcionários do CREAS, o correto seria ter o advogado. A gente não tem aqui. Mas a gente tem o apoio na hora que a gente quer com a Assessoria jurídica (...)” (Participante 1).

Em muitos casos o Ministério Público é acionado e, então, o CREAS tem de sempre estar pronto para atender as demandas do Judiciário, que estabelece prazos muitas vezes inviáveis de cumprir, tanto pela complexidade do trabalho quanto pela demanda. Isso é expresso no relato do Participante 8: “(...) a gente não está podendo por causa da demanda do Judiciário, não está podendo pegar muito caso, então está indo mais devagar”.

Importante observar que muitas vezes os trabalhadores foram obrigados pelo Judiciário a realizarem atividades pertinentes a um técnico da Justiça e, devido à falta deste profissional no município, caracterizando um desvio de função imposto pelo Ministério Público. Tal ação ocasiona, no técnico, desgaste psíquico e emocional, visto que não tem preparo e nem os

materiais necessários para realizar tais atividades. Implicava, ainda, no aumento da demanda, pois, a partir do momento em que a equipe passou a atender às solicitações dos casos enviados, estabeleceu-se a dificuldade em limitar a carga de trabalho diária e esta se tornou intensa e desgastante.

Essa realidade está presente em muitas localidades brasileiras, corroborando com os resultados dos estudos de Silva et al. (2018). Frente a essa situação, foram relatados os sentimentos de insegurança e incapacidade, tanto na resolução dos casos quanto em acolher toda a demanda advinda da Rede. Apesar de serem realizadas reuniões e estudos de caso com a Rede, junto à Saúde, Conselho Tutelar e outros, na busca da realização de um trabalho interdisciplinar e contextualizado em casos considerados mais difíceis, os participantes relataram não haver engajamento, cooperação e interesse dos colegas das outras instituições.

Outra dificuldade encontrada pelos profissionais é a falta de um atendimento especializado para o agressor, já que muitas vezes ele é acometido de algum transtorno e precisa de tratamento. No entanto, o CREAS é um órgão de atendimento especializado a vítimas de violência, conforme expresso no relato seguinte:

(...) eu nego atender o agressor, porque a gente atende a vítima. Geralmente vem o marido. (...) veio o pai querendo que eu o escutasse, (...) abusou a vida toda da menina, ele queria vir aqui falar comigo. (...) Eu não saí da minha sala. Não queria que ele visse o meu rosto (Participante 3). Como estratégia de defesa operatória contra o sofrimento advindo do medo no trabalho a participante preferiu esconder-se do agressor.

Apesar de negarem o contato com o agressor, os participantes consideram que cuidar de um agressor é proteger diversas futuras vítimas, não só a vítima em si, a família da vítima, a família do agressor, o próprio agressor, a sociedade como um todo. A prática puramente punitiva aplicada pelo Direito Penal brasileiro não tem impacto na diminuição da reincidência da violência e tampouco na mudança do comportamento sexual humano.



Para Medrado (2008, p. 81), “as pessoas envolvidas na relação violenta devem ter o desejo de mudar. É por esta razão que não se acredita numa mudança radical de uma relação violenta, quando se trabalha exclusivamente com a vítima”. Esse autor (2008, p. 81) assevera, ainda, “[...] que a lei de certo modo reconhece que para intervir no contexto da violência doméstica e familiar contra as mulheres, a partir da perspectiva de gênero, é preciso implementar ações que possam também incluir os homens”. Centros de educação e reabilitação de agressores estão previstos na Lei Maria da Penha, mas são apenas para agressores restritos da liberdade.

Para Martinelli, Wanderley e Paz (2002, p. 8), “a proposta de planejamento e intervenções intersetoriais envolve mudanças nas instituições sociais e suas práticas”. Isso significa alterar a forma de articulação das ações em segmentos, privilegiando a universalização da proteção social em prejuízo da setorialização e da autonomização nos processos de trabalho. Implica, também, em mudanças na cultura e nos valores da rede socioassistencial, das organizações gestoras das políticas sociais e das instâncias de participação. Torna-se necessário constituir uma forma organizacional mais dinâmica, articulando as diversas instituições envolvidas.

Cuidar de pessoas vulneráveis implica na realização de tarefas agradáveis ou não, levando a sentimento de impotência que gera tensões, angústias, sentimentos fortes e contraditórios, como piedade, compaixão, amor, culpa, ansiedade, ódio e ressentimento. Não se pode negar a natureza de determinado tipo de trabalho, mas se pode amenizá-la, empreendendo ações que contribuam para a melhoria das condições do trabalho e da organização, quando investigados os fatores que se encontram na gênese do desgaste e da ausência de prazer no trabalho (Menzies, 1970, apud Lima Júnior & Esther, 2001). O sentimento de incapacidade de dar conta das demandas sempre mutantes do trabalho justifica

o fato de o modo de ser dos trabalhadores encontrar-se sob o foco da atenção dos estudos da Psicodinâmica do Trabalho (Lancman & Sznelwar, 2004).

Conforme exposto, as causas apontadas pelos profissionais como geradoras de sofrimento são diversas, relacionadas, principalmente, às condições de trabalho, exigências emocionais e sociais da atividade, além de dificuldades na organização e estruturação do serviço. Foram frequentes sentimentos contraditórios, identificatórios, reações emocionais intensas (revolta, desabafo com amigos, crises de ansiedade e choro), sentimento de impotência e frustração, insatisfação, conflitos interpessoais. Reagiram com atitudes de enfrentamento, caracterizadas por improvisação, passividade e individualismo.

Ao perceber a discrepância entre o trabalho prescrito e o real, Dejours (2012) definiu o trabalho como atividade coordenada de homens e mulheres para fazer face ao que não pode ser obtido pelo estrito cumprimento das prescrições, ou seja, ao que deve ser ajustado, rearranjado, imaginado, inventado, acrescentado pelos indivíduos para darem conta do trabalho na prática. A margem de negociação entre as imposições e a realidade estabelecerá os sofrimentos que o trabalhador poderá apresentar, tornando-o um ser criativo ou patológico (Dejours, 2012).

Diante da análise feita e das considerações tecidas, pode-se concluir que a análise psicodinâmica contribui para uma melhor compreensão do significado e das formas de sofrimento psíquico vivenciadas pelos profissionais no trabalho; esta é uma tentativa de fazer com que esse sofrimento revelado na fala do trabalhador seja instrumento de transformação das condições e da organização patologizantes do trabalho, tornando essa atividade profissional equilibrada e saudável para o trabalhador.

### **Considerações finais**

O objetivo de analisar a organização do trabalho em uma unidade do CREAS na região Centro-Oeste do Brasil foi alcançado, sendo possível evidenciar a dificuldade de a unidade

oferecer suporte organizacional para que as atividades laborais fossem realizadas a contento. Detectou-se ausência de condições laborais adequadas, principalmente em relação à infraestrutura, a recursos e equipamentos, constatando-se a inadequação para o desenvolvimento das atividades propostas pela instituição que, de acordo com Dejours et al. (2011), pode ser fonte de agravos à saúde do trabalhador. A escolha pela Psicodinâmica do trabalho mostrou-se adequada, tendo em vista que possibilitou constituir a partir do discurso dos trabalhadores a organização do trabalho.

O estudo revelou haver grandes conflitos entre o prescrito e o real do trabalho estabelecido pela Política de Assistência Social. As condições de trabalho, conforme organizadas, trazem implicações na atuação dos trabalhadores do CREAS, acarretando a intensificação das condições de trabalho, de saúde e de vida, ademais de um redirecionamento para uma atuação fragmentada, burocrática e tecnicista, ocasionando para esse/a profissional sofrimento com relação aos desafios impostos ao exercício profissional no contexto de regressão de direitos, comprometendo sobremaneira a sua saúde.

Sobre o Sistema de Assistência Social Federal e Municipal, o CREAS, embora normatizado por lei, denominada NOB/SUAS (2012), apresenta falhas por não especificar a função dos técnicos por área de conhecimento, trazendo desconfortos em relação à realização das atividades por eles. A própria natureza do trabalho, frente às problemáticas apresentadas pelos usuários, gera uma tensão natural. O superfaturamento do trabalho por falta de mão de obra é uma evidência que causa desconforto psíquico aos trabalhadores.

A Gestão de Pessoas mostra-se fragilizada, afetando o clima organizacional, visto que o processo seletivo aponta déficits oriundos da falta de oferta de profissionais na região; por outro lado, não há investimentos na aplicação dos trabalhadores que, em sua maioria, não são concursados, fato a gerar sentimento de instabilidade. Esses elementos tornam o ambiente contraproducente e os salários são considerados incompatíveis.

Acerca das condições e organização do trabalho e riscos não há investimentos em ergonomia ou planos de qualidade de vida. Os colaboradores se sentem inseguros em relação à questão, que envolve segurança e integridade física em função do perfil dos usuários, muitas vezes violentos. A questão da proteção também foi elencada como um gargalo no item Segurança Física, como um dos principais elementos de insatisfação, pois expõe os trabalhadores a situações de alto risco à violência, gerando ansiedade e medo.

Em relação à estrutura física e aos equipamentos foi observada a falta de veículos para atendimento à comunidade, material de trabalho insuficiente, falta de abrigo. Essas situações levam a um desgaste emocional significativo.

O trabalhador, no CREAS, vem encontrando dificuldades em sua prática profissional, decorrentes da falta de sinergia entre as dimensões de ordem estrutural (diretrizes de proteção social no Brasil), particular (a função do serviço na rede local de atenção às vulnerabilidades do território e aos dispositivos de interdependência e ou colaboração do sistema) e singular (organização do serviço). Há a necessidade de mudar as condições de trabalho do profissional do CREAS estudado. A exigência de mudanças, porém, não se coaduna com os dispositivos estruturais locais (intrainstitucionais) existentes, necessários à integralidade do cuidado da proteção social, segundo os princípios do Suas e as normas que regem o trabalho no CREAS. O equipamento reproduz a tendência dos serviços de saúde de centralização administrativa e financeira, impedindo que a coordenação tenha mais poder de deliberação e desenvolva um espaço coletivo e interativo (gestão participativa) na solução dos problemas.

Essa situação traz implicações para o comportamento dos profissionais que, em face da falta de apoio, podem sentir frustração e impotência, reagindo com resignação e improvisação. Os profissionais ressaltaram, também, ser necessário haver mais investimentos financeiros por parte do governo em políticas públicas e sociais na área de saúde mental, vindo eles a assegurarem o atendimento às necessidades humanas dos trabalhadores e a eficiência do

serviço institucional. Esperam o acolhimento das condições ideais para a realização de suas tarefas e de suas expectativas enquanto pessoas e profissionais.

Caracterizar aptidões, habilidades e aspectos da personalidade necessários ao pleno exercício do cargo é relevante, bem como os aspectos psicossociais relevantes que devem ser considerados. Sugere-se, para os próximos estudos, a construção de fichas profissiográficas das funções estabelecidas, por meio da pesquisa dos elementos (humanos, instrumental, ambiental e organizacional) que compõem o trabalho e a sua interação, com o objetivo de determinar as condições necessárias (ambientais ou de organização das tarefas) a um desempenho adequado.

A constituição do espaço de discussão coletiva favoreceu as análises das condições de trabalho do CREAS, possibilitando desvelar fatores que implicam a promoção da saúde mental dos trabalhadores, conforme proposto na metodologia deste trabalho.

Os dados indicam que os trabalhadores mobilizam sua subjetividade para lidar com o sofrimento advindo do trabalho, e mesmo com estratégias de enfrentamento ainda declaram vivências de sofrimento, angústia, impotência, havendo necessidade de ajustes para minimizar o impacto em seu equilíbrio.

Por se tratar de uma organização pública e que possui uma vasta dimensão e diversas outras unidades em todo o território nacional, o CREAS está presente em vários locais no Brasil, entende-se que não se pode afirmar que é uma característica das demais, capaz de ser apenas uma unidade com problemas pontuais, o que fragiliza os resultados. Assim, sugerem-se novos estudos nas demais unidades, ampliando o projeto. Outra etapa importante é realizar novas pesquisas, que levem a tratativas peculiares à manutenção da saúde mental dos trabalhadores no CREAS, tendo em vista as características das atividades conforme apresentadas neste estudo.

## Referências

- Assis, D. T., & Macêdo, K. B. (2010). O trabalho de músicos de uma banda de blues sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 10, 52-64.
- Boschetti, I. (2017, janeiro-abril). Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social. *Serviço Social e Sociedade*, 128, 54-71.
- Constituição da República Federativa do Brasil. (1988). São Paulo: Saraiva.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27-34.
- Dejours, C. (2007). *O fator humano. Christophe Dejours* (5a ed.). Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (2012). *Trabalho vivo: trabalho e emancipação*. Rio de Janeiro: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2016). Organização do trabalho e saúde mental: quais são as responsabilidades do Manager? In K. B. Macêdo et al. (org.). *Organização do trabalho e adoecimento – uma visão interdisciplinar* (cap. 15, pp. 317-331). Goiânia: Ed. da PUC Goiás.
- Dejours, C. et al. (2011). A carga psíquica do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli, & C. Jayet (orgs.). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 21-32). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C., Deranty, J. P., Renault, E., & Smith, N. (2018). *The return of work in critical theory: self, society, politics*. New York: Columbia University Press.
- Gonçalves, J. (2014). sentidos do trabalho para motoristas de transporte coletivo urbano de um município do interior do Rio Grande do Sul. Dissertação de mestrado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Santa Maria, RS, Brasil.

- Iamamoto, M. V. (2012). *Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional* (22a ed.). São Paulo: Cortez.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2019). *Silvânia*. Recuperado em 18 de março de 2021, de <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/go/silvania.html>.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2010). Pobreza, desigualdade e políticas públicas. *Comunicação da Presidência n. 38*. Recuperado em 15 de novembro de 2019, de [www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br).
- Lancman, S., & Sznelwar, L. (2004). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz e Paralelo 15.
- Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Recuperado em 20 março de 2021, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm).
- Lima Júnior, J. H. V., & Ésther, A. B. (2001). Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. *Revista de Administração de Empresas*, 41(3), 20-30.
- Lopes C. S. (2017). *Os trabalhadores do CREAS: entre o compromisso e a angústia*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade Federal de Taubaté, Taubaté, São Paulo, Brasil.
- Macêdo, K. B. (2012). O desamparo do indivíduo na modernidade. *Ecos Revista*, 2, 94-107.
- Macêdo, K. (2018). Formação de gestores e suas implicações na saúde mental do trabalhador. Gestão de pessoas: desafios do século XXI. In A. R. D. Fleury et al. (orgs.). *7º Congresso Internacional Sobre Saúde Mental no Trabalho* (pp. 215-246). Goiânia: Kelps.
- Macêdo, K. B., & Pires, J. C. (2006). Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *RAP – Revista de Administração Pública*, 1(1).
- Macêdo, K. B. et al. (2016). *Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar* (1a ed.). Goiânia: Editora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás.

- Martinelli, M. L., Wanderley, M. B., & Paz, R. D. O. (2020). Intersetorialidade nas políticas públicas. *Serviço Social e Sociedade*, (137), 7-13. Recuperado em 7 de fevereiro de 2020, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-66282020000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282020000100007&lng=en&nrm=iso).
- Minayo, M. C. de S. (2013). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde* (13a ed.). São Paulo: Hucitec.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2012). Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social (Suas). *Norma Operacional Básica (NOB-SUAS)*. Brasília, DF: MDS/SNAS/SUAS.
- Medrado, B. R. P. (2008). Posicionamentos críticos e éticos sobre a violência contra as mulheres. *Psicologia & Sociedade*, 20, 78-86.
- Molinier, P. (2013). *O trabalho e a psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho*. Paralelo 15.
- Paz, F. A. R. (2015). A precarização no trabalho do assistente social na política de assistência social. *Anais da VII Jornada Internacional Políticas Públicas*. São Luiz/Maranhão.
- Santos, M. P. (2017). As dimensões prático-formativas do Serviço-Social no contexto do CREAS. In *Anais do 5º Encontro Internacional de Política Social e 12º Encontro Nacional de Política Social*. Recuperado em 15 de dezembro de 2017, de <http://periodicos.ufes.br/EINPS/article/view/16407/11275>
- Silva-Delígmann, E. (2011). *Trabalho e desgaste mental. O direito de ser dono de si*. São Paulo: Cortez.
- Silva, J. B. et al. (2018). Trabalho e Sofrimento: desafios da saúde mental de profissionais da assistência social. *Psicol. estud.*, 23, e39108. Doi: 10.4025/psicoestud.v23.e39108. Recuperado em 10 março, 2021, de <https://www.scielo.br/j/pe/a/JtSZFPVLGqgzGMwnTYmNKdP/?format=pdf>



Zanelli, J. C., & Madalozzo, M. (2016). *Segurança no Trabalho: a construção cultural dos acidentes e catástrofes no cotidiano das organizações – uma perspectiva da Psicologia*. São Paulo: Juruá.

## **Artigo 2 – As Interações Socioprofissionais e os desafios da organização do trabalho no CREAS<sup>7</sup>**

### **Resumo**

A organização do trabalho pode apresentar elementos norteadores de suas relações. Objetivou-se analisar as relações socioprofissionais dos trabalhadores no Centro de Referência Especializado em Assistência Social em um município no Centro-Oeste brasileiro. O estudo de caso, de caráter descritivo e exploratório, adotou como base a Psicodinâmica do Trabalho. Foram realizadas seis sessões clínicas, com nove trabalhadores. Os resultados consideraram as dimensões: interações hierárquicas; interações coletivas intra e intergrupos; interações externas. As análises apontaram que a organização do trabalho do CREAS caracteriza-se pelo dispêndio emocional exigido nas interações socioprofissionais inerentes às atividades complexas, diante da violência e vulnerabilidade dos casos atendidos e as dificuldades com os demais órgãos que interferem no trabalho. As relações socioprofissionais geram tanto vivências de bem-estar quanto de mal-estar no trabalho, predominando, nesse contexto, as de mal-estar e sofrimento no trabalho. As vivências de prazer compreendem o reconhecimento por meio da dimensão externa em específico os usuários.

**Palavras-chave:** Assistência Social. Psicodinâmica do trabalho. Socioprofissionais.

### **Abstract**

The organization of work can present elements that guide their relationships. The objective was to analyze the socio-professional relationships of workers at the Specialized Reference Center for Social Assistance in a municipality in the Brazilian Midwest. The descriptive and

---

<sup>7</sup> Artigo submetido a revista: Avances en Psicología Latinoamericana.  
<http://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/index>

exploratory case study adopted the Psychodynamics of Work as its basis. Six clinical sessions were held, with nine workers. The results considered the dimensions: hierarchical interactions; intra and intergroup collective interactions; external interactions. The analyzes showed that the organization of work at Creas is characterized by the emotional expenditure required in socio-professional interactions inherent to complex activities, given the violence and vulnerability of the cases attended to and the difficulties with other bodies that interfere in the work. The socio-professional relationships generate both experiences of well-being and malaise at work, with the predominance, in this context, of malaise and suffering at work. Experiences of pleasure comprise recognition through the external dimension, specifically users.

**Keywords:** Social Assistance. Psychodynamics of work. Socio-professionals.

### Resumen

La organización del trabajo puede presentar elementos que orienten sus relaciones. El objetivo fue analizar las relaciones socioprofesionales de los trabajadores del Centro de Referencia Especializado de Asistencia Social en un municipio del Medio Oeste brasileño. El estudio de caso, descriptivo y exploratorio, adoptó como base la Psicodinámica del Trabajo. Se realizaron seis sesiones clínicas, con nueve trabajadores. Los resultados consideraron las dimensiones: interacciones jerárquicas; interacciones colectivas intra e intergrupales; interacciones externas. Los análisis mostraron que la organización del trabajo en Creas se caracteriza por el gasto emocional requerido en las interacciones socioprofesionales inherentes a actividades complejas, dada la violencia y vulnerabilidad de los casos atendidos y las dificultades con otros órganos que interfieren en el trabajo. Las relaciones socioprofesionales generan tanto experiencias de bienestar como malestar en el trabajo, con predominio, en este contexto, del malestar y sufrimiento en el trabajo. Las experiencias de placer comprenden el reconocimiento a través de la dimensión externa, específicamente de los usuarios.

**Palabras clave:** Asistencia social. Psicodinámica del trabajo. Socioprofesionales.

A temática do trabalho e dos trabalhadores no Sistema Único de Assistência Social (Suas) tem se apresentado como desafio a ser enfrentado. A perspectiva crítica que a Política de Assistência Social brasileira se propõe a realizar, voltada ao atendimento de necessidades sociais e comprometida com a consolidação dos direitos socioassistenciais, além de inovar ao instituir um novo modo de gestão pública do trabalho, supera o velho paradigma do assistencialismo e paternalismo, arraigado historicamente nas políticas de proteção social do país (Boschetti, 2009). Dada a especificidade e a natureza do trabalho do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS/Suas e o contexto em que se insere como política pública, faz-se importante analisar as relações socioprofissionais dos trabalhadores.

Para Dejours (2004), é por meio do trabalho que o sujeito se engaja nas relações sociais nas quais visualizará as questões herdadas de seu passado e sua história afetiva. As relações de trabalho englobam as interações internas com chefias imediatas e superiores, pares de uma equipe, sujeitos de outros grupos de trabalho e, sobretudo, as interações externas estabelecidas com clientes e fornecedores, afirmam Aguiar (2013), Assis e Macêdo (2010), Dejours (2012, 2015, 2016), Macêdo (2010, 2011, 2012, 2014, 2015), Pires (2011), Macêdo et al. (2016). Dejours (2012) explica que o trabalhar envolve o conviver, o viver junto. Assim sendo, as relações das pessoas que habitam o meio ambiente de trabalho devem ser as mais saudáveis possíveis; por isso, devem fazer uso da comunicação para trocar experiências, incentivar a cultura de vários princípios, entre eles o respeito, a solidariedade e o humanismo.

As relações de trabalho se constituem de interação, negociação e parcerias estabelecidas entre os agentes envolvidos em determinadas situações. Para Fleury (1996),

essas relações surgem das relações sociais de produção ajustadas entre trabalhadores e empregadores. Dejours (1994) insiste que o trabalhador não é um indivíduo isolado, ele é uma parte ativa nas relações com os pares e os subordinados no âmbito da hierarquia.

A relação com o trabalho ou com o lugar deste tende a se tornar a principal referência das pessoas, pois o sentimento de identidade social ancora-se fortemente na relação profissional (Assis & Macêdo, 2010).

A organização nos locais de trabalho pode apresentar elementos norteadores de suas relações. As situações de trabalho interferem sobre as percepções do trabalhador em relação a todo o seu contexto. Diante da situação, ele pode ter vivências de prazer e/ou sofrimento. As vivências de sofrimento podem se manifestar pelos males causados ao corpo, à mente e às relações socioprofissionais (Silva & Freitas, 2012).

O trabalho social oferecido no CREAS, órgão subordinado ao Suas, enquanto política de assistência social, efetiva-se no espaço público de conquista dos direitos e dos mecanismos de gestão democrática, configurado por dimensões complexas. A gestão do sistema deve visar à promoção para a qualidade da oferta dos serviços socioassistenciais, com vistas a garantir respostas às demandas dos usuários na proteção social, bem como o gerenciamento das condições de trabalho apresentadas aos profissionais atuantes na assistência social. O Suas tem exigido cada vez mais um trabalhador comprometido com a realização e a ampliação do direito socioassistencial e a ausência desses direitos têm impactado fortemente nas interações socioprofissionais (Silveira Júnior, 2016).

Sendo as relações socioprofissionais constituinte como fator importante no desenvolvimento do trabalho no CREAS, objetivou-se analisar as relações socioprofissionais dos trabalhadores ali lotados, sendo estas essenciais para o equilíbrio psíquico. O presente estudo apresenta, com base na psicodinâmica do trabalho, resultados parciais de uma tese,

referentes às relações socioprofissionais dos trabalhadores que atuam em uma unidade do CREAS.

### **Delineamento Metodológico**

O objetivo deste estudo foi analisar como as relações socioprofissionais dos trabalhadores do CREAS/Suas contribuem para suas vivências em relação ao trabalho. Trata-se de um estudo de caso de caráter descritivo e exploratório, cujos dados foram coletados em 2018. O embasamento para o desenvolvimento do estudo foi a partir da Psicodinâmica do Trabalho, a qual procura elucidar as vivências intra e intersubjetivas do trabalhador e suas relações com o trabalho.

A Psicodinâmica do Trabalho caracteriza-se, primordialmente, pelo envolvimento das pessoas com a pesquisa, sendo os participantes sensibilizados a participarem e a aderirem ao projeto. Inicialmente realizou-se uma reunião para apresentação do projeto e convite para participação do mesmo, onde foram explicitados todas as etapas e procedimento. Essa reunião foi realizada no CREAS, onde todos os nove trabalhadores da instituição aderiram ao projeto, também integralmente apoiado pela gestora. As investigações iniciais permitiram perceber o funcionamento da organização e as questões que envolvem a cultura organizacional.

No que se refere aos dados sociodemográficos dos participantes, tem-se que a idade variou entre 20 e 48 anos; uma prevalência por trabalhadores do sexo feminino, sendo que apenas um era do sexo masculino; ocupavam funções diversas, sendo a predominante os cargos técnicos (psicólogos e assistentes sociais).

O campo de pesquisa foi o CREAS localizado em um município no interior do Centro-Oeste, cuja unidade foi fundada em 2012 e à época da coleta de dados respondia por cerca de 240 casos, não apenas no perímetro urbano, mas também na zona rural. A organização, especializada em assistência social, recebe suas demandas a partir de denúncias da própria

comunidade, da justiça ou até mesmo da própria vítima. Os casos mais comuns atendidos são de exploração sexual, violência física e psicológica, cárcere privado, abuso e agressão a jovens, adolescentes e idosos.

Após a constituição da demanda, foram realizadas visitas à unidade do CREAS estudada para observações. Como base auxiliar, a pesquisa documental foi de suma importância para o levantamento da estrutura, cultura e compreensão das normas de funcionamento da unidade.

Na fase da pesquisa propriamente dita foram realizados seis encontros para discussão coletiva, conforme preconiza Dejours. Todos os participantes trabalhavam na unidade pesquisada. Esses encontros constituíram-se espaço de discussão coletiva, momento que propiciou uma escuta ativa, promovendo a reflexão e buscando a emancipação dos envolvidos.

Após as discussões, houve a análise dos dados e posterior validação dos dados, realizada em uma reunião com a participação dos envolvidos. A partir dessa validação foi possível estruturar um relatório final que permitiu visualizar melhor as situações observadas e representar a todos os trabalhadores as interpretações alcançadas pelo estudo.

### **Análise e Discussão dos Resultados**

Com base na psicodinâmica do Trabalho apresenta-se os resultados parciais de uma tese trazendo luz à análise e discussão quanto às interações socioprofissionais e os desafios da organização do trabalho no CREAS. Para uma melhor explanação dos resultados, adotou-se as seguintes dimensões: a) as interações hierárquicas: chefias superiores; b) as interações coletivas intra e intergrupos: membros da equipe de trabalho e membros de outros grupos de trabalho; c) as interações externas: usuários, consumidores e representantes institucionais.

### **a) As interações hierárquicas: chefias superiores**

No CREAS há uma coordenadora, subordinada à Secretaria de Assistência Social do município. Durante o desenvolvimento da pesquisa, a unidade estava em processo de mudanças na dinâmica do funcionamento em decorrência, principalmente, da inserção de uma nova coordenação. Nas análises realizadas, percebe-se que a coordenadora não tem voz ativa no CREAS, limitando-se a repassar as ordens da Secretaria de Assistência Social e a manter o controle das atividades. Além do mais, trata-se de um cargo político, conforme constatado no histórico de trocas de chefia.

É esta cultura que orienta a prática de gestão das organizações públicas. Foi possível levantar traços específicos que a caracterizam, devendo ser salientados: o burocratismo, a interferência política externa à organização, o autoritarismo centralizado, o paternalismo, a aversão ao empreendedorismo e a descontinuidade da gestão, que leva ao reformismo projetos de curto prazo com conflitos de objetivos e gestão nem sempre profissionalizada (Macedo & Pires, 2006).

No contexto de trabalho investigado, os trabalhadores não participam das decisões, conforme evidenciado em trecho do Participante 3: “A gestora que sabe: você vai para o CREAS, vai para o [Centro de Referência e Assistência Social] Cras, você vai para tal lugar. (...) Tem aquele ditado: manda quem pode, obedece quem tem juízo (risos)”.

As organizações públicas se deparam com a necessidade do novo tanto em aspectos administrativos quanto em políticos. Mais que isso, necessitam criativamente integrar aspectos políticos e técnicos, sendo essa junção inerente e fundamental para as ações nesse campo. Entretanto, essa busca de forças torna-se necessária para se conduzir a uma reflexão, onde se possa obter as melhores estratégias para descrever organizações públicas capazes de atingir seus objetivos, que consistem em serviços eficientes à sociedade (Macêdo & Pires, 2006).



Segundo Lancman (2008), em situações em que não há margem de manobra, nas quais o trabalhador não pode contribuir com sua experiência e seu saber fazer ou não consegue realizar seu trabalho de acordo com seus princípios e crenças, ele está impedido de transformar seu sofrimento em ações significativas que o levem ao prazer. Nesse caso, o trabalho pode se constituir em fator considerável de geração de sofrimento patogênico, de desequilíbrio e de doenças. Observe o comentário do Participante 4:

(...) às 8h da manhã ela me fez o convite, alegando que no CREAS estava faltando profissional e que esse profissional já estava adoecido (...) eu realmente me senti intimidada com essa conversa. (...) às 13h (...) se você não aparecer eu já sei que você não quer ajudar sua colega de trabalho. (...). Eu me senti na obrigação de no primeiro momento estar vindo para o órgão.

Percebe-se uma organização do trabalho extremamente hierarquizada, rígida e burocrática. A reforma gerencial, a dita mudança do paradigma burocrático para o pós-burocrático ou gerencial, faz-se necessária. Quando os trabalhadores são impedidos de questionar, sob pena de serem tidos como subversivos, separa-se o trabalho manual do intelectual, lógica do modelo taylorista de organização do trabalho, e a atividade mental dos trabalhadores é neutralizada (Dejours et al., 2018).

As relações socioprofissionais também são impactadas pelo tipo de vínculo trabalhista e pela forma como a gestão gere as relações trabalhistas, visto ser um trabalho contínuo, sem direito a férias e demais direitos básicos para um trabalhador, como se nota no trecho do Participante 5: “A gente não tem férias (...) é desgastante mesmo. A gente está precisando de férias”.

Em função das normativas e diretrizes que regem o CREAS há cobrança, controle e pressão temporal para realizar os atendimentos e, nesse contexto, pode-se entender como são estabelecidas as interações chefia-trabalhador. O trabalho em rede é de extrema importância

para as famílias atendidas no CREAS e, por isso, o (a) coordenador (a) da unidade tem a incumbência de fazer com que as articulações necessárias realmente aconteçam, complementando os serviços executados. Isso precisa ser feito em conjunto com o órgão gestor da Assistência Social, pela construção de fluxos de articulação e protocolos de atendimento; com a adoção desses instrumentos, o relacionamento com as unidades referenciadas e os outros componentes da rede poderá ser concretizado. Como analisado neste estudo, as interações com as unidades referenciadas e os outros componentes da rede mostram falta de cooperação e muitas vezes falta de cordialidade entre os trabalhadores.

#### **b) Interações coletivas intra e intergrupos: membros da equipe de trabalho, membros de outros grupos de trabalho**

A divisão do trabalho, como observado, é realizada pelo próprio grupo, observando a predisposição individual frente às suas capacidades, especializando as tarefas no sentido de facilitar o fluxo de trabalho. Deduz-se que a forma como o trabalho está organizado associa-se diretamente à qualidade das interações socioprofissionais vivenciadas. Os técnicos fizeram um acordo entre si seguindo o perfil de atendimento e isso facilitou a atuação do trabalho, como explicou o Participante 1: “Ela acolhe mais os casos de abuso e eu acolho mais os casos de violência doméstica e está fluindo”. A construção de estratégias entre o grupo de trabalho visando a cooperação no trabalho apresenta-se como fator de vivência de prazer no trabalho aos participantes.

É possível ver a manifestação de reconhecimento dos esforços dos colegas mais próximos. O Participante 3 explica: “Eu sei o quanto ela se esforça pra atender bem. É bom a gente sentir-se feliz pelo colega”. As relações intersubjetivas possibilitam o julgamento do trabalho realizado no que diz respeito à sua utilidade e beleza. O julgamento da utilidade técnica, econômica e social da atividade realizada só poderá ser proferida por quem estiver no

topo da linha vertical da hierarquia, ou seja, só o chefe, o executivo e o coordenador estarão em condições de avaliar o trabalho. Eventualmente, os subordinados e os clientes também terão essa prerrogativa de julgamento de utilidade.

O julgamento de beleza vai constatar se a realização da tarefa está em conformidade ou não com as regras do trabalho, com as regras da arte do ofício e se existe originalidade no estilo utilizado e qualidade. Esse quesito só poderá ser atribuído pelas pessoas que conhecem muito bem o trabalho e suas regras. Esse tipo de julgamento é feito pelos colegas, ou seja, na linha horizontal, e confere ao trabalhador pertencimento ao coletivo de trabalho e, conseqüentemente, reconhecimento e identidade (Dejours, 1999, 2002, 2004).

Nesse processo, inicialmente o que é avaliado é o trabalho; posteriormente, o trabalhador se reapropria desse reconhecimento para a construção de sua identidade, que é o “núcleo central para a saúde do trabalhador” (Dejours, 1999, p. 94). O reconhecimento é uma forma específica de “retribuição moral-simbólica atribuída ao trabalhador pela sua contribuição com a organização do trabalho, pelo engajamento de sua subjetividade e inteligência” (Dejours, 2002, p. 56).

Nesse sentido, a reapropriação do sofrimento via dinâmica do reconhecimento viabiliza a construção da identidade na dimensão social, mediada pelo trabalho. Para que esse processo ocorra é necessário o olhar do outro que julga e constata a utilidade do trabalho realizado e que também expressa gratidão pela contribuição recebida. Essa dinâmica só é possível mediante a construção de relações intersubjetivas no coletivo de trabalho (Dejours, 1999, 1992, 2004).

Para muitos, trabalhar e viver tornaram-se um perigo, o que vem fazendo dos locais de trabalho uma rede de intrigas particulares e coletivas. A forma como o trabalho está organizado traz como consequência, além do sofrimento psíquico, o isolamento e a competição entre os trabalhadores de uma mesma equipe (Assunção, 2003). O relato do Participante 1 ilustra essa

realidade: “Eu já sofri nessa rede. Porque as pessoas não tentam compreender a gente. Só sabem detonar a gente”.

Consta, nas análises, que vivências relacionadas ao sofrimento apresentadas nas relações socioprofissionais dizem respeito a interações com membros de outros grupos de trabalho. O CREAS oferece serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos e, para lidar com essas situações, oferta diferentes programas, que funcionam em interface com a Rede de Instituições, como o Centro de Atenção Psicossocial (Caps), o Ministério Público, o Conselho Tutelar e o Cras. Segundo o Participante 7, “A vida nossa é ficar explicando (...) A gente já fez capacitações, todas as reuniões que têm (...)”. Há também dificuldades dos trabalhadores do CREAS quanto a qual órgão encaminhar determinados casos.

As articulações com os demais órgãos acabam apresentando um desgaste, ao classificar demandas e ter de reencaminhá-las, o que torna mais moroso o trabalho. Para o Participante 5: “Eu estou cansada de fazer o ofício encaminhando aquele caso que ele mandou pro CREAS, eu tenho que encaminhar pro Cras ou pra Saúde e responder pro Promotor se esse caso está sendo atendido em tal órgão, se referir a tal, tal, tal”.

Para os trabalhadores, o Ministério Público é o órgão mais difícil de fazer a socialização, pois consideram, conforme os discursos, que “[o] sistema da justiça é muito frio”. Ao questionar o juiz em uma audiência sobre a preocupação de algum atentado contra sua vida diante de um caso no qual estava atuando, um trabalhador obteve a seguinte resposta, como relatou o Participante 1: “‘Foi a profissão que a senhora escolheu’. Foi bem grosso, foi bem seco. Eu achei tão ruim ele falar aquilo. (...) Fazer o que, né? Falta de humanidade mesmo. A gente não tem proteção de polícia e nem nada. (...)”.

O desgaste com os demais grupos de trabalho ficou evidenciado também quanto ao Conselho Tutelar, visto que muitas vezes a realização do trabalho do CREAS depende da

atuação e/ou articulação desse órgão com a família do vulnerável ou até mesmo com o próprio vulnerável, tendo ele autoridade sobre o assunto, dada pelo Ministério Público. De acordo com o Participante 5, “Teve uma vez no Conselho Tutelar que eu relatei um caso de abuso, aí a Conselheira: nós vamos notificar a mãe. Eu falei: (...) abuso sexual quero atender essa menina hoje. Esperar mais um dia?”. Uma das características das atividades na organização do trabalho no CREAS também se relaciona a cobrar atuação dos órgãos envolvidos nas tratativas de violações de direitos.

As análises ressaltam também a falta de respeito para com os profissionais da assistência social, praticada por profissionais de outras secretarias, que muitas vezes se acham no direito de falar o que deve ser feito ao trabalhador sem o devido conhecimento de sua função na assistência social, em especial no CREAS estudado, como mostra o Participante 4: “(...) Eu tive que chamar a (...), aí a (...) foi lá e afirmou a mesma coisa que eu tinha falado e pronto. A (...) saiu insatisfeita, mas... (...) cada um sabe do seu papel no órgão, ela não tem que obrigar a gente a fazer o procedimento (...)”.

A ansiedade dos trabalhadores também é explorada quando eles não detêm o conhecimento exato do funcionamento de um processo de trabalho e não dispõem de informações necessárias para sua execução. Para superar essa dificuldade, circula um saber próprio não formalizado, e sim fruto de um aprendizado coletivamente compartilhado via transmissão oral entre os trabalhadores. Esse conhecimento pragmático permite o funcionamento do trabalho.

As “regras de ofício” nem sempre estão de acordo com a organização oficial e, por isso, os trabalhadores sempre correm risco pelo seu uso. Esse tipo de inteligência funciona em relação a uma regulamentação feita anteriormente pela organização prescrita, por isso, tem a função de subverter a prescrição para atingir os objetivos. O resultado dessa inteligência é

apropriado pela organização do trabalho para seu enriquecimento e atualização (Dejours, 1992, 1994, 2001, 2004).

Esse contexto foi organizado pelo grupo participante da pesquisa, que desenvolveu, diante da dificuldade de transporte, um trabalho conjunto com os agentes de saúde bastante eficaz, de acordo com os participantes.

Uma forma de suprir a falta de veículos para realizar a logística e de tempo para realizar visitas de longas distâncias – pois alguns atendimentos são feitos apenas uma vez em virtude do tempo de deslocamento – é a relação socioprofissional com agentes de saúde que atuam de forma efetiva, sendo uma das estratégias capacitar esses agentes do município. O Participante 5 declarou: “A gente sempre capacitou os agentes de saúde pra poder trazer pra nós os casos de violência, porque eles entram nas casas, eles têm de entrar todo mês na casa dos indivíduos, cidadãos da cidade”. De acordo com os participantes, a estratégia adotada trouxe resultados significativos quanto à identificação dos casos de violência no município.

Quanto aos “danos psicossociais” e conflitos nas relações familiares ou sociais em decorrência da situação de trabalho, os trabalhadores tentam encontrar apoio entre os membros da própria equipe de trabalho, como expõe o Participante2: “A gente quer ficar junto o tempo todo. Eu acabo de sair do CREAS, eu já ligo pra (...). A gente ri, troca uma piadinha no grupo. A gente faz isso depois do trabalho”. Os participantes se consideram uma rede de apoio para lidar com as vivências de sofrimento que se manifestam de forma patológica. O cuidado uns com os outros se torna uma estratégia coletiva para continuar atuando na organização do trabalho no CREAS estudado.

O cenário descrito até aqui influencia as relações interpessoais e, conseqüentemente, o pensamento do trabalhador. O sujeito constitui-se com base no outro e, por meio da relação com o outro, sua identidade é constituída. Volta-se, portanto, à questão da importância do reconhecimento para o fortalecimento da identidade e a proteção contra as descompensações

psíquicas. No campo social, o trabalho é central para essa constituição e, nele, o sujeito pode encontrar vias para a sua carga psíquica. Como dito anteriormente, a organização do trabalho pode ou não facilitar essa descarga. Discuti-la é condição fundamental para a saúde mental do trabalhador e para eliminar “o ressentimento daqueles que sofrem todos os dias a recusa do trabalho vivo” (Dejours, 2012, p. 180).

### **c) Interações externas: usuários, consumidores e representantes institucionais**

O reconhecimento colabora para a construção da identidade pessoal e social do trabalhador, uma vez que o esforço investido na realização do trabalho é valorizado pela organização e, assim, passa a fazer sentido para o indivíduo. Todavia, para além dos benefícios à saúde mental do trabalhador, o reconhecimento ainda pode ser utilizado, simultaneamente, como um mecanismo para intensificar o trabalho e incrementar a produção nas organizações. Quando se questiona aos trabalhadores o que os motiva e os acelera a tomar as atitudes necessárias e esquecer de todos os perigos a sua volta, a resposta unânime foi: o usuário. Para o Participante 7: “Igual ontem uma mãe deu um depoimento aqui, pra nós aqui do grupo, (...) que está surtindo efeito na casa dela. Isso nos engradece, isso é bom”.

Ver o resultado do trabalho impactando a vida do indivíduo, conseguindo tirá-lo da vulnerabilidade e poder garantir os direitos violados é fator de bem-estar no trabalho. O custo afetivo pode ser expresso sob a forma de reações afetivas, de sentimentos e de estado de humor, resultantes da dinâmica de trabalho imposta pela instituição. Dessa maneira, o trabalhador do CREAS se transforma em uma espécie de “equilibrista” afetivo, tendo de gerir, simultaneamente, as exigências da instituição e as expectativas dos usuários. Muitas vezes os trabalhadores se envolvem de tal forma com o trabalho que acabam acolhendo famílias na própria residência, conforme declaração do Participante 7:

(...) eu levei para minha casa, a mãe chegou aqui com a menina de 12 anos, andou 5 km a pé com ela. (...) ficaram pra trás, os dois menores. Aí o Conselho Tutelar foi acionado e foram lá buscar essas duas crianças. (...) Na hora eu falei: ‘eu levo, não tem problema’. Não vou deixá-la na rua pra correr um risco maior.

O elevado custo afetivo pode ser caracterizado por alguns “sintomas”, tais como: irritabilidade, mau humor, dificuldade de relacionamento e depressão. O Participante 8 afirmou: “Eu falei pra ela: você me desculpa, eu não estou dando conta de minhas lágrimas, e fui sincera com ela. Está doendo em mim o que você passou”. Para os participantes, trabalhar com situações de violações de direito causam sintomas de mal-estar tanto físico, como náuseas, dor de cabeça, insônia, quanto psicológicos, como ansiedade, tristeza, medo, raiva.

A relação socioprofissional dos trabalhadores do CREAS abrange, além do usuário do serviço, o agente violador de direitos, exigindo do trabalhador uma carga psíquica e emocional para atuar mediante essas relações. O Participante 3 afirma que:

O caso de agressor, eu já atendi um caso aqui grave que teve que ver com o promotor e tudo. Aconteceu de ele agredir e me agredir verbalmente por telefone, o agressor mesmo. Ele tinha agredido o pai, veio às vias de fato com ele e pôs ele pra fora de casa. Eu intervi nesse caso. Na intervenção na hora que eu fui ele não estava. Aí (...) ligou aqui e me xingou e me ameaçou. Falou muita coisa.

A dimensão afetiva do custo humano é caracterizada nesse serviço do CREAS pelo dispêndio emocional exigido nas interações socioprofissionais inerentes à atividade, exigindo do profissional pleno controle das emoções diante da complexidade dos casos e a escuta de tudo sem perder a postura profissional. Essa realidade contribui para o desgaste emocional dos trabalhadores do CREAS, uma vez que o atendimento como um todo sofre o efeito da ligação de um usuário indelicado.



Muitos levam tão a sério o que se propõem a realizar enquanto técnico – sendo, inclusive, um dos princípios fundamentais a proteção social – que chegam a comprar briga, conforme relato do Participante 1: “Ela compra briga mesmo, porque às vezes o usuário está sendo agredido na nossa frente. Ela não admite”.

Outra característica nas relações com os usuários do serviço é utilizar o mesmo linguajar dos usuários para se fazer compreender ao lidar com opressores. Observe o trecho do Participante 5: “Então ele já falava de boa, tranquilo, no linguajar deles. Às vezes eu uso também essa tática: ‘cara, está errado e não pode’. (...) Eles vão entendendo que não pode”.

Cada equipe de referência é encarregada de intervir junto a determinado número de usuários, que apresentam determinadas situações de vulnerabilidade ou risco social e pessoal, de acordo com o nível de proteção social em que se insere (básica ou especial, de média ou alta complexidade) e o tipo de serviço socioassistencial operado. Isso significa dizer que a equipe se torna referência para certo número de usuários, criando vínculos de confiança com eles, como explicou o Participante 7: “Então assim, essa experiência de abordagem eu tive um preparo muito bom em abordagem com bandido, agressor, estuprador e com tudo”.

A sensação de insegurança é recorrente entre os relatos, já que, como observado, os profissionais se sentem em situação de risco, sem infraestrutura no trabalho. Isso se deve ao fato de a relação socioprofissional com os usuários do serviço do CREAS, além de penosa, apresentar risco de vida. Segundo o Participante 1, “(...) Está tendo uma categoria agora de penosidade. (...) Seria o nosso caso. (...) Não. É periculosidade. (...) Teria que receber, (...) porque corre risco de vida (...)”.

Outro fator de desgaste diz respeito à expectativa depositada pelo usuário no CREAS. Ao utilizar o serviço, o usuário vê no órgão um amparo, como alguém que irá solucionar o seu problema. Nesse caso, o trabalhador do CREAS percebe que, na sua função, deve suprir essas expectativas, e isso gera um sentimento de impotência e de inutilidade quando não consegue

atender de forma satisfatória a demanda do usuário. O Participante 1 afirmou que: “(...) a família dela é o CREAS. O CREAS faz papel de mãe dela, de ouvir, de dar comida, aconselhar, correr com ela pra conseguir benefício e tudo mais. Já tentamos emprego para usuária de drogas, já conseguimos, mas ela não para. Ela não tem estrutura emocional”.

Os achados reafirmam as proposições de Dejours (2007, p. 15), indicando que “o trabalho continua sendo um mediador insubstituível da realização pessoal no campo social”, fala corroborada pelo Participante 1: “A (...) é um troféu nosso, essa usuária. É um troféu, porque os relatos dela é lindo demais, dá vontade de gravar ela falando”.

Atenta-se também ao caráter central do trabalho na vida contemporânea como fator promotor de identidade e constituição de subjetividade, o que o coloca em posição de destaque frente aos desdobramentos do sofrimento (Dejours, 2017). Isso permite que o sofrimento psíquico possa ser ressignificado, transformando-se em prazer, a partir do momento que passa a ser um local de investimento subjetivo, produtor de identidade, de sublimação e de ressonância simbólica. A centralidade do trabalho na vida humana não é passível de questionamento, pois é pelo trabalho que o sujeito adquire uma segunda chance para subsidiar sua saúde psíquica e fomentar o processo de constituição de sua identidade. Por isso, o Participante 3 relatou que “[o] usuário é o meu espelho. Eu falo pra ele, mas ao mesmo tempo estou ouvindo tudo aquilo e imaginando também. Eu falo, mas fico pensando: ‘opa, será que eu estou seguindo, tentando também esse caminho ou já tentei fazer isso?’”.

O trabalho é um processo dialético, na medida em que o sujeito tanto influencia quanto é influenciado por ele. Por um lado, dá sentido ao que faz; de outro, as situações de trabalho interferem nas percepções desse trabalhador em relação a esse contexto. A situação o leva a vivenciar prazer e sofrimento. Um ambiente de trabalho constitui o contexto necessário para um bom desenvolvimento profissional, sendo também o lugar da convivência entre

níveis hierárquicos distintos, cuja pretensa proximidade dilui as diferenças e os conflitos (Assis & Macêdo, 2010).

Por ser a finalidade do CREAS a proteção social do usuário, as relações socioprofissionais se mostram de grande relevância para a condução do trabalho, como mostrou o Participante 6:

(...) A pessoa não estava vindo, eu praticamente peguei na mão da pessoa e levei no Caps, porque precisava. Se eu não fizesse isso a pessoa não ia. Aí depois liguei pro Caps: 'agora eu entendi porque você pediu ajuda'. Então de fato era uma demanda da saúde mental primeiro para depois a gente atuar. Nesse dia fiquei perdida, eu fiquei, gente, louquinha da cabeça.

Esse relato evidencia também a necessidade dos trabalhadores da Assistência Social serem capacitados em saúde mental para identificarem possíveis transtornos nos usuários. Isso ficou demonstrado em outras falas dos participantes, pois grande parte dos usuários precisa de acompanhamento especializado em saúde mental; a falta deste e a dificuldade do profissional em identificar tal fator dificulta o trabalho, ocasionando desgaste físico e mental. Assim, há também a necessidade de as políticas públicas da saúde caminharem junto com a assistência social, caracterizando um trabalho multiprofissional.

Ao comparar as situações supracitadas, percebe-se o papel contraditório e mediador que as relações socioprofissionais exercem na dinâmica do trabalho, uma vez que os relacionamentos entre pares e com o usuário assumem função determinante tanto para as vivências de bem-estar quanto para as de mal-estar. Esse resultado encontra respaldo na literatura, pois, no serviço do CREAS, o usuário pode funcionar como fonte de bem-estar e reconhecimento do trabalho do técnico de referência, mas também ser fonte de desgaste emocional. Wisner (1994) considera que a carga psíquica do trabalho, definida em termos de níveis de conflitos no interior da representação consciente ou inconsciente das relações entre

pessoa e organização do trabalho, interfere na percepção positiva ou negativa do trabalhador acerca do seu trabalho.

Para a Psicodinâmica do Trabalho as dimensões da construção-reconstrução das relações entre sujeitos-trabalhadores e realidade concreta de trabalho visam articular a emancipação do sujeito no contexto de trabalho, possibilitando a crítica do trabalho prescrito, desestabilizando o que está posto e traduzindo o trabalho a partir dos processos de subjetivação recíproca. Apesar da dificuldade em formar um coletivo que atenda aos dispositivos exigidos pela clínica para que possa haver um espaço de deliberação, o pesquisador em Psicodinâmica do Trabalho tem consciência de que “falar e ser ouvido é um modo poderoso de pensar” (Dejours, 1999, p. 176).

De acordo com Fleury e Macêdo (2015), o método em Psicodinâmica do Trabalho implica um coletivo de trabalho que discute os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e as estratégias defensivas construídas no decorrer do tempo para responder à rigidez da organização e trabalho. O objeto de estudo baseia-se na relação dinâmica entre trabalho e saúde, que se constitui na produção de bens e serviços. O objetivo consiste em analisar as estratégias individuais e coletivas de mediação do sofrimento psíquico utilizadas na busca da saúde psíquica contemplando a subjetividade no trabalho como resultante da interação entre sujeito e dimensões do contexto laboral.

De acordo com as autoras, o trabalho pode ser visto tanto como uma fonte de satisfação de necessidades humanas (autorrealização, relações interpessoais e sobrevivência) quanto uma fonte de adoecimento, pois, no desempenho das atividades laborais, de modo geral, o trabalhador se defronta com riscos à sua saúde, quer seja física, quer seja mental. Em alguns casos, como nos enfrentamentos ligados aos processos mentais, nem sempre o colaborador tem condições de se proteger dos riscos.

## Considerações Finais

A metodologia proposta para este estudo mostrou-se eficaz, cumprindo o objetivo de analisar as relações socioprofissionais dos trabalhadores do CREAS estudado. Por meio da análise psicodinâmica das situações de trabalho foi possível entender os processos intersubjetivos e interativos desenvolvidos no campo estudado. Além disso, essa abordagem científica foi relevante por privilegiar as relações sociais de trabalho estabelecidas pelo sujeito trabalhador com outros sujeitos e com os coletivos, em detrimento da perspectiva de trabalhador como um indivíduo isolado e desvinculado de um meio social.

As análises evidenciaram o quanto as relações socioprofissionais de trabalho no CREAS exercem papel fundamental tanto para as vivências de bem-estar quanto para as de mal-estar no trabalho, sendo também configuradoras do custo humano no trabalho. No contexto estudado, essas relações contribuem para o predomínio de vivências de mal-estar, tendo em vista os principais resultados encontrados:

- Interações hierárquicas caracterizadas pela burocracia, pelo autoritarismo, pela rigidez e pelo controle, configurando pouca ou nenhuma participação dos atendentes no processo de trabalho;
- Interações entre pares, apresentando vários pontos de conflito decorrentes da forma de gestão: diferenças entre contratados e indicados (apadrinhados), avaliação de desempenho imparcial e falta de clareza no repasse das informações, gerando boatos e desentendimentos;
- Interações com os usuários pautados por elevados custos cognitivos e afetivos, dadas a complexidade e finalidade do trabalho no CREAS; ainda, devem ter controle das emoções.

Os dados indicam que quanto mais críticas forem as relações socioprofissionais de trabalho no CREAS, maior será o custo humano do trabalho despendido para lidar com os aspectos conflituosos das interações estabelecidas e, conseqüentemente, maiores serão os

riscos de predominância de vivências de mal-estar dos trabalhadores, difundindo-as no equilíbrio psíquico destes.

Nesse sentido, destacam-se algumas recomendações com a finalidade de minimizar os efeitos negativos do custo humano derivado das relações socioprofissionais conflituosas:

- Permitir mais participação dos trabalhadores na tomada de decisões e mais flexibilidade no processo de trabalho;
- Promover um espaço de discussão em que seja incentivado o aprendizado por meio da troca de experiências entre os trabalhadores;
- Agilizar o processo de obtenção de informações essenciais para o serviço, aperfeiçoando a comunicação entre setores e determinando responsáveis pela transmissão de informações.

Com a implementação dessas recomendações em etapa posterior, espera-se minimizar e/ou eliminar os indicadores críticos constatados neste estudo, a fim de construir relações socioprofissionais de trabalho mais gratificantes e, dessa forma, estabelecer uma solução de compromisso que atenda satisfatoriamente a demanda de usuários, gestores e trabalhadores.

No contexto atual, no qual aspectos como agressões, assédio moral, intolerância e pressão no trabalho fazem parte da organização do trabalho (Dejours, 2009), torna-se extremamente importante pensar em qual tipo de atenção tem sido oferecida aos trabalhadores que adoecem devido ao trabalho. Poucos são os estudos e a propostas de intervenção nesses casos. A Psicodinâmica do Trabalho propõe a intervenção não só nos casos de patologias, mas em grupos de trabalhadores que apresentem sofrimento relacionado ao trabalho e necessitem desenvolver estratégias de mobilização subjetiva, além de fortalecer o coletivo de trabalho para provocar uma real mudança na organização do trabalho.

As limitações do estudo se deram pela impossibilidade de dar continuidade às sessões clínicas, que se mostraram adequadas para identificar como a forma de relacionar-se e de organizar o trabalho não era propícia aos trabalhadores, havendo repetidas queixas de

sofrimento em função das relações socioprofissionais no trabalho. As ações propostas pela Psicodinâmica do Trabalho, como espaço de fala e a mobilização subjetiva e coletiva, puderam contribuir para a melhoria da qualidade de vida no trabalho no CREAS à medida que evidenciaram como o agir comunicacional busca, por meio da intercompreensão, tornar visíveis as razões, a racionalidade, o sentido do trabalho, a problemática vivida pelos trabalhadores para realizar sua atividade e o porquê (ou o pelo quê) de eles buscarem respostas para si próprios e para os outros trabalhadores e demais níveis hierárquicos.

Se o trabalhador é capaz de pensar o trabalho, de elaborar essa experiência ao falar, de simbolizar o pensamento e de chegar a uma interpretação, ele tem a possibilidade de negociar, de buscar um novo sentido partilhado, de transformar e de fazer a organização do trabalho evoluir.

Sugere-se, para estudos futuros, ampliar a pesquisa sobre a aplicação da Psicodinâmica do Trabalho às demais cidades do Centro-Oeste, contemplando os órgãos municipais, bem como outros estados brasileiros, permitindo comparar os resultados e suas possíveis generalizações. Realizar estudos qualitativos, por meio da Psicodinâmica do Trabalho, permite a triangulação dos dados e, também, analisar as vivências de prazer e sofrimento à luz de uma legislação voltada às realidades vivenciadas por esses profissionais. Isso requer ambientes de trabalho que promovam condições para os trabalhadores estabelecerem relações socioprofissionais capazes de contribuir para o equilíbrio psíquico dos trabalhos, evitando vivências de mal-estar que adoeçam, causem afastamentos e rotatividade do quadro de pessoal do CREAS.

## Referências

- Aguiar, V. B. (2013). *Psicodinâmica da relação gestor-equipe: análise do prazer-sofrimento no trabalho em uma organização pública*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília-DF, Brasil.
- Assis, D. T. & Macêdo, K. B. (2010). O trabalho de músicos de uma banda de blues sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Revista Psicologia: organizações e Trabalho*, 10, 52-64.
- Assunção, A. A. (2003). Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho. *Ciências & Saúde Coletiva*, 8(4), 1005-1018. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <https://doi.org/10.1590/S1413-81232003000400022>
- Boschetti, I. (2009). A política da seguridade social no Brasil. In CFESS/ABEPSS. *Serviço social: Direitos sociais e competências profissionais* (pp. 323-340). CFESS/ABEPSS.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Editora Cortez.
- Dejours, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho*. Baurerri-SP: Editora Atlas.
- Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27-34.
- Dejours, C. (2007). *O fator humano*. Christophe Dejours (5a ed.). Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (2008). *Cadernos de TTO 2: a avaliação do trabalho submetida à prova do real*. São Paulo: Blucher.
- Dejours, C. (2009). Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho. *Revista Cult*, 139(12), 49-53.
- Dejours, C. (2012). *Trabalho vivo: trabalho e emancipação*. Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2015). Organização do trabalho e saúde mental: Quais são as responsabilidades do Manager? In K. B. Macêdo (org.). *O diálogo que transforma: a Clínica Psicodinâmica do Trabalho*. Goiânia: Editora da PUC Goiás.



- Dejours, C. (2016). Organização do trabalho e saúde mental: quais são as responsabilidades do Manager? In K. B. Macêdo et al. (org.). *Organização do trabalho e adoecimento – Uma visão interdisciplinar* (Cap. 15, pp. 317-331). Goiânia: Ed. da PUC Goiás.
- Dejours, C. (2017). *Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos*. Porto Alegre: Dublinense.
- Dejours, C. et al. (2018). *The return of work in critical theory: self, society, politics*. New York: Columbia University Press.
- Fleury, M. T. L. (1996). O desvendar a cultura de uma organização - uma discussão metodológica. In M. T. L. Fleury, R. M. Fischer (coord.). *Cultura e poder nas organizações*. São Paulo: Atlas.
- Fleury, A. R. D. & Macêdo, K. B. (2015). A clínica psicodinâmica do trabalho: Teoria e método. In K. B. Macêdo (org.). *O diálogo que transforma: a clínica psicodinâmica do trabalho* (1a ed., pp. 95-134). Goiânia: Editora da PUC Goiás.
- Lancman, S. (org.). (2008). *Políticas públicas e processos de trabalho em saúde mental*. Brasília: Paralelo 15.
- Macêdo, K. B. (2010). *O trabalho de quem faz arte e diverte os outros*. Goiânia: Editora da PUC Goiás.
- Macêdo, K. B. (2011). A Clínica Psicodinâmica do Trabalho e sua contribuição para a sustentabilidade. In Associação Brasileira de Candidatos da Febrapsi (org.). *Construções II: psicanálise e sustentabilidade* (1a ed., pp. 33-36). Boa Vista: Editora ABC.
- Macêdo, K. B. (2012). O desamparo do indivíduo na modernidade. *Ecos Revista*, 2, 94-107.
- Macêdo, K. B. (2014). O trabalho com o desamparo e o trauma na clínica psicanalítica. *Revista EDUCAmazônia*, 2, 185-202.
- Macêdo, K. B. (org.). (2015). *O diálogo que transforma: a Clínica Psicodinâmica do Trabalho*. Goiânia: Ed. da PUC Goiás.

- Macêdo, K. B., & Pires, J. C. (2006). Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *RAP – Revista de Administração Pública*, 1(1).
- Macêdo, K. B. et al. (2016). (org.). *Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar* (1a ed.). Goiânia: Editora da PUC Goiás.
- Macêdo, K. (2018). Formação de gestores e suas implicações na saúde mental do trabalhador. Gestão de pessoas: desafios do século XXI. In A. R. D. Fleury et al. (orgs.). 7º Congresso Internacional Sobre Saúde Mental no Trabalho (pp. 215-246). Goiânia: Kelps.
- Pires, R. V. (2011). *As vivências dos profissionais de uma companhia de teatro em relação ao seu trabalho: uma abordagem psicodinâmica*. Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia.
- Silva, F. H. E., & Freitas, L. G. (2012). Organização do trabalho, prazer-sofrimento e estratégias de mediação do sofrimento no trabalho. In: A. M. Mendes et al. (org.). *Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros* (pp. 433-450). Curitiba: Editora Juruá.
- Silveira júnior, A. A. (2016). *A assistência social e as ideologias do social-liberalismo: tendências político-pedagógicas para a formação dos trabalhadores do Suas*. Tese de doutorado, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil.
- Wisner, A. (1994). *A inteligência no trabalho*. São Paulo: Fundacentro/Unesp.

### **Artigo 3 – Prazer e Sofrimento no trabalho do Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS)<sup>8</sup>**

#### **Resumo**

A mobilização subjetiva abrange a esfera afetiva, a cognitiva e também o corpo, promovendo vivências de prazer e sofrimento. Na tentativa de preencher a distância entre o prescrito e o real, os trabalhadores constroem um saber prático, desenvolvido no exercício da atividade. Este artigo discute as vivências de prazer e sofrimento de um grupo de trabalhadores do CREAS/Suas no Centro-Oeste brasileiro, a partir da análise Clínica Psicodinâmica do Trabalho, conforme as condições do trabalho organizado. Foram realizadas 6 sessões clínicas, com 9 trabalhadores. Os resultados apontam mais vivências de sofrimento pelos trabalhadores, que contemplaram o sentimento de insegurança em relação ao trabalho e eventos de risco psicossociais. A falta de reconhecimento pelo esforço profissional e a falta de valorização pelo desempenho são, geralmente, causas de sofrimento dos trabalhadores. Conclui-se que a organização do trabalho impossibilita o processo criativo do trabalhador diante dos vieses das políticas que implementam precárias condições de trabalho. A constituição do espaço de discussão coletiva favoreceu as vivências de prazer e possibilitou a ressignificação do sentido do trabalho para os trabalhadores participantes, conforme proposto pela metodologia deste estudo.

**Palavras-chave:** Saúde mental, trabalhadores do CREAS, Psicodinâmica do Trabalho, Mobilização subjetiva, Colaboração.

---

<sup>8</sup> O artigo foi publicado em inglês e será apresentado nos anexos na forma original.

## Introdução

Houveram várias mudanças nas últimas três décadas no mundo do trabalho, especificamente no que tange à organização e à produção para acumulação de bens e riquezas. Criaram e programaram novas políticas de gestão e novas formas de organizar o processo produtivo. No campo social, a ofensiva do sistema financeiro acarretou reestruturações, desemprego, quebras de direitos sociais, reformas do contrato de trabalho, intensificação do trabalho e expansão da jornada, terceirizações e quarteirizações e flexibilização do contrato de trabalho, caracterizando novas formas de precarização do emprego (Heloani & Barreto, 2013).

Atualmente, de acordo com Santos e Macêdo (2018), tem-se percebido uma grande pressão contra os trabalhadores em todo o mundo, fazendo com que as pessoas trabalhem sobressaltadas, com receio de serem dispensadas a qualquer momento. É notório que as grandes mudanças devem ser constantes e permanentes, em detrimento do *status quo* e, em consequência, exigir pessoas que possuam habilidades e competências variadas para enfrentar o mercado de trabalho. As pessoas devem alinhar habilidades conceituais, técnicas e operacionais; desse modo, a exigibilidade do mundo laboral faz com que os trabalhadores tenham um sentimento de impotência e de desvalorização, pois isso fere o psiquismo humano, levando-os a terem pouca resistência e resiliência para enfrentar o ambiente de trabalho.

Dejours (2004a) afirma que muitos autores discutem a centralidade do trabalho no mundo social, sua importância nas relações sujeito/sociedade e na constituição do próprio sujeito. Em sua ótica, esclarece que o trabalho é mais do que o ato de trabalhar ou de vender sua força de trabalho em busca de remuneração. Existe também uma remuneração social do grupo. O trabalho tem, ainda, uma função psíquica: é um dos grandes alicerces de constituição do sujeito e de sua realidade de significados. Processos como reconhecimento,

gratificação e mobilização da inteligência, mais do que relacionados à realização do trabalho, estão ligados à constituição da identidade e da subjetividade (Dejours, 2004a, p. 29).

Mantido pelo Sistema Único de Assistência Social (Suas), com repasse de verbas das três esferas políticas (municipal, estadual e federal) (Ipea, 2010), o Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) consiste em uma unidade pública e estatal que oferece serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (Lei n. 12.435, 2011). O Centro atende aos que necessitam de Proteção Social Especial (PSE) de média e alta complexidade, como nos casos de abandono, negligência, usuários de drogas, pessoas em situação de rua, abuso sexual, trabalho infantil, discriminados em decorrência da sua orientação sexual e/ou raça/etnia, vítimas do tráfico de pessoas e adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto.

Historicamente, a concepção de assistência social como conjunto de ações emergenciais, pontuais, sem efetividade e dissimulado ao campo da benemerência e filantropia impediu que a política fosse reconhecida como campo que produz conhecimentos ao se defrontar com riscos e vulnerabilidades sociais e pessoais ancorados na realidade de milhões de brasileiros.

Para Sposati (1995), o conceito de Assistência Social presume que o cidadão tenha ingresso a um conjunto de certezas, seguranças que garantam ou previnam os riscos sociais. Para a garantia da proteção social, o Estado é o seu responsável, por meio de ações específicas, propondo-se a enfrentar situações de risco e de privações: “A proteção social pode ser definida como um conjunto de iniciativas públicas ou estatalmente reguladas para a provisão de serviços e benefícios sociais visando enfrentar situações de risco social ou privações sociais” (Jaccoud, 2009, p. 58).

No Brasil, as pesquisas voltadas para o trabalho realizado junto a grupos e pessoas que enfrentam riscos e vulnerabilidades sociais e pessoais, sofreram ou estão ameaçadas de

sofrer algum tipo de violência. Geralmente referem-se a intervenções e atendimentos aos usuários do serviço, colocando em evidência as condições psicossociais dos que necessitam e buscam auxílio, tanto em organizações não governamentais como nas instituições públicas (Barbiani, 2016; Faraj & Siqueira, 2012; Neves et al., 2010; Oliveira, 2017). Entretanto, pouca atenção tem sido dada ao sofrimento psíquico vivenciado pelos profissionais que atendem violações de direitos, como é o caso dos trabalhadores dos CREAS (Silva, Vasconcellos, & Figueiredo, 2018).

O levantamento bibliográfico apontou algumas perspectivas sobre o assunto, enfatizando as dificuldades enfrentadas com as condições de trabalho, visto que o trabalho desenvolvido na área de Assistência Social, no Brasil, é cada vez mais desafiador, assim como é desafiador atuar de forma reflexiva, sensível e consciente ao lidar com pessoas e com as sutilezas de suas relações num ambiente socioeconômico a cada dia mais permeado pela complexidade, pela fragilidade, pela efemeridade e por variadas contradições. Lopes (2017) pontua que ao sofrimento decorrente do contato direto com situações de violação de direitos e de vulnerabilidade social soma-se a falta de recursos e de pessoal, gerando angústia e frustração naqueles que necessitam realizar seu trabalho. Também Santos (2017) identificou, em uma unidade do CREAS, um cenário de precarizações que acarretava insatisfação, insegurança e sofrimento psíquico.

Em consonância com uma avaliação crítica da realidade, o profissional da assistência social deve ser capaz de garantir que os direitos humanos sejam respeitados, com práticas e intervenções fecundas, fundamentadas politicamente e cientificamente conectadas com a transformação da realidade (Iamamoto, 2012). Para além do conteúdo técnico, o trabalho social exige a disponibilidade afetiva, que pode trazer desgaste emocional aos que atendem casos de violência contra crianças, como visto na pesquisa de Correa, Labronici e Trigueiro (2009). Esses autores, ao estudarem enfermeiros, constataram vivências de angústia, tristeza e

sensação de impotência, indicando a necessidade de capacitação e acolhimento para elaboração dos sentimentos decorrentes do trabalho. Na pesquisa de Mesquita (2018) com trabalhadores do Samu foram constatadas vivências semelhantes.

A mobilização subjetiva, requisitada na busca da solução, abrange a esfera afetiva, a cognitiva e também o corpo do trabalhador. Na tentativa de preencher a distância entre o prescrito e o real, os trabalhadores constroem um saber prático, desenvolvido no exercício da atividade. De acordo com Dejours (2011), a distância entre o prescrito e o real na situação laboral consiste em fonte de sofrimento que nem sempre trará um destino patogênico ao trabalhador, pois, a depender de como ele lidará com a realidade e com as dificuldades impostas, será possível o exercício livre de sua inteligência e habilidades na resolução de problemas e situações não previstas pela organização do trabalho. Quando essa atuação é reconhecida pelo coletivo, é possível alicerçar a identidade profissional e vivenciar prazer no trabalho.

Furniss (1993) afirma que os profissionais que realizam o atendimento e o acompanhamento dos casos de abuso sexual contra crianças e adolescentes inicialmente devem ter consciência de que esta é uma questão complexa, a qual, necessariamente, precisa ser compreendida a partir de diferentes pontos de vista, dentre eles: sociológico, antropológico, político, normativo e clínico. O autor ressalta o quão difícil é, para os profissionais, trabalharem com essa demanda, haja vista que este é um campo repleto de complexidade e conflitos – tanto pessoais como profissionais.

Segundo a Secretaria da Assistência Social (Ipea, 2010), eixos norteadores devem ser seguidos na gestão do CREAS e no desenvolvimento do trabalho social frente aos casos de violação de direitos perpetradas por familiares ou por membros da sociedade, os quais definem que seu funcionamento se dê em rede, a fim de possibilitar o acesso dos indivíduos aos seus direitos e benefícios; que sejam efetuadas ações preventivas junto às famílias, por

estas serem constituídas por relações contraditórias de proteção e violência; e que o atendimento ocorra de maneira especializada e qualificada, para proporcionar o fortalecimento dos laços familiares e o empoderamento dos que se encontram em situação de vulnerabilidade.

Para o desenvolvimento das ações, devem ser consideradas as características do território de atuação, uma vez que diversos fatores podem contribuir para o aumento e a exposição às situações de violência. Os registros realizados são de fundamental importância para o conhecimento social, cultural, geográfico e ocupacional da população e das ameaças, danos, vítimas e vulnerabilidades existentes em cada lugar, de forma a proporcionar análises sobre os principais riscos e possibilidades de intervenção, bem como para definir a necessidade de outra unidade na localidade, de acordo com a demanda atendida.

Entende-se que a saúde mental dos profissionais que lidam com situações vulneráveis mereça mais atenção. Este estudo aponta para a importância de metodologias de intervenção ao sofrimento psíquico vivenciado pelos profissionais que atendem violações de direitos, como é o caso dos trabalhadores dos CREAS. Apresenta-se a Clínica Psicodinâmica do Trabalho como possibilidade para intervir e promover a saúde do trabalhador da assistência social.

### **Delineamento Metodológico**

A relação do homem com a organização do trabalho é a origem da carga psíquica do trabalho, conforme atestam Fleury e Macêdo (2015). Este trabalho objetivou a análise e a compreensão da mobilização subjetiva do trabalhador conforme se organizam as condições de trabalho do CREAS/Suas no município no Centro-Oeste brasileiro. A pesquisa empírica foi realizada no período de abril a junho de 2018 e teve caráter descritivo e exploratório. A metodologia fundamentou-se na Psicodinâmica do Trabalho, a qual procura desvelar e



compreender as vivências intra e intersubjetivas do trabalhador e suas relações com o trabalho.

### *O Campo*

O trabalho do CREAS é realizado não somente com a população residente na zona urbana, mas estende-se às famílias da área rural. Desenvolve parcerias entre a Associação de Moradores das comunidades rurais e escolas polos.

Ao acolher denúncias encaminhadas pelo Disk 100, pela justiça, por interesse da própria vítima ou por solicitação de outras instituições, recebe uma alta e diversificada demanda, por vezes relacionada a questões de ilegalidade e narcotráfico, abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, violência física e psicológica de vulneráveis, feminicídio, cárcere privado, tráfico de pessoas (principalmente mulheres e crianças), negligência e abuso financeiro ao idoso, dentre outras formas de violação de direitos. A variação das ocorrências exige diversos tipos de atuação necessários por parte dos profissionais.

### *Participantes*

O critério para a composição do grupo de participantes deste estudo foi intencional, tendo sido eleitos os trabalhadores do CREAS. A instituição tinha, no momento da pré-pesquisa, em seu quadro de pessoal, 9 pessoas entre 20 e 48 anos de idade, sendo 1 do sexo masculino e 8 do feminino, distribuídas da seguinte forma: 1 coordenadora, 1 auxiliar-administrativo, 1 motorista, 2 assistentes sociais, 2 psicólogas, 1 estagiário de Psicologia e 1 auxiliar de serviços gerais. Cinco participantes concluíram o ensino superior completo, um estava com esse nível incompleto e um com ensino médio completo.

Dos participantes, 5 eram casados, 3 solteiros e 1 divorciado. O tempo de trabalho na instituição variou entre um mês e seis anos, com rendimento entre um e três salários-

mínimos, visto que a carga horária de trabalho para grande parte dos funcionários era de 40 horas semanais, podendo se estender em razão das campanhas de prevenção em datas comemorativas (como Carnaval, Natal, Páscoa) ou abordagens noturnas. Houve relato de acidentes de trabalho.

A análise documental e as entrevistas individuais trouxeram informações importantes, analisadas a partir dessa metodologia para a compreensão da possibilidade de desenvolvimento da Clínica do Trabalho. Essas análises foram complementadas com os encontros coletivos, desvelando os ensejos e as defesas que poderiam impedir a implementação da prática Clínica do Trabalho e tentando descobrir se ela é capaz de possibilitar o desenvolvimento dos participantes da pesquisa.

### ***Procedimentos***

Os dados foram gerados nas sessões coletivas espontaneamente, com todos os trabalhadores, sendo o regime de trabalho e contrato de trabalho diversos, como 20, 30 e 40 horas, e profissionais com regime de trabalho contrato de trabalho, CLT, concurso público, credenciamento e prestação de serviços.

Para a coleta de informações coletivas foram convidados todos os trabalhadores, conforme os critérios adotados para este estudo.

As práticas foram desenvolvidas de acordo com as etapas da clínica do trabalho, proposta por Dejours (2004b). Para a coleta de informações do estudo foi utilizado como método de pesquisa o espaço de discussão coletiva. A escolha desse método deve-se ao fato de que o espaço da palavra e sua escuta pelo pesquisador possibilitam o ingresso à dinâmica intersubjetiva entre o trabalhador e a organização do trabalho. A fala sobre o trabalho promove reflexão sobre ele, permitindo que os trabalhadores elaborem suas próprias vivências e se emancipem na sua relação com o trabalho.

A escuta e a interpretação da fala permitiram visibilizar e aprofundar as experiências e relações que envolviam os trabalhadores e o sofrimento no trabalho, pela reflexão e conscientização dos efeitos da organização laboral, buscando o sentido do trabalho (Macêdo, 2018).

### **Análise e Discussão dos Resultados**

Este artigo apresenta resultados parciais de uma tese de doutorado, discutindo os resultados conforme estabelecido pela análise Psicodinâmica do Trabalho, proposta por Dejours (2012). Os resultados serão expostos considerando as dimensões vivências de prazer e vivências de sofrimento no trabalho.

#### ***Vivências de Prazer***

A Clínica Psicodinâmica do Trabalho estuda a relação que pode existir entre o prazer e o trabalhador no seu trabalho. De acordo com Assis e Macêdo (2010), o prazer é uma vivência individual proveniente da satisfação dos desejos e necessidades do corpo-mente. Macêdo (2015) descreve algumas características que compreendem o prazer no trabalho, como as relações com as pessoas; as relações sociais de trabalho de produção de bens e serviços; a avaliação consciente de que algo vai bem; a gratificação do reconhecimento; a valorização no trabalho; a identidade e a expressão da subjetividade individual; a vivência da sublimação, que permite a descarga do investimento pulsional. Outras fontes de prazer são citadas por Pagés et al. (1993), tais como salário, carreira, viagens, contatos e prazer de identificar-se com o poder da organização.

De acordo com Dejours (2015), o prazer no trabalho se dá pela construção da realização e da possibilidade de construir um cuidado individualizado, que fortalece a identidade como trabalhador, com liberdade para rearranjar o seu modo de trabalhar,

permitindo encontrar atividades e atitudes capazes de lhe fornecer prazer. O processo de reconhecimento da identidade supõe o exame do fazer do trabalhador, e não visa somente a sua personalidade.

Sobressaem vivências de prazer nos relatos dos participantes a partir da oportunidade de pensar junto com os colegas (espaço de discussão coletivo). A partir da quarta sessão, começaram a predominar falas sobre cooperação e confiança ao ressignificarem as vivências de sofrimento por meio do reconhecimento dos pares, bem como a identificação da inteligência astuciosa para dar conta da demanda.

Os trabalhadores participantes não tinham o hábito de reconhecer os esforços dos colegas, realizando um trabalho mais individual, mas perceberam a importância da colaboração no trabalho em equipe e do reconhecimento:

(...) agora graças a Deus a gente já consegue fazer isso, um ajudando o outro. Na última reunião a gente conversou sobre isso (...) igual nos relatórios, uma ler o relatório da outra, ajudar a retirar ou acrescentar alguma coisa, a gente consegue (Participante 1).

É importante que ao trabalhador seja garantido o direito à contribuição, pois, ao contribuir de forma criativa, ele estará sempre se transformando e ajudando o coletivo a se transformar; isso ocorre quando o coletivo reconhece que a contribuição é importante para todos, e não uma fraude que visa somente interesses pessoais.

Quando um procedimento não sai como esperado no grupo pesquisado, a equipe reconhece os esforços concedidos ao trabalho: “(...) nós na equipe nos reconhecemos”, completa a participante A. “(...) é verdade, a gente dá apoio uma pra outra, (...) acolhe, abraça, dá colo”, explica o Participante 3. O reconhecimento pelo esforço feito diante das atividades executadas no trabalho transforma o sentimento de sofrimento em prazer no trabalho. O sentimento de valorização e reconhecimento produz, junto ao trabalhador, o

prazer com seu trabalho, possibilitando a construção de arranjos criativos na organização de suas atividades cotidianas, nas quais se sentem aceitos e valorizados pelo que fazem e produzem individual e coletivamente (Macêdo, 2015).

Os trabalhadores se identificam com as atividades que executam e que para muitos isso está ligado à realização profissional: “Eu amo o que faço, ser Assistente Social e trabalhar no CREAS” (Participante 1). A originalidade reconhecida está, de certo modo, encadeada ao reconhecimento da identidade (Dejours, 1995, 2012). É possível transformar sofrimento em prazer através do reconhecimento, pois este faz com que o trabalhador possa imprimir ao trabalho a sua subjetividade. Ademais, quando se fala em reconhecimento simbólico, isso diz respeito às gratificações no registro da identidade, as quais permitirão a mobilização subjetiva e a inteligência ou o zelo dos trabalhadores (Dejours, 2012).

A subjetivação da relação com a matéria ou com o objeto técnico e a reapropriação dessa experiência prática em termos de ampliação da subjetividade passam por duas fases distintas. A primeira é a de que o trabalho-poiesis e o trabalho-arbeit se interpõem e se complementam. A segunda remete à ideia de que todos aqueles autenticamente envolvidos com o seu trabalho têm sonhos profissionais. O sonho, então, é o mediador que permite inscrever a experiência do trabalho na subjetividade e transformá-la.

Para Dejours (2012), o investimento sublimatório e a ressonância simbólica atuam em um espaço limitado com bastante precisão pelas responsabilidades em matéria de concepção. A organização do trabalho deve permitir ao trabalhador a possibilidade de concepção, e não apenas de execução.

A ressonância simbólica permite uma reatualização, no trabalho, da história singular de determinado sujeito e de suas vivências infantis no meio familiar; possibilita uma articulação deste com o trabalho e sua singularidade com a realidade social em geral:

(...) Foi muito difícil para mim, porque eu comecei a observar o que algumas crianças passaram aqui eu passei na minha infância, de violência psicológica. (...) então assim eu tive que parar, foi uma barreira que eu tive que enfrentar muito difícil! Me vi mesmo no outro lugar (Participante 3).

Ela surge como condição necessária para a articulação bem-sucedida da diacronia singular com a sincronia coletiva e, face à produtividade e à qualidade do trabalho, permite que este se beneficie da mobilização dos processos psíquicos inconscientes e que, nesse movimento, se atualizam em inteligência astuciosa.

As análises indicaram que todos os profissionais foram unânimes ao relatarem sentimentos de prazer ao conseguirem superar uma situação de cunho pessoal através da experiência de trabalho. Além disso, revelaram ser o trabalho no CREAS uma experiência transformadora. Interessante fator apresentado foi o fato de todos os participantes terem relatado já terem vivenciado situações pessoais de violência, e trabalhar no CREAS apresenta-se como uma necessidade particular de superação.

(...) Os que conhecem a minha história sabem que é uma superação estar onde eu estou, uma superação muito grande. Os que me conhecem, os que conheceram que viram essa superação: nossa, que exemplo. Tanto os meus filhos, quantos os amigos mais próximos, irmãos, pai e mãe (...) (Participante 7).

A ressonância simbólica tem a capacidade, então, de reconciliar o inconsciente com os objetivos da produção (Dejours, 2012), existindo sob três condições. A primeira é a escolha da profissão, que depende do sujeito, de seu registro imaginário, de sua história familiar, de seus vínculos afetivos (Bertão & Hashimoto, 2006).

A gente tem superação constante, porque a gente vê que passou por aquilo, não só na minha, mas acredito que na família de vários dos profissionais passamos também, passamos também. Então a gente tem mais um suporte, mais uma palavra, mais um

algo a mais para respaldar a gente cuidar dessa pessoa, desse usuário. Então assim, muito gratificante pra mim minha superação, superação que eu tive (...) (Participante 4).

A identificação com o trabalho pressupõe que a atividade tenha sentido gratificante para o sujeito na forma de retribuição simbólica, ao fazer uso da sua inteligência, confronta a realidade subjetiva do trabalho e encontra formas de transformar o seu sofrimento em algo que seja positivo, pressupondo um investimento sublimatório que se denomina sofrimento criativo. No entanto, para que seja possível suplantar formas criativas para dar conta do sofrimento no trabalho, se faz necessário que a organização ofereça condições para tal.

Lopes (2017) assinala que o fato de ser reconhecido, ser resolutivo, trabalhar junto aos pares e usar a criatividade demonstra haver prazer no trabalho. Além disso, a possibilidade de construção de identidade e de autorrealização, valorização, felicidade, realização, reconhecimento, orgulho, aprendizado, desafio e interação social também são fatores que sinalizam a existência do prazer no trabalho (Lourenço, Ferreira, & Brito, 2013), além de crescimento pessoal e profissional (Santos et al., 2013).

De acordo com Dejours (2012), submete o sujeito a buscar o julgamento de um outro, na medida em que esta apreciação de outra pessoa traz reconhecimento à produção e à criatividade daquele sujeito e lhe confere identidade e reconhecimento social como recompensa pela sublimação de uma parte da pulsão, trazendo a possibilidade de saúde mental:

(...) Mas é gratificante quando a gente consegue resolver, quando a gente consegue tirar uma criança lá de um relacionamento com o padrasto ou pai que está abusando. Quando tira um idoso que está sendo explorado, quando a gente tira uma mulher que foi vítima e está sendo. Então assim, é gratificante sim esse serviço (...) (Participante 3).

Indicam que o prazer no trabalho pode ser entendido como o resultado dos sentimentos de utilidade e produtividade, indissociáveis dos sentimentos de valorização e de reconhecimento.

Dejours (2012) listou algumas condições para a mobilização útil e eficaz da inteligência astuciosa. A primeira é a necessidade de que haja uma organização prescrita. A partir dessa “armação de base”, é possível uma subversão; é preciso regra para que a astúcia possa entrar em ação. Baseando-se em um objetivo pré-determinado pela organização, os trabalhadores terão condições iniciais de mobilizar a subjetividade. A organização prescrita, portanto, nunca pode ser considerada inútil e os trabalhadores, apesar de subverterem, adotam uma postura de obediência, a qual não deve ser confundida com alienação. Os trabalhadores participantes sentem-se livres para arriscar, de maneira a dar conta do real do trabalho:

(...) Levei ela com três crianças pra minha casa. (...) Então assim, tem horas que a gente precisa tomar uma atitude diferente daquele padrão que o órgão exige. A gente precisa dá um passo maior do que aquele permitido legalmente pelas normas. Então não tem nada que impede (Participante 7).

A segunda condição se refere à transparência. Para Dejours (2012), a inteligência astuciosa que opera por subversão coloca os sujeitos em uma situação equívoca. A astúcia exige discrição e, às vezes, segredo, mas trapacear com a organização prescrita implica assumir riscos. Os próprios regulamentos são, por vezes, contraditórios e exigem do sujeito engenhosidade. No entanto, ao “fraudarem” o que estava prescrito, colocam o chefe em posição delicada, pois tal fraude pode ocasionar algum acidente e, para assumi-la contra a regulamentação, é preciso certa transparência entre os envolvidos. Ao haver transparência, que fortalecerá a solidariedade coletiva e a possibilidade de arbitragem, é necessário que seja preservada certa intimidade. A transparência, então, é necessária para que haja a divisão dos riscos assumidos quando os trabalhadores subvertem a organização prescrita; além disso,



permite a terceira condição, que são os julgamentos, que produzirão reconhecimento. “(...) Só nesse primeiro encontro a gente soube de pensamentos dos colegas que a gente não sabia (...)” (Participante 2).

A inteligência astuciosa é obtida por um esforço obstinado que mobiliza toda a subjetividade, chegando a ultrapassá-la. Ela é fundamentalmente subjetiva, afetiva e corporal e, ao mesmo tempo, invisível (Dejours, 2012).

Eu falei: vocês nem me põe nesse caso. Aí a gente tem que tomar cuidado pra não falar o que a gente pensa (...) porque eu já tinha um pensamento, pré-julgamento do assunto. (...) aí tem que ter essa maturidade de falar: eu não posso atuar nesse caso” (Participante 1).

Percebe-se, nas análises, que, ao usarem de sua inteligência astuciosa, o grupo de trabalhadores sente-se motivado com os resultados, apesar do cansaço e de todas as vivências de sofrimento apresentadas: “Ontem, por exemplo, foi ótimo eu fiquei hipermotivada apesar de todo cansaço, mas me deu mais gás” (Participante 3).

A terceira condição, como exposto anteriormente, é o reconhecimento, aqui representado tanto pela gratidão quanto por um reconhecimento da realidade da contribuição do sujeito que trabalha, realidade do que não é visível, mas imprescindível a toda organização. “Ela é muito boa também... As duas ali. Elas dominam tanto, tanto, tanto... Que essa semana, segunda-feira, nós duas atendemos um caso extremo de violência doméstica também extremo, extremo e extremo. A (...) dominou muito bem na hora (...)” (Participante 5).

Para que tenha eficiência simbólica, Dejours (2012) afirma que o reconhecimento passa por dois tipos de julgamento: o de utilidade e o de beleza. O julgamento de utilidade se refere ao reconhecimento – por parte da direção, da chefia e de clientes – não só da qualidade do trabalho executado e/ou da engenhosidade empregada, mas também dos méritos do

trabalhador quanto aos riscos que ele correu para atingir os objetivos nas condições difíceis de seu trabalho. O relato a seguir expõe dentre as situações vivenciadas um caso de homicídio da família acompanhada pelo órgão:

(...) Quando chegamos lá o impacto nosso foi de ver a situação em si. Quem poderia acudir ali primeiro e vê a usuária como ela estava. Tentamos tirar ela do local pra ela não ficar vendo a remoção do corpo. Mas ela quis ficar sentada lá. A gente cumpriu todo esse processo com ela (...) (Participante 2).

Após o atendimento, os profissionais relataram terem sido dispensados para que pudessem recompor-se, no entanto, preferiram ir para o trabalho, pois lá, com o reconhecimento dos colegas, ficava mais fácil lidar com os sentimentos que esse atendimento havia mobilizado. Tal reconhecimento é, antes de tudo, simbólico. Não se trata de um reconhecimento material ou de uma indenização em forma de prêmio. Sem ele, há um grande impacto negativo na identidade do sujeito (Dejours, 1995, 2012).

(...) Pra mim foi meio chocante. (...). Acaba que a gente fica com medo porque não sabe quem atirou, o que aconteceu... estávamos ali vendo a nossa proximidade com a usuária, mas a gente fez todo o processo, levou ela pra casa, tomou banho, levou ela pra casa da mãe dela, foi onde ela ficou. Então pra mim foi um impacto chegar lá e deparar com isso. Mas consegui fazer todo procedimento pedido (Participante 5).

Mesmo diante de situações trágicas vivenciadas na atividade do trabalho no CREAS, dar conta da demanda apresentada e ter o trabalho reconhecido, dimensionam aos trabalhadores vivências de prazer no trabalho.

O julgamento realizado pelos pares, por trabalhadores que estão na mesma posição hierárquica é nomeado por Dejours (2012) como julgamento de beleza. Esse julgamento analisa, em conjunto, a elegância, o rigor e a engenhosidade. Seu exercício é importante por ser o meio pelo qual se obtém o reconhecimento daqueles que podem exercer o julgamento

mais severo, mais exigente e mais bem motivado; além disso, é através dele que o trabalhador pode ser reconhecido como par, tendo as mesmas competências essenciais que os outros trabalhadores de determinado ofício. “Eu achei bom pela (...). Eu sei o quanto ela se esforça pra atender bem. É bom a gente sentir feliz pelo colega. (...) Eu fico feliz quando alguém elogia um colega meu. Porque eu sei que a gente que está ali fazendo parte, estar junto” (Participante 4).

Esse reconhecimento é fundamental em relação ao registro da identidade do sujeito, ao passo que o situa em um contexto social e coletivo, o da comunidade dos que pertencem a um grupo – o pertencer realiza a socialização da identidade.

### ***Vivências de Sofrimento***

O conteúdo de trabalho, a maneira como ele é organizado e as relações estabelecidas em seu ambiente trazem, muitas vezes, constrangimento, e, além de dificultarem o desempenho das atividades, criam um cenário em que o sofrimento é, também, um produto daquele trabalhar (Dejours, 2012). A organização do trabalho estudada apresenta condições que geram sobrecarga de trabalho: “(...) nós temos tanta coisa pra fazer e não damos conta de fazer, não tem como fazer” (Participante 6).

A indicação é de 1 profissional para atendimento a, no máximo, 20 usuários acolhidos em até dois equipamentos da alta complexidade para pequenos grupos, entretanto, a realidade é bem diferente, conforme evidenciado: “Porque não dá realmente. Às vezes você está com 60 casos, está tudo parado e você precisa retomar os atendimentos até pra ver o que está acontecendo nesse período (...)” (Participante 1). Os trabalhadores relatam que, quando estão com menos casos, estes nunca contabilizaram menos de 40 sob sua responsabilidade.

O contexto mostra grande distância entre as tarefas previstas, presentes nas políticas públicas, e a atividade real do serviço prestado. Os trabalhadores vivenciavam um conflito

entre as atribuições que lhes eram prescritas formalmente nos processos, controles de trabalho, as atribuições técnicas e exigências do trabalho real. “Eu e a (...) comenta uma com a outra: gente, eu não fiz nada essa semana. Não consegui fazer nada. Mas a gente atendeu, a gente atuou, a gente visitou” (Participante 5).

Quando o trabalhador percebe não haver possibilidade de utilizar suas habilidades, suas potencialidades, sua capacidade criativa, e que não existe condição de crescer profissionalmente, adota a automação. Por isso, passa a realizar seu trabalho de forma externa a si próprio e evita envolver-se com aquilo que faz parte de suas atribuições. Quanto mais a organização do trabalho é rígida, mais a sua divisão é acentuada e, portanto, menor é o conteúdo significativo do trabalho e menores são as possibilidades de executá-lo; correlativamente, o sofrimento aumenta, segundo Dejours (1998). Nos trechos analisados, percebe-se como a organização do trabalho no CREAS gera uma sobrecarga psíquica, acentuada pela falta de reconhecimento do trabalho, conforme explica o Participante 4: “o desgaste mental e o não reconhecimento eu acho complicado”.

Diante da sensação de impotência frente à sobrecarga de trabalho imposta, os participantes perceberam a necessidade de adotarem um ritmo de atendimentos condizente à tarefa de cadastramento dos serviços efetuados, como forma de demonstrar à gestão municipal a necessidade da contratação de mais profissionais, de melhores condições de trabalho e de valorização salarial da categoria.

Falta de reconhecimento do trabalho e de respeito são elementos alegados pelos participantes por parte dos órgãos que deveriam defender os direitos dos vulneráveis, como prescrito nas diretrizes, leis e normas para realização do trabalho no CREAS.

Nosso trabalho não é realmente visto como algo que vai agregar, vai levar mesmo adiante, (...). Muitas vezes tem essa importância quando eles solicitam para algum

interesse específico. Não quando a gente vai dando andamento para os casos que chegam aqui (Participante 2).

O sofrimento pode provocar desgaste no trabalho, refletindo cansaço e, conseqüentemente, desânimo e descontentamento. A falta de reconhecimento compreende a vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho, o que gera sentimento de desvalorização, indignação e injustiça. “(...) Aí a inocente chega, cai de paraquedas no tal CREAS... O que que é isso, meu Deus do Céu?! À medida que eu fui entrando na realidade da coisa aquilo foi me assustando. Eu falei: “Jesus amado! Quero ir embora” (Participante 8).

Tal trecho apresenta sentimentos em relação às vivências cotidianas inerentes à atividade do trabalho, que se tornam piores diante das condições apresentadas para o trabalho. Alguns trabalhadores já desistem do trabalho no primeiro mês.

Segundo Dejours (2007), o sofrimento tem seu nascedouro quando o sujeito não consegue ter domínio sobre sua tarefa para torná-la agradável e confortável materialmente e, em virtude disso, atender seus anseios psicológicos. “O trabalho transforma-se em algo perigoso para o funcionamento da mente quando ele contraria a sua despreendida função” (Dejours, 2007, p. 24). O trabalho, então, mobiliza alguns trabalhadores de tal maneira que eles não conseguem desenvolver as atividades prescritas. “Eu já pedi pra não me pôr em violência doméstica” (Participante 4).

Acolher e escutar as situações de abuso sexual relatadas por crianças, adolescentes e seus familiares constitui um grande desafio ao exercício profissional no CREAS, visto que, no momento da intervenção, o profissional se depara com sentimentos de raiva, fascínio, inquietação, perplexidade e outros conteúdos que poderão vir à tona durante o atendimento ou acompanhamento do caso.

Em situações de violação de direitos, muitas vezes o profissional fica impossibilitado de fazer qualquer ação e é obrigado a conviver com o fato de que a vítima está tendo os direitos violados, mas não se pode fazer nada sem seguir todos os procedimentos estabelecidos pela lei e estes, muitas vezes, nem servem de amparo. “Casos extremamente graves que a gente não tinha mais ferramentas e chegando ao limite daquilo que a gente oferta de trabalho que é o protocolo, mas a gente quer mais enquanto pessoa, enquanto humana (...)” (Participante 5).

Os trabalhadores se sentem mobilizados com as situações postas diante do trabalho a ponto de pensar em formas de exterminar o agressor na tentativa de defender a vítima, como observado no trecho de uma das falas do Participante 3: “Os abusadores, dá vontade de esquartejar”.

Prado et al. (2004) esclarecem que isso pode ocorrer pelo fato de situações que envolvem o abuso sexual infantojuvenil muitas vezes despertarem no profissional os próprios medos infantis, levando-os a lançarem mão do uso de determinados mecanismos de defesa – como a negação, por exemplo – e até mesmo a se ver diante de uma intensa angústia, a ponto de desejar não ser ele a pessoa a ter de se responsabilizar pelo atendimento ou acompanhamento do caso.

Todos os participantes foram unânimes quanto ao modo com que as vivências subjetivas no trabalho impactam nas relações sociais, a ponto de não ser um trabalho bem-visto pela família, pois ora gera sofrimento psíquico, sentimento intenso de tristeza, frustração e incompetência, ora sentimentos de prazer em mudar uma situação de violência e perda de direitos:

(...) O problema maior que eu enfrentei aqui no CREAS e nos atendimentos foi com a questão de relacionamento abusivo. Porque eu vim de dois relacionamentos abusivos.

Então eu tive de início problemas (...) por eu ter vivenciado situações semelhantes.

Agora eu superei (...) (Participante 7).

Para Dejours (1998), o processo de transformação do sofrimento em criatividade é psicodinâmico e, logo, frequente, uma vez que o sofrimento é constantemente imposto pela realidade da vida, pelas obrigações sociais e culturais. É apenas nas diversas situações de trabalho que o sujeito terá condições de alcançar o sofrimento criativo pela ressonância simbólica e com o espaço de deliberação. Do seu trabalho, o sujeito pode fazer um teatro de luta a fim de negociar seu sofrimento e buscar sua identidade.

Fleury e Macêdo (2015) ressaltam que o equilíbrio psíquico não implica ausência de sofrimento, mas na reação frente à situação, de acordo com as condições internas e externas, para transformar e ressignificar o sofrimento, resultante das contradições entre sujeito e contexto, no qual o trabalho é desenvolvido e as estratégias de mediação empregadas pelos trabalhadores por meio da tomada de consciência de suas causas, conflitos e frustrações.

A partir da aplicação da Psicodinâmica do Trabalho, os trabalhadores puderam reelaborar as vivências de sofrimento decorrentes do embate entre o modo de trabalhar prescrito e a adaptação às imposições hierárquicas, sendo a prática clínica validada pelos próprios participantes, os quais sugeriram a instauração de um espaço de escuta e reflexão do sofrimento relativo ao trabalho.

### **Considerações Finais**

O processo de mobilização subjetiva não é prescrito, sendo vivenciado de forma particular por cada trabalhador. É fundamental no processo de gestão coletiva da organização do trabalho, à medida que evita o uso de estratégias defensivas ou de descompensação psicopatológica.

As vivências de sofrimento descritas pelos trabalhadores contemplaram o sentimento de insegurança em relação ao trabalho de eventos de risco que já aconteceram e os que porventura venham a acontecer. A falta de reconhecimento pelo esforço profissional e a falta de valorização pelo desempenho geralmente são causas de sofrimento dos trabalhadores. Os trabalhadores do CREAS acreditam que deveriam ser mais reconhecidos e valorizados na profissão.

A constituição do espaço de discussão coletiva favoreceu a mobilização subjetiva dos trabalhadores em vivências de prazer, conforme proposto pela metodologia deste trabalho, ao resignificarem as vivências de sofrimento pelo reconhecimento dos pares, bem como da identificação da inteligência astuciosa para dar conta da demanda.

A falta de reconhecimento compreende a vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho, e isso gera sentimentos de desvalorização, indignação e injustiça. Sentidos positivos e negativos foram atribuídos ao trabalho pelos participantes quanto à invasão da vida pessoal, saúde e cultural. Esses sentidos devem ser considerados nas avaliações dos casos de adoecimento e incapacidade profissional e na implementação dos dispositivos legais que se referem à promoção da saúde ocupacional e ao resguardo da integridade física dos servidores dos órgãos de assistência social no Brasil.

Percebeu-se a eficácia da Clínica Psicodinâmica do Trabalho na mobilização subjetiva do trabalhador na assistência social, reduzindo os casos de afastamentos do trabalho no período em que ocorreu a clínica. Dessa forma, sugere-se validação ampliada da pesquisa.

## **Referências**

Assis, D. T., & Macêdo, K. B. (2010). O trabalho de músicos de uma banda de blues sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 10, 52-64.



- Barbiani R. (2016). Violação de direitos de crianças e adolescentes no Brasil: Interfaces com a política de saúde. *Revista Saúde Debate*, 40(109), 200-211. Doi: 10.1590/0103-1104201610916
- Bertão, F. R. B. M., & Hashimoto, F. (2006). Entre o desejo e o sofrimento psíquico no trabalho. *Psicologia em Revista*, 12(20), 141-163.
- Correa, M. E. C., Labronici, L. M., & Trigueiro, T. H. (2009). Sentir-se impotente: um sentimento expresso por cuidadores de vítimas de violência sexual. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 17(3), 289-94.
- Dejours, C. (1995). Comment formuler une problématique de la santé en ergonomie et en Médecine du Travail? *Le Travail Humain*, 58(1), 1-16.
- Dejours, C. (1998). *A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (2004a). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27-34.  
Recuperado em 10, janeiro, 2021, de <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>
- Dejours, C. (2004b). *Addendum: Da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. In S. Lancman, & L. I. Sznalwer (org.), *Psicopatologia*. Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2007). A Psicodinâmica do Trabalho na pós-modernidade. In A. M. Mendes, S. C. C. Lima, & E. P. Facas (orgs.). *Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho* (pp. 13-26). Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2011). Entre sofrimento e reapropriação: o sentido do trabalho. In S. Lancman & L. Sznalwar (org.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 433-448). Brasília: Fiocruz/Paralelo 15.
- Dejours, C. (2012). *Trabalho vivo: trabalho e emancipação* (2 vol.). Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2015). *Suffering at work*. Buenos Aires: Editorial Topia.
- Dejours, C. (2019). *Psicossomática e teoria do corpo*. São Paulo: Blucher.

- Faraj, S. P., & Siqueira, A. C. (2012). O atendimento e a rede de proteção da criança e do adolescente vítima de violência sexual na perspectiva dos profissionais do CREAS. *Barbarói*, 37(2), 67-87. Doi: 10.1590/0104-0707201500004580014
- Fleury, A. R. D., & Macêdo, K. B. (2015). A clínica psicodinâmica do trabalho: Teoria e método. In K. B. Macêdo (org.). *O diálogo que transforma: a clínica psicodinâmica do trabalho* (1a ed., pp. 95-134). Goiânia: Editora da PUC Goiás.
- Furniss, T. (1993). *Abuso sexual da criança: uma abordagem multidisciplinar – Manejo, terapia e intervenção legal integrados*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Heloani, R., & Barreto, M. (2013). Bullying and sexual harassment. *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*, 55-59.
- Iamamoto, M. V. (2012). *Serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional* (22a ed.). São Paulo: Cortez.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2010). Pobreza, desigualdade e políticas públicas. *Comunicação da Presidência n. 38*. Recuperado em 15 novembro, 2019, de [www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br).
- Jaccoud, L. (2009). *Proteção social no Brasil: debates e desafios*. Unesco/MDS.
- Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112435.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112435.htm).
- Lopes C. S. (2017). *Os trabalhadores do CREAS: entre o compromisso e a angústia*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Taubaté, Taubaté, São Paulo, Brasil.
- Lourenço, C. D. S., Ferreira, P. A., & Brito, M. J. (2013). O significado do trabalho para uma executiva: A dicotomia prazer e sofrimento. *Revista Organizações em Contexto*, 9(17), 247-279. Recuperado em 19, março, 2021, de

<http://www.spell.org.br/documentos/ver/10437/o-significado-do-trabalho-para-uma-executiva-a-dicotomia-prazer-e-sofrimento/i/pt-br>

- Macêdo, K. B. (2015). A sublimação e a transformação do sofrimento em prazer: A lente da psicanálise e da Psicodinâmica do Trabalho. In K. B. Macêdo, *O diálogo que transforma: a clínica psicodinâmica do trabalho* (pp. 70-94). Goiânia: Ed. da PUC Goiás.
- Macêdo, K. (2018). Formação de gestores e suas implicações na saúde mental do trabalhador. Gestão de pessoas: desafios do século XXI. In A. R. D. Fleury et al. (orgs.). *7º Congresso Internacional Sobre Saúde Mental no Trabalho* (pp. 215-246). Goiânia: Editora Kelps.
- Mesquita, S. M. M. (2018). *A vida pela vida – o trabalho dos profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – 192: uma leitura da Psicodinâmica do Trabalho*. Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.
- Neves A. S. et al. (2010). Abuso sexual contra a criança e ao adolescente: Reflexões interdisciplinares. *Revista Temas Psicologia*, 18(1), 99-111.
- Oliveira, V. R. (2017). *Atendimento psicossocial a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual no município de Canoas/RS: Redefinindo fluxos de atendimento*. Trabalho de Conclusão de Especialização em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Recuperado em 20 novembro, e 2017, de <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/163935?show=full>.
- Pagés, M. et al. (1993). *O poder das organizações*. Barueri-SP: Editora Atlas.
- Prado, M. C. C. A. et al. (2004). *O mosaico da violência*. São Paulo: Vetor.
- Santos, J. L. G. et al. (2013). Prazer e sofrimento no exercício gerencial do enfermeiro no contexto hospitalar. *Escola Anna Nery*, 17(1). Recuperado em 19 março, 2021, de <http://www.scielo.br/scielo.php>.

- Santos, C. M., & Macedo, K. B. (2018). The Organizational Computerization Process and Manager's Lives: A Psychodynamic Reading. *Revista Fragmentos de Cultura-Revista Interdisciplinar de Ciências Humanas*, 28(2), 22-30.
- Santos M. P. (2017). As dimensões prático-formativas do Serviço-Social no contexto do Creas. *Anais do 5º Encontro Internacional de Política Social e 12º Encontro Internacional de Política Social – Restauração conservadora e novas resistências*. Recuperado em 15 dezembro, 2017, de <http://periodicos.ufes.br/EINPS/article/view/16407/11275>.
- Silva, J. B., Vasconcellos, P. A., & Figueiredo, V. C. N. (2018). Trabalho e sofrimento: Desafios da saúde mental de profissionais da assistência social. *Psicologia Em Estudo*, 23, 69-79. Recuperado em 12 março, 2021, de <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v23i0.39108>
- Sposati, A. O. (1995). Assistência X Assistencialismo X Assistência Social. *Cadernos de textos*, 25-28.

## Considerações Finais

A presente tese teve como objetivo investigar, por meio da Clínica Psicodinâmica do Trabalho, o trabalho no CREAS de um município da Região Centro-Oeste do Brasil. Como objetivos específicos pretendeu-se analisar a organização do trabalho, as condições de trabalho, as relações socioprofissionais e como seus trabalhadores se mobilizam para executar o trabalho.

A metodologia proposta para este estudo mostrou-se eficaz, cumprindo o objetivo a partir da compreensão da dinâmica da organização do trabalho do CREAS. A abordagem dejouriana foi relevante, tendo contribuído para a percepção da organização e a relação das pessoas com o trabalho, permitindo a análise do movimento psíquico dos trabalhadores e abrangendo os diversos fatores que expõem os trabalhadores aos riscos psicossociais. Ademais, possibilitou aos trabalhadores interagirem e analisarem suas vivências, visando contribuir para a produção de informações sobre a relação indivíduo organização-trabalho no cenário do trabalho de profissionais que atuam na Assistência Social no Brasil.

A Assistência Social no Brasil consolidou-se enquanto política pública com a Constituição de 1988, sendo inserida na ementa das políticas de Seguridade Social junto à Saúde e à Previdência Social. Essa inserção significou um avanço do ponto de vista da Proteção Social na perspectiva do direito dos cidadãos brasileiros – no caso da Assistência – daqueles que dela necessitarem, conforme o art. 203. Dada a natureza e a finalidade do CREAS como política pública, quanto à proteção social atenta-se para que, além da falta de recursos e de pessoal, com um cenário de precarizações, desenvolva as atividades propostas, apesar de isso ser cada vez mais desafiador, tendo em vista a atual situação socioeconômica do Brasil, permeada por variadas contradições e situações de violação de direitos e de vulnerabilidade social. Tais situações confrontam-se em normas que divergem e confundem os trabalhadores. Estes, a seu turno, desenvolvem estratégias individuais perigosas para sua saúde, como uso de

medicações sem prescrição médica e álcool para lidar com sintomas de ansiedade, depressão e insônia.

No contexto de precarização da política e do próprio trabalho dos trabalhadores do CREAS/Suas, tendo em vista que a saúde física dos trabalhadores está diretamente ligada às condições de trabalho, ao passo que sua saúde mental está ligada à organização do trabalho (Dejours, 2016), surgiu a necessidade de analisar se a forma como está organizado o trabalho do CREAS oferece riscos à integridade física e mental de seus trabalhadores. A questão foi levantada a partir de uma demanda apresentada pela Secretaria de Desenvolvimento Social, Habitação e Apoio à Mulher, em virtude do número de atestados médicos e afastamentos do trabalho apresentados pelos trabalhadores da assistência social do município estudado.

O levantamento bibliográfico na base de dados da Capes e Banco de Teses e Dissertações da PUC Goiás/USP apontou algumas perspectivas sobre o assunto, enfatizando as dificuldades enfrentadas com as condições de trabalho. Em consonância com uma avaliação crítica da realidade, a organização do trabalho estudada exige do trabalhador a capacidade de garantir que os direitos humanos sejam respeitados, com práticas e intervenções prescritas, conectadas à transformação da realidade do indivíduo e do território onde atua.

Constatou-se que fazem parte das ações desenvolvidas pelo CREAS no município estudado o trabalho com famílias extremamente fragilizadas devido à situação de desemprego, analfabetismo, perda de vínculos afetivos e comunitários, ausência de moradia ou que vivem em moradias precárias, convivem com o tráfico de drogas, dentre outros fatores que influenciam nos casos de violência intrafamiliar. Conforme demonstraram as análises, atuar diante do contexto de violações de direitos mobilizam os trabalhadores a vivências de sofrimento, exigindo dispêndio emocional no exercício profissional.

Os dados também revelam grandes conflitos entre o prescrito e o real do trabalho estabelecido pela Política de Assistência Social. Foi possível evidenciar a ausência de

condições laborais adequadas, principalmente em relação à infraestrutura, recursos e equipamentos, constatando-se a inadequação para o desenvolvimento das atividades propostas pela instituição. Isso, de acordo com Dejours et al. (2011), pode ocasionar, além de desgaste emocional, envelhecimento, desencadear doenças somáticas e ser fonte de agravos à saúde física.

Na realização do estudo foi possível perceber a intervenção profissional de forma visível em alguns momentos: na tutela, na doação, no uso de recursos próprios (do profissional) e indevidos (da instituição), como o transporte e a alimentação por exemplo; na falta de iniciativa, de conhecimento da realidade, que leva alguns profissionais a se doutrinarem nos manuais e orientações técnicas, a ponto de pautarem seu processo de trabalho estritamente dentro do que é recomendado, sem uma análise crítica do seu conteúdo e/ou direcionamento teórico-metodológico e ético-político. Essas atitudes provocam mal-estar nos usuários e, por sua vez, nos técnicos que efetuam os atendimentos, tornando o trabalho complexo, tendo em vista que o real contradiz o prescrito, pois muitas normas estão mais pautadas no controle social do que na preocupação com o bem-estar do cidadão. A intervenção profissional vai além do prescrito. Os trabalhadores tentam sanar uma lacuna do prescrito com a solidariedade e estratégias operatórias.

Nessa perspectiva, a capacidade técnica de interpretar e pôr em prática as orientações dos manuais aparece como a competência maior. Assim, o trabalhador coloca-se como “técnico” e exerce uma função técnica pré-determinada pela via institucional, sentindo-se limitado e ameaçado quando toma atitudes pautadas no bem-estar do usuário do serviço.

O CREAS, embora normatizado pela lei denominada NOB/SUAS (2012), apresenta falhas por não especificar a função dos técnicos por área de conhecimento, o que causa desconforto em relação à realização das atividades por eles. Ademais, não define a atuação dos profissionais, havendo dúvidas dos trabalhadores relativas aos limites de atuação e não atuação,

ficando estes estabelecidos pelos conselhos de classe e, muitos, ainda estão com seus limites por definir. Ao analisar o trabalho dos trabalhadores do CREAS, fez-se necessário um exame cuidadoso a fim de identificar os fatores limitantes do exercício da autonomia profissional: relações profissionais hierárquicas e de poder; falta de informação e/ou conhecimento; falta de competência/despreparo; ausência de compromisso.

Caracterizar aptidões, habilidades e aspectos da personalidade necessários ao pleno exercício do cargo, como também os aspectos psicossociais relevantes que devem ser considerados, são algumas das ações possíveis. Sugere-se, para os próximos estudos, a construção de fichas profissiográficas das funções estabelecidas, por meio da pesquisa dos elementos componentes (humanos, instrumental, ambiental e organizacional) do trabalho e da sua interação, com o objetivo de determinar as condições necessárias (ambientais ou de organização das tarefas) a um desempenho adequado.

A própria natureza do trabalho, frente às problemáticas recebidas dos usuários gera uma tensão natural, sendo um campo repleto de complexidade e conflitos, tanto pessoais como profissionais. Os profissionais que realizam o atendimento e o acompanhamento dos casos de abuso sexual contra crianças e adolescentes devem ter consciência, inicialmente, de que esta é uma questão complexa, a qual, necessariamente, precisa ser compreendida a partir de diferentes pontos de vista, dentre eles: sociológico, antropológico, político, normativo e clínico (Furniss, 1993).

O processo de mobilização subjetiva não é prescrito, sendo vivenciado de forma particular por cada trabalhador. Acolher e escutar as situações de abuso sexual relatadas por crianças, adolescentes e seus familiares constitui um grande desafio ao exercício profissional no CREAS, visto que, no momento da intervenção, o profissional se depara com sentimentos de raiva, fascínio, inquietação, perplexidade e outros conteúdos que poderão vir à tona durante o atendimento ou acompanhamento do caso. Em situações de violação de direitos, muitas vezes



o profissional fica impossibilitado de realizar qualquer ação e é obrigado a conviver com o fato de a vítima estar tendo os direitos violados, mas não se pode fazer nada sem seguir todos os procedimentos estabelecidos pela lei; muitas vezes, nem estes servem de amparo. Os trabalhadores se sentem mobilizados com as situações postas no trabalho a ponto de pensar em formas de exterminar o agressor na tentativa de defender a vítima.

As condições de trabalho demarcadas nessa organização influenciam na atuação dos trabalhadores do CREAS, acarretando a intensificação das condições de trabalho, de saúde e de vida, além de um redirecionamento para uma atuação fragmentada, burocrática e tecnicista, ocasionando para esse/a profissional sofrimento psicossocial com relação aos desafios impostos ao exercício profissional no contexto de regressão de direitos, comprometendo sobremaneira a sua saúde.

A sobrecarga do trabalho por falta de mão de obra adequada é uma evidência que gera desconforto psíquico nos trabalhadores. Foi possível perceber que as requisições institucionais e as demandas dos usuários ocasionam uma sobrecarga de trabalho física e psíquica para os trabalhadores do CREAS, tendo em vista a insuficiência de serviços e benefícios e a fragilidade da rede; as condições objetivas de trabalho; a extensão territorial de abrangência do CREAS e a situação de vulnerabilidade que acomete o município; portanto, constituem limites à atuação profissional.

Diante da sensação de impotência em virtude da sobrecarga de trabalho imposta, os participantes, durante a Clínica do Trabalho, perceberam a necessidade da adoção de um ritmo de atendimentos condizente à tarefa de cadastramento dos serviços efetuados, como forma de demonstrar à gestão municipal a necessidade da contratação de mais profissionais, de melhores condições de trabalho e de valorização salarial da categoria. Tal fato se deu a partir do momento em que confrontaram as normas regulamentadoras de recursos humanos do trabalho do CREAS

(NOB/SUAS 2012), que estabelece 20 casos de atendimento por técnico; na realidade estudada, cada técnico tem em média 60 casos, além das demandas do sistema judiciário.

A Gestão de Pessoas mostra-se fragilizada, afetando o clima organizacional, visto que o processo seletivo aponta déficits oriundos da falta de oferta de profissionais na região; por outro lado, não há investimento na aplicação dos trabalhadores, que, em sua maioria, não são concursados, fato que ocasiona sentimentos de instabilidade e torna o ambiente improdutivo. Os salários recebidos pelos técnicos do CREAS são considerados incompatíveis com a complexidade da função. Soma-se ao fato de estarem sujeitos a contratos de trabalhos credenciados temporários que não oferecem estabilidade ao trabalhador, estando este subordinado a mudanças políticas. Ademais, os dados apresentados em 2010 em nada diferem dos de 2020: a maioria dos trabalhadores tem contrato temporário com a Prefeitura (32,2%), seguido de servidor estatutário (30,8%); 81,9% são do sexo feminino; 53,8% são técnicos, 21,6%, apoio administrativo, 10,5%, auxiliar de serviços gerais, 9,4%, coordenador, e 4,7%, estagiários.

A questão da proteção também foi elencada como um gargalo no item Segurança Física, como um dos principais elementos de insatisfação, pois expõe os trabalhadores a situações de alto risco, acarretando sintomas como ansiedade e medo. O trabalhador fica exposto ao risco da violência física e psíquica do público externo do CREAS.

Sobre a Estrutura Física e Equipamentos, há falta de veículos para atendimento à comunidade, material de trabalho insuficiente e ausência de abrigo. Essas situações levam a um desgaste emocional significativo. O trabalho torna-se elemento perigoso para o aparelho psíquico, representando fonte de sofrimento, angústia e insatisfação, podendo causar no trabalhador transtornos mentais e/ou suscitar estratégias defensivas a minimizarem a percepção das pressões da organização como forma de adaptação ao sofrimento desencadeado.

Os trabalhadores, no CREAS estudado, demonstraram muitas dificuldades em sua prática profissional, decorrentes da falta de sinergia entre as dimensões de ordem estrutural (diretrizes de proteção social no Brasil), particular (a função do serviço na rede local de atenção, as vulnerabilidades do território e os dispositivos de interdependência e/ou colaboração do sistema) e singular (organização do serviço). Há a necessidade de mudanças nas condições de trabalho do trabalhador do CREAS no Brasil. Tal necessidade de mudanças, porém, não se configura pelos dispositivos estruturais locais (intrainstitucionais) e intersetoriais existentes, necessários à integralidade do cuidado da proteção social, segundo os princípios do Suas e as normas que regem o trabalho no CREAS. O equipamento reproduz a tendência dos serviços de saúde de centralização administrativa e financeira, impedindo que a coordenação tenha mais poder de deliberação e desenvolva um espaço coletivo e interativo (gestão participativa) na solução dos problemas.

Essa situação traz implicações para o comportamento dos profissionais que, em face da falta de apoio, podem sentir frustração e impotência, reagindo com resignação e improvisação. Os trabalhadores ressaltaram, ainda, a necessidade de mais investimentos financeiros por parte do governo em políticas públicas e sociais na área de saúde mental, vindo eles a assegurarem o atendimento às necessidades humanas dos trabalhadores e a eficiência do serviço institucional. Esperam o acolhimento das condições ideais para a realização de suas tarefas e de suas expectativas enquanto pessoas e profissionais.

A articulação das redes socioassistencial e intersetorial faz-se presente como estratégia de atendimento da demanda, assim como os estudos de caso em grupo e a articulação com o Sistema de Garantia de Direitos, que resultou em protocolos de atendimento para crianças e adolescentes vítimas de violência, pessoas idosas vítimas de violação de direitos, crianças e adolescentes em situação de rua. As relações socioprofissionais de trabalho no CREAS se mostraram fundamentais tanto para vivências de PRAZER quanto para aquelas de

SOFRIMENTO no trabalho, sendo também configuradoras do custo humano no trabalho. São constituídas pelos elementos interacionais, que expressam as relações interpessoais presentes no cenário de trabalho e caracterizam sua dimensão social (Dejours, 2016). Os dados indicam que quanto mais críticas forem as relações socioprofissionais de trabalho no CREAS, maior será o custo humano do trabalho despendido para lidar com os aspectos conflituosos das interações estabelecidas e, conseqüentemente, maiores serão os riscos de predominância de vivências de mal-estar dos trabalhadores, afetando seu equilíbrio psíquico.

No contexto estudado, as relações socioprofissionais contribuem para o predomínio de vivências de mal-estar, tendo em vista os principais resultados encontrados:

- Interações hierárquicas caracterizadas pela burocracia, pelo autoritarismo, pela rigidez e pelo controle, configurando pouca ou nenhuma participação dos atendentes no processo de trabalho;
- Interações entre pares com vários pontos de conflito decorrentes da forma de gestão: diferenças entre contratados e indicados (apadrinhados), avaliação de desempenho imparcial e falta de clareza no repasse das informações, gerando boatos e desentendimentos;
- Interações com os usuários pautadas por elevados custos cognitivos e afetivos, dadas a complexidade e a finalidade do trabalho no CREAS, devendo controlar suas emoções.

Apreender e compreender as relações de trabalho exige mais do que a simples observação, mas, sobretudo, uma escuta voltada a quem executa o trabalho, pois este implica relações subjetivas menos evidentes, que precisam ser desvendadas. Para apreender o trabalho em sua complexidade é necessário entendê-lo e explicá-lo para além do que pode ser visível e mensurável. É preciso considerar a qualidade das relações que ele propicia. A escuta proposta pela Psicodinâmica do Trabalho é realizada de forma coletiva e desenvolvida a partir de um processo de reflexão, feito com o conjunto de trabalhadores.

Nesse sentido, destacam-se algumas recomendações com a finalidade de minimizar os efeitos negativos do custo humano derivado das relações socioprofissionais conflituosas:

- Permitir mais participação dos trabalhadores na tomada de decisões e mais flexibilidade no processo de trabalho;
- Promover um espaço de discussão em que seja incentivado o aprendizado pela troca de experiências entre os trabalhadores;
- Agilizar o processo de obtenção de informações essenciais para o serviço, aperfeiçoando a comunicação entre setores e determinando responsáveis pela transmissão de informações.

Com a implementação dessas recomendações em etapa posterior, espera-se minimizar e/ou eliminar os indicadores críticos constatados neste estudo, a fim de construir relações socioprofissionais de trabalho mais gratificantes e, dessa forma, estabelecer uma solução de compromisso que atenda satisfatoriamente a demanda de usuários, gestores e trabalhadores. A eficácia dessas estratégias só é possível se elas ocorrerem de forma permanente e contínua, de forma a garantir que o indivíduo mantenha, mesmo durante o seu repouso, a excitação psíquica necessária para retomar a produção no dia seguinte.

No âmbito do Suas é fundamental reconhecer os limites que a precarização e as relações socioprofissionais imprimem ao trabalho na assistência social, assim como a construção de estratégias coletivas de enfrentamento das situações às quais os profissionais são submetidos. Os resultados indicaram que a organização do trabalho, como estabelecida até o momento da pesquisa, se caracteriza por precariedade nas relações socioprofissionais e condições de trabalho inadequadas, que geram vivências de sofrimento. A falta de reconhecimento pelo esforço profissional e a falta de valorização pelo desempenho também são causas de sofrimento dos trabalhadores. Os trabalhadores do CREAS acreditam que deveriam ser mais reconhecidos e valorizados na profissão.

Em busca de responder à questão apresentada e aplicando o referido método às situações de trabalho expostas, verificou-se, ao intervir em diversas situações laborais, que os trabalhadores desenvolvem, entre outros processos, estratégias defensivas individuais e coletivas para se protegerem do elevado nível de sofrimento na organização e poderem continuar a trabalhar. Dentre as estratégias coletivas, destacam-se aquelas desenvolvidas em situações de periculosidade, a saber: banalização do risco, exaltação e negação do perigo, exaltação da virilidade, entre outras. Essas defesas psíquicas explicam, em parte, condutas aparentemente irracionais, quando trabalhadores submetidos a condições de trabalho altamente perigosas e vulneráveis, apesar de orientados, por vezes não usam ou negligenciam medidas de proteção. Dentre as estratégias de defesa individuais exemplificamos aquelas criadas pelos trabalhadores submetidos a situações de trabalho repetitivas e fragmentadas. Entre elas, destacamos a aceleração da produção, a hiperatividade, a limitação da capacidade de pensar e fantasiar e os pensamentos recorrentes no que concerne à própria tarefa.

Uma interessante possibilidade de investigação adicional estaria relacionada aos modos de defesa individuais e coletivos utilizados pelos trabalhadores do CREAS para lidar com o sofrimento em âmbito nacional. Recomenda-se, também, a validação ampliada da pesquisa – incluindo todos os trabalhadores da assistência social no Brasil na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho. Quanto às contribuições no âmbito acadêmico, esta pesquisa colabora para gerar conhecimento sobre a temática “saúde e trabalho” e estimular o desenvolvimento de novas pesquisas com trabalhadores do CREAS baseadas na abordagem científica da Psicodinâmica do Trabalho.

Há, então, de se investigar o descompasso entre as patologias sociais produzidas pelo capital flexível e os recursos (meios, mecanismos) de luta e defesa dos trabalhadores, num sentido amplo, contra o sofrimento e, talvez, contra a patologia física e/ou mental. É necessário instrumentalizar as intervenções de melhoria dos coletivos de trabalhadores. A Psicodinâmica

do Trabalho visa relacionar o concreto (uma parcela do real do trabalho) e o mais subjetivo e vivencial (a vivência psíquica do trabalhador), no intuito de promover via Clínica do Trabalho de forma coletiva, a partir dos trabalhadores, mudanças.

No âmbito organizacional, o diagnóstico dos riscos à saúde no trabalho auxiliará a organização do Suas na busca de soluções para minimizar os possíveis riscos de adoecimento e também possibilita a utilização dos resultados pelos próprios terceirizados, em benefício da transformação do contexto de trabalho. Percebe-se que a organização do trabalho é, na prática, muito diferente do proposto. A constituição do espaço de discussão coletiva favoreceu as análises da organização de trabalho do CREAS, possibilitando desvelar fatores que implicam na promoção da saúde mental dos trabalhadores, como proposto pela metodologia deste trabalho. Favoreceu também a mobilização subjetiva dos trabalhadores em vivências de prazer, como proposto pela metodologia deste trabalho, ao resignificarem as vivências de sofrimento pelo reconhecimento dos pares, bem como a identificação da inteligência astuciosa para dar conta da demanda.

A mobilização subjetiva, requisitada na busca da solução, abrange a esfera afetiva, a cognitiva e também o corpo do trabalhador. Na tentativa de preencher a distância entre o prescrito e o real, os trabalhadores constroem um saber prático, desenvolvido no exercício da atividade. De acordo com Dejours (2011), a distância entre o prescrito e o real na situação laboral consiste em fonte de sofrimento que nem sempre trará um destino patogênico ao trabalhador, pois, a depender de como ele lidará com a realidade e com as dificuldades impostas, será possível o exercício livre de sua inteligência e habilidades na resolução de problemas e situações não previstas pela organização do trabalho. Quando essa atuação é reconhecida pelo coletivo, é possível alicerçar a identidade profissional e vivenciar prazer no trabalho.

Sobressaíram vivências de prazer nos relatos dos participantes a partir da oportunidade de pensar junto com os colegas (espaço de discussão coletivo). A partir da quarta sessão, começaram a predominar falas sobre cooperação e confiança ao ressignificarem as vivências de sofrimento por meio do reconhecimento dos pares, bem como a identificação da inteligência astuciosa para dar conta da demanda. As análises indicaram que todos os profissionais foram unânimes ao relatarem sentimentos de prazer ao conseguirem superar uma situação de cunho pessoal pela experiência de trabalho. Ademais, revelaram ser o trabalho no CREAS uma experiência transformadora.

Nas análises, os trabalhadores se identificam com as atividades e, para muitos, isso está ligado à realização profissional. A originalidade reconhecida está, de certo modo, encadeada ao reconhecimento da identidade (Dejours, 1995, 2012a). É possível transformar sofrimento em prazer pelo reconhecimento, pois este faz com que o trabalhador possa imprimir ao trabalho a sua subjetividade. Quando se fala em reconhecimento simbólico, refere-se a gratificações no registro da identidade, as quais permitirão a mobilização subjetiva e a inteligência ou o zelo dos trabalhadores (Dejours, 2012a).

De acordo com Dejours (2015), o prazer no trabalho se dá na construção da realização e na possibilidade de construir um cuidado individualizado, capaz de fortalecer a sua identidade como trabalhador que tem liberdade para rearranjar o seu modo de trabalhar, permitindo encontrar atividades e atitudes capazes de lhe propiciar prazer. O sentimento de valorização e reconhecimento produz, no trabalhador, o prazer com seu trabalho, possibilitando a construção de arranjos criativos na organização de suas atividades cotidianas, nas quais se sentem aceitos e valorizados pelo que fazem e produzem individual e coletivamente (Macêdo, 2015). A falta de reconhecimento compreende a vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho, o que gera sentimento de desvalorização, indignação e injustiça.



Pode-se afirmar que a forma como está estabelecida a organização do trabalho estudada, permeada por falta de recursos suficientes, falta de reconhecimento e autonomia para com o trabalho, leva os trabalhadores a utilizarem mecanismos de defesa que se transformam em patologias e adoecimentos mentais. Evidenciou-se, pela Psicodinâmica do Trabalho, que os trabalhadores puderam reelaborar as vivências de sofrimento decorrentes do embate entre o modo de trabalhar prescrito e a adaptação às imposições hierárquicas, sendo a prática clínica validada pelos próprios participantes, os quais sugeriram a instauração de um espaço de escuta e reflexão do sofrimento relativo ao trabalho. Tais evidências foram constatadas à medida que os trabalhadores participantes da pesquisa elaboravam as vivências de sofrimento nos espaços de discussão coletivos.

A aplicação da Psicodinâmica do Trabalho mostrou-se fundamental no processo de gestão coletiva da organização do trabalho estudada, enquanto evita o uso de estratégias defensivas ou de descompensação psicopatológica. Pretende-se apresentar os resultados deste estudo ao Ministério de Desenvolvimento, com a proposta de implantar a Clínica do Trabalho como suporte à saúde dos trabalhadores no CREAS, bem como a possibilidade de desenvolvimento dos profissionais. Como resultado, espera-se que haja a instalação de um espaço de discussão coletivo, onde os profissionais possam discutir e encaminhar formas de enfrentamento para melhorar a organização do trabalho. Ambiciona-se, também, o enriquecimento e a valorização da área de atuação dos profissionais no CREAS, pois esse campo demanda um grande avanço em pesquisas científicas, dada a carência de material científico envolvendo esses profissionais.

Este trabalho foi árduo, complexo e exaustivo, no entanto, dada a relevância dos resultados da pesquisa, fica com o sentimento de grande valia por todo o esforço demandado. Além disso, o agradecimento mostrado no olhar dos trabalhadores por terem sido em algum momento notados e a atenção dada ao sofrimento vivenciado por eles motivou, muitas vezes,

este trabalho. O estudo trouxe grande impacto à minha experiência, tanto profissional quanto pessoal, evidenciando a necessidade de olhar para esses trabalhadores que passam como invisíveis diante do sistema. O impacto maior foi no primeiro dia, quando se propôs um espaço de discussão coletiva, conforme a metodologia deste estudo, e houve o falecimento de uma trabalhadora participante da pesquisa e que havia passado pela etapa da entrevista individual, apresentando exaustão física e emocional após dois anos atuando na assistência social. A trabalhadora estava empolgada com a oportunidade de dividir com os colegas as situações conflitivas impostas pelo trabalho, no entanto, o grupo, enquanto aguardava a chegada da trabalhadora, recebeu a notícia de seu falecimento por infarto fulminante.

Diante da análise feita e das considerações tecidas, pode-se concluir que a análise psicodinâmica contribui para uma melhor compreensão do significado e das formas de sofrimento psíquico vivenciadas pelos profissionais no trabalho do CREAS estudado. Essa foi uma tentativa de fazer com que esse sofrimento revelado pela fala do trabalhador seja instrumento de transformação das condições e da organização patologizante do trabalho, tornando essa atividade profissional equilibrante e saudável para o trabalhador. Portanto, esse sofrimento deve ser considerado nas avaliações dos casos de adoecimento e incapacidade profissional, bem como na implementação dos dispositivos legais relativos à promoção da saúde ocupacional e ao resguardo da integridade física dos servidores do órgão estudado.

Por se tratar de uma organização pública com amplo alcance e diversas outras unidades em todo o território nacional, por limitações deste estudo entende-se que não se pode afirmar ser esta uma característica das demais; é possível que seja apenas uma unidade com problemas pontuais, o que fragiliza os resultados. Assim, sugerem-se novos estudos nas demais unidades, ampliando o projeto. Outra etapa importante é realizar novas pesquisas, que levem a tratativas peculiares ao desenvolvimento da saúde mental dos trabalhadores no CREAS pela via da inserção da Clínica do Trabalho em favor de melhores condições de trabalho.

## Referências Gerais

Aguiar, V. B. (2013). *Psicodinâmica da relação gestor-equipe: análise do prazer-sofrimento no trabalho em uma organização pública*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília-DF, Brasil.

Alberton, M. S. (2005). *Violação da infância: crimes abomináveis: humilham, machucam, torturam e matam!* Viamao-RS: Editora AGE Ltda. 230p.

Almeida, A. C. S. (2012). *A proteção social no âmbito da política de assistência social: uma análise das seguranças sociais*. Dissertação de mestrado, Universidade Estadual de Londrina, Paraná, Brasil.

Alvim, M. B. (2000). *Contato e cultura organizacional: Ensaio para um modelo psicológico de análise organizacional na perspectiva da abordagem gestáltica*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília-DF, Brasil.

Alvim, M. B. (2006). A relação do homem com o trabalho na contemporaneidade: Uma visão crítica fundamentada na Gestalt-Terapia. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 6(2), 122-130.

Antunes, R. (1999). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Editora Boitempo.

Antunes, R. (2004). *A desertificação neoliberal: (Collor, FHC, Lula)*. Autores Associados.

Araújo, C. & Rolo, D. (2011). Apresentação do Dossier Temático: Psicodinâmica e Psicopatologia do Trabalho. *Laboreal* [Online], 7(1). Recuperado em 01 julho, 2011, de <http://journals.openedition.org/laboreal/8012>

Araújo, J. N. G., Pinheiro, T. M. M., & Greggio, M. R. (2011). Notas sobre o adoecimento mental em trabalhadores rurais. In J. C. Zanelli, Silva, N., & Tolfo, S. R. *Processos psicossociais nas organizações e no trabalho* (pp. 49-60). Belo Horizonte-MG: Casa do Psicólogo.

Arendt, H. (1983). *A condição humana*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.

Assis, S. M. (2017). *Psicologia e assistência social: contribuições da psicanálise de Freud e Lacan e do materialismo histórico*. Dissertação de mestrado, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, São Paulo, Brasil.

Assis, D. T. & Macêdo, K. B. (2010). O trabalho de músicos de uma banda de blues sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 10, 52-64.

Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil (2005). *Análise da Seguridade Social 2004*. Anfip.

Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil (2016). *Análise da Seguridade Social 2015*. Anfip.

- Assunção, A. A. (2003). Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho. *Ciências & Saúde Coletiva*, 8(4), 1005-1018. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <https://doi.org/10.1590/S1413-81232003000400022>
- Azevedo, S. de. (2003). Políticas públicas: discutindo modelos e alguns problemas de implementação. In O. A. dos Santos Júnior et al. *Políticas públicas e gestão local: programa interdisciplinar de capacitação de conselheiros municipais*. Rio de Janeiro: FASE.
- Azevedo, M. A. (2005). *A ponta do iceberg - Brasil 1996 à 2005: pesquisando a violência doméstica contra crianças e adolescentes*. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <http://www.usp.br/ip/laboratorios/lacri/iceberg.htm>
- Azevedo, M. A., & Guerra, V. N. de (2011). As políticas sociais e a violência doméstica contra crianças e adolescentes: Um desafio recuperado em São Paulo? In M. A. Azevedo & V. N. de Guerra (orgs.). *Infância e violência doméstica: fronteiras do conhecimento* (6a ed., pp. 241-352). São Paulo: Editora Cortez.
- Bandeira, L. (2009). Três décadas de resistência feminista contra o sexismo e a violência feminina no Brasil: 1976 a 2006. *Sociedade e Estado*, 24(2), 401-438.
- Barata, A. (1993). *Direitos homens: entre a violência estrutural e a violência penal*. Alemanha: Universidade de Saarland.
- Barbiani R. (2016). Violação de direitos de crianças e adolescentes no Brasil: Interfaces com a política de saúde. *Revista Saúde Debate*, 40(109), 200-211. Doi: 10.1590/0103-1104201610916
- Barbier, R. (1985). *Pesquisa na instituição educativa*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Barros, N. M. G. C., & Honório, L. C. (2013). Riscos de adoecimento no trabalho de profissionais que atendem emergência e um hospital público mato-grossense: o caso de médicos e enfermeiros. *Anais do XXXVII Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação em Administração – EnANPAD*.
- Bastos, A. V. B., & Gondim, S. M. G. (eds.). (2010). *O trabalho do psicólogo no Brasil*. Porto Alegre-RS: Artmed.
- Behring, E. R. (2009). Política Social no contexto da crise capitalista. In CFESS/ABEPSS. *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais* (pp. 301-322). Brasília-DF: CFESS/ABEPSS.
- Behring, E. R., & Boschetti, I. C. (2008). Política social e método. In E. R. Behring & I. C. Boschetti. *Políticas sociais: fundamentos e história* (pp. 47-72). São Paulo: Editora Cortez.
- Bendassoli, P. F. (2011). Mal Estar no Trabalho: do Sofrimento ao Poder de Agir. *Revista Mal Estar e Subjetividade*, II(1), 65-99. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de [http://www.unifor.br/pdef/subjetividade/2011.1\\_](http://www.unifor.br/pdef/subjetividade/2011.1_)
- Bendassoli, P. F., & Soboll, L. A. P. (2011a). Clínicas do trabalho: filiações, premissas e desafios. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 14(1).

Bendassolli, P. F., & Soboll, L. A. P. (2011b). *Clínicas do trabalho: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade*. Baurerri-SP: Editora Atlas.

Bertão, F. R. B. M., & Hashimoto, F. (2006). Entre o desejo e o sofrimento psíquico no trabalho. *Psicologia em Revista*, 12(20), 141-163.

Blanch, J. M. (2005). Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo. In J. Romay, J. Salgado, M. Romaní & D. Robla (comps.). *Psicología de las organizaciones, del trabajo y recursos humanos y de la salud* (pp.79-87). Madrid-Espanha: Biblioteca Nueva.

Borges, A. F. F., Macêdo, K. B., & Mesquita, S. M. M. (2019). Impactos na saúde dos operadores em turnos de revezamento em uma empresa estatal. *Revista Trabalho (En)Cena*, 4(1), 199-220.

Borges, A. F. F. (2018). *O trabalho em turnos de revezamento em uma empresa estatal: uma análise em psicodinâmica do trabalho*. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.

Boschetti, I. (2000). Previdência e assistência: uma unidade de contrários na seguridade social. Universidade e Sociedade. *Revista da ANDES-SN*, 22.

Boschetti, I. (2003). Implicações da reforma da previdência na seguridade social brasileira. *Psicologia & Sociedade*, 15(1), 57-96.

Boschetti, I. (2004). Seguridade social e projeto ético-político do serviço social: Que direitos para qual cidadania? *Serviço Social e Sociedade*, 79, 108-132.

Boschetti, I. (2006). *Seguridade social e trabalho: paradoxos na construção das políticas de previdência e assistência social*. Brasília-DF: Letras Livres/Editora da UnB.

Boschetti, I. (2009). A política da seguridade social no Brasil. In CFESS/ABEPSS. *Serviço social: Direitos sociais e competências profissionais* (pp. 323-340). Brasília-DF: CFESS/ABEPSS.

Boschetti, I. (2017, janeiro-abril). Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social. *Serviço Social e Sociedade*, 128, 54-71.

Boschetti, I., & Salvador, E. S. (2003). A reforma da previdência social no brasil e os impactos sobre o mercado de trabalho. *Serviço Social e Sociedade*, 70, 114-139.

Boschetti, I., & Salvador, E. S. (2006). Orçamento da seguridade social e política econômica: perversa alquimia. *Serviço Social e Sociedade*, 87, 25-57.

Brasil. Secretaria Nacional de Assistência Social. (2005). *Política nacional de Assistência Social, PNAS/2004*. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Brasil. (2008). *Lei no 10.741*, 01 de outubro de 2003. Estatuto do Idoso. In Vade Mecum (4a ed.). São Paulo: Saraiva.

- Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2010). *Caderno de Orientações Técnicas: Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto*. Secretaria Nacional de Assistência Social.
- Brasil. (2012). *Resolução CNAS nº 33 de 12 de dezembro de 2012*. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social.
- Brasil. (2016). Ministério da Previdência Social. *Boletim estatístico da Previdência Social* (v. 21, n.8, p. 30). Brasília: MPS.
- Brasil. (2012). *Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS*. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.
- Bueno, M. (2012). A arte de escrever, com a palavra o Escritor – as vivências dos escritores literários em relação ao seu trabalho: uma abordagem psicodinâmica. Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.
- Bueno, M., & Macêdo, K. B. (2012). Viver e escrever no processo criativo do trabalho do escritor literário. *Anais do V Congresso de Psicologia Organizacional e do Trabalho*.
- Camelo, S. H. H., Galon, T., & Marziale, M. H. P. (2012). Formas de adoecimento pelo trabalho dos agentes comunitários de saúde e estratégias de gerenciamento. *Revista de Enfermagem UERJ*, 20(5), 661-667.
- Carvalho, G. M. C., & Moraes, R. D. (2011). Sobrecarga de trabalho e adoecimento no Polo Industrial de Manaus. *Psicologia em Revista*, 17(3), 465-482.
- Ceccarelli, R. P. (2005). O sofrimento psíquico na perspectiva da psicopatologia fundamental. *Psicologia em Estudo*, 10(3), 471-477. Recuperado em 5 junho, 2015, de <http://www.scielo.br/pdf/pe/v10n3/v10n3a14>.
- Chaves, P. G. S. & Costa, P. L. (2005). Violência doméstica contra o idoso também é assunto de polícia. *Revista Brasileira de Ciências Criminais*, 13(53), 344-356.
- Chesnais, F. (1996). *A mundialização do capital*. Xamã.
- Chesnais, F. (2001). Mundialização: o capital financeiro no comando. *Revista Outubro*, 5, 7-28.
- Collard, D. (2021). *Geriatrics: encruzilhada do sofrimento: uma abordagem pela psicodinâmica do trabalho* (128p). Paris: L'Harmattan.
- Constituição da República Federativa do Brasil. (1988). São Paulo: Saraiva.
- Correa, M. E. C., Labronici, L. M., & Trigueiro, T. H. (2009). Sentir-se impotente: um sentimento expresso por cuidadores de vítimas de violência sexual. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 17(3), 289-94.

- Couto, B. R. (2008). *O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?* São Paulo: Cortez.
- Dalgalarondo, P. (2008). *Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais* (2a ed.). Porto Alegre-RS: Artmed. Recuperado em 15 março, 2019, de <http://pablo.deassis.net.br/wp-content/uploads/Psicopatologia-e-semiologia-dos-transtornos-mentais-Paulo-Dalgalarondo.pdf>.
- Debout, F. (2016). *Cuidado, desde a maternidade até o trabalho materno: contribuição da psicodinâmica do trabalho para a psicopatologia das psicoses dissociativas em adultos*. Tese de doutorado, Paris, França. Recuperado em 10 março, 2021, de <https://bibliotheques.cnam.fr/opac/resource/le-soin-du-maternage-au-travail-maternel-contribution-de-la-psychodynamique-du-travail-a-la-psychopa/CNA0428541?tabDoc=tabcata>
- Dejours, C. (1986). Por um novo conceito de saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 54(4), 7-11.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Editora Cortez.
- Dejours, C. (1993). Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In J. F. Chanlat (org.). *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. Baurerri-SP: Editora Atlas.
- Dejours, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho*. Baurerri-SP: Editora Atlas.
- Dejours, C. (1995). Comment formuler une problématique de la santé en ergonomie et en Médecine du Travail? *Le Travail Humain*, 58(1), 1-16.
- Dejours C. (1996). Psychologie clinique du travail et tradition compréhensive. In Y. Clot (org.). *Les histoires de la psychologie du travail* (pp. 157-183). Toulouse: Octarès.
- Dejours, C. (1997). *O fator humano*. Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (1998). *A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (1999a). *A banalização da injustiça social*. Editora FGV.
- Dejours, C. (1999b). Sofrimento, prazer e trabalho. In C. Dejours. *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho* (pp. 148-173). Fundap/EAESP/FGV.
- Dejours, C. (2004a). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27-34. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>
- Dejours, C. (2004b). *Addendum: Da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. In S. Lancman, & L. I. Sznelwer (org.). *Psicopatologia*. Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2005). O trabalho como enigma. In S. Lancman & L. Sznelwar (org.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 127-140). Brasília: Fiocruz/Paralelo 15.
- Dejours, C. (2006). *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV.

- Dejours, C. (2007). A Psicodinâmica do Trabalho na pós-modernidade. In A. M. Mendes, S. C. C. Lima, & E. P. Facas (orgs.). *Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho* (pp. 13-26). Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2007). *O fator humano. Christophe Dejours* (5a ed.). Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C. (2008a). Avaliação do trabalho submetida à prova do real – crítica aos fundamentos da avaliação. In L. I. Sznelwar, & F. L. Mascia. *Trabalho, tecnologia e organização* (pp. 86-118). Editora Blucher.
- Dejours, C. (2008b). Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem da psicopatologia do trabalho. In S. Lancman & L. Sznelwar (org.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 143-158). Brasília: Fiocruz/Paralelo 15.
- Dejours, C. (2008c). *Avaliação do trabalho submetida à prova do real: Crítica aos fundamentos da avaliação*. São Paulo: Blucher.
- Dejours, C. (2008d). Novas formas de servidão e suicídio. In A. M. Mendes (org.). *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão*. Curitiba: Editora Juruá.
- Dejours, C. (2008d). *Cadernos de TTO 2: a avaliação do trabalho submetida à prova do real*. São Paulo: Blucher.
- Dejours, C. (2009). *Travail vivant 2: Travail et emancipation*. Paris: Payot.
- Dejours, C. (2009). Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho. *Revista Cult*, 139(12), 49-53.
- Dejours, C. (2011). Entre sofrimento e reapropriação: o sentido do trabalho. In S. Lancman & L. Sznelwar (org.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 433-448). Brasília: Fiocruz/Paralelo 15.
- Dejours, C. (2012a). *Trabalho vivo: trabalho e emancipação* (2 vol.). Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C. (2012b). Clínica do Trabalho e psiquiatria: Roteiro interdisciplinar. In A. M. Mendes (org.), *Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros* (pp. 139-144). Curitiba: Editora Juruá.
- Dejours, C. (2013). A sublimação, entre o sofrimento e prazer no trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33(2),9-28.
- Dejours, C. (2015). Organização do trabalho e saúde mental: Quais são as responsabilidades do Manager? In K. B. Macêdo (org.). *O diálogo que transforma: a Clínica Psicodinâmica do Trabalho*. Goiânia: Editora da PUC Goiás.
- Dejours, C. (2015). *Suffering at work*. Buenos Aires: Editorial Topia.
- Dejours, C. (2016). Organização do trabalho e saúde mental: quais são as responsabilidades do Manager? In K. B. Macêdo et al. (org.). *Organização do trabalho e adoecimento – uma visão interdisciplinar* (Cap. 15, pp. 317-331). Goiânia: Ed. da PUC Goiás.
- Dejours, C. (2017). *Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos*. Porto Alegre: Dublinense.



Dejours, C. et al. (2018). *The return of work in critical theory: self, society, politics*. New York: Columbia University Press.

Dejours, C. (2019). *Psicossomática e Teoria do Corpo* (1a ed.). São Paulo, SP: Editora Blucher.

Dejours, C. (2020). *Situações de trabalho*. Paris: PUF. Recuperado em 10 março, 2021, de <https://bibliotheques.cnam.fr/opac/resource/situations-du-travail/CNA0515096?tabDoc=tabcata>

Dejours, C., Abdoucheli, E., & Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. Baurerri-SP: Atlas.

Dejours, C., Abdoucheli, E., & Jayet, C. (2014). *Psicodinâmica do Trabalho* (1a ed.). Baurerri-SP: Atlas.

Dejours, C., & Bègue, F. (2010). *Suicídio e trabalho: o que fazer?* Brasília: Paralelo 15.

Dejours, C. et al. (2011). A carga psíquica do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli, & C. Jayet (orgs.). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (pp. 21-32). Baurerri-SP: Atlas.

Dejours, C., Deranty, J. P., Renault, E., & Smith, N. (2018). *The return of work in critical theory: self, society, politics*. New York: Columbia University Press.

Dias, R. (2003). *Cultura organizacional*. Campinas-SP: Editora Alínea.

Dias, M. B. (2007). *A lei Maria da Penha na justiça*. São Paulo: Revista dos Tribunais Ltda.

Draibe, S. M. (1993). As políticas sociais e o neoliberalismo-Reflexões suscitadas pelas experiências latino-americanas. *Revista USP*, 17, 86-101.

Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019. Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. Recuperado em 15 janeiro, 2020, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm).

Faleiros, V. P. (1980). *A política social do estado capitalista*. São Paulo: Editora Cortez.

Faleiros, V. de P. (2013). *Globalização, correlação de forças e Serviço Social*. São Paulo: Cortez.

Faraj, S. P., & Siqueira, A. C. (2012). O atendimento e a rede de proteção da criança e do adolescente vítima de violência sexual na perspectiva dos profissionais do CREAS. *Barbarói*, 37(2), 67-87. Doi: 10.1590/0104-0707201500004580014

Félix, J. (2007). Economia da Longevidade: uma revisão da bibliografia brasileira sobre o envelhecimento populacional. *Anais do Encontro da Associação Brasileira de Economia da Saúde*. São Paulo, SP, Brasil.

Ferraz, F. C. (2011). *Normopatia: sobreadaptação e pseudonormalidade*. Belo Horizonte-MG: Casa do Psicólogo.

- Ferreira, M. C. (2010). Chegar feliz e sair feliz do trabalho: aportes do reconhecimento no trabalho para uma ergonomia aplicada à qualidade de vida no trabalho. In A. M. Mendes (org.). *Trabalho e saúde: o sujeito entre a emancipação e a servidão*. Curitiba: Editora Juruá.
- Ferreira, M. C. (2011). A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 11, 8-20.
- Ferreira, M. C., & Barros, P. C. R. (2003). (In)compatibilidade do trabalho prescrito-trabalho real e vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores: um diálogo entre a ergonomia da atividade e a psicodinâmica do trabalho. *Revista Alethéia*.
- Fleury, M. T. L. (1996). *O Simbólico nas relações do trabalho in Cultura e Poder nas Organizações*. Baueri-SP: Ed. Atlas. p. 113- 27.
- Fleury, M. T. L. (1996). O desvendar a cultura de uma organização - uma discussão metodológica. In M. T. L. Fleury, R. M. Fischer (coord.). *Cultura e poder nas organizações*. Baueri-SP: Atlas.
- Fleury, S. (2004). A seguridade social inconclusa. In S. Fleury. *A era FHC e o governo Lula: transição?* (pp. 109-122). Brasília-DF: Inesc.
- Fleury, A. R. D. (2013). O trabalho e a docência em uma instituição de ensino superior pública: O caso dos professores de odontologia da Universidade Federal de Goiás. Tese de doutorado em Ciências Humanas, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.
- Fleury, A. D. & Mâcedo, K. B. (2012). O mal estar docente para além da modernidade: uma análise psicodinâmica. *Revista Amazônica*, IX(2), 217-238.
- Fleury, A. R. D., & Macêdo, K. B. (2015). A clínica psicodinâmica do trabalho: Teoria e método. In K. B. Macêdo (org.). *O diálogo que transforma: a clínica psicodinâmica do trabalho* (1a ed., pp. 95-134). Goiânia: Editora da PUC Goiás.
- Foucault, M. (1977). *O nascimento da clínica*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Foucault, M. (1979). *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Graal.
- França. *Declaração dos direitos do homem e do cidadão alterada pela Convenção Nacional de 1793*. Recuperado em 22 outubro, 2018, de <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/dec1793.htm>.
- Freitas, L. G. (2006). Saúde e processo de adoecimento no trabalho dos professores em ambiente virtual. Tese de doutorado em Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília-DF, Brasil.
- Freitas, L. G. (2013). *Análise crítica do discurso em dois textos penais sobre a Lei Maria da Penha*. São Paulo: Net.
- Freitas, L. A. (2018). *Atendimento prestado por profissionais do Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) às crianças, adolescentes e suas famílias envolvidas na violência sexual intrafamiliar*. Dissertação de mestrado,

Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil. Recuperado em 10 março, 2021, de [10.11606/D.22.2018.tde-03072018-160329](http://10.11606/D.22.2018.tde-03072018-160329)

Freitas, C. R., & Guareschi, P. A. (2014, abril). A assistência social no Brasil e os usuários: possibilidades e contradições. *Diálogo*, 25, 145-160. Recuperado em 17 março, 2021, de <http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/Dialogo>.

Freud, S. (1996). O mal-estar na civilização, 1930 [1929]. In S. Freud, *O futuro de uma ilusão* (pp. 65-147). Rio de Janeiro: Imago.

Furniss, T. (1993). *Abuso sexual da criança: uma abordagem multidisciplinar – Manejo, terapia e intervenção legal integrados*. Porto Alegre: Artes Médicas.

Gernet, I. (2010). Psicodinâmica do reconhecimento. In A. M. Mendes et al. (org.). *Psicodinâmica e clínica do trabalho: Temas, interfaces e casos brasileiros* (1a ed.). Curitiba: Juruá.

Ghizoni, L. D. (2013). Clínica psicodinâmica da cooperação na Associação de Catadores e Catadoras de Materiais Recicláveis da Região Centro Norte de Palmas – TO (ASCAMPA). Tese de doutorado, Universidade de Brasília, Brasília-DF, Brasil.

Gonçalves, J. (2014). sentidos do trabalho para motoristas de transporte coletivo urbano de um município do interior do Rio Grande do Sul. Dissertação de mestrado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Santa Maria, RS, Brasil.

Guimarães, L. A. M., Martins, D. A., & Botelho, A. S. O. (2013). Contribuições para a avaliação psicossocial da Norma Reguladora 33 (NR-33). *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, (Número Especial 3), 57-66.

Guimarães Júnior, E. H. (2012). As vivências dos empreendedores em relação ao seu trabalho: Uma intervenção em clínica do trabalho. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.

Habigzang, L. F. et al. (2006). Fatores de risco e de proteção na rede de atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 19(3), 379-386. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722006000300006>.

Heloani, J. R. (2011). Gestão e organização no capitalismo globalizado: História da manipulação psicológica no mundo do trabalho (1a ed., 4. reimpr.). Baueri-SP: Atlas.

Heloani, M. R. (2016, abril-junho). O diálogo que transforma: A Clínica Psicodinâmica do Trabalho. *Fragmentos de Cultura*, 26(2), 333-336.

Heloani, R., & Barreto, M. (2013). Bullying and sexual harassment. *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*, 55-59.

Heloani, R., & Lancman, S. (2004). Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. *Produção*, 14(3), 77-86.

- Iamamoto, M. V. (2008). Estado, classes trabalhadoras e política social no Brasil. In I. Boschetti (org.). *Política social no capitalismo: Tendências contemporâneas*. São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. V. (2012). *Serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional* (22a ed.). São Paulo: Cortez.
- Ibrahim, F. Z. (2010). *Curso de direito previdenciário*. Niterói-RJ: Impetus.
- Instituto Brasileiro de Ciências Criminais. (2010). *Revista IBCCRIM*, 86. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <https://www.ibccrim.org.br/publicacoes/exibir/651>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010). *Censo 2010*. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <https://censo2010.ibge.gov.br/>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2020). *População*. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao.html>
- Instrução normativa n. 98, de 5 de dezembro de 2003. *Aprova Norma Técnica sobre Lesões por Esforços Repetitivos-LER ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho-DORT*. Recuperado em 17 março, 2021, de <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=75579>.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2015). *Tábua completa de mortalidade para o Brasil – 2014: breve análise da evolução da mortalidade no Brasil*. IBGE. Recuperado em 6 dezembro, 2017, de [ftp://ftp.ibge.gov.br/Tabuas\\_Completas\\_de\\_Mortalidade/Tabuas\\_Completas\\_de\\_Mortalidade\\_2014/notastecnicas.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Tabuas_Completas_de_Mortalidade/Tabuas_Completas_de_Mortalidade_2014/notastecnicas.pdf).
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2019). *Silvânia*. Recuperado em 18 março, 2021, de <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/go/silvania.html>.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2007). *Políticas sociais: acompanhamento e análise*. Ipea, 13.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2010). *Pobreza, desigualdade e políticas públicas*. Comunicação da Presidência n. 38. Recuperado em 15 novembro, 2019, de [www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br).
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2016). *O novo regime fiscal e suas implicações para a política de Assistência Social no Brasil*. Ipea, 27.
- Jaccoud, L. (2009a). A consolidação da Seguridade Social e os desafios da Assistência Social. *Cadernos de Estudos Desenvolvimento Social em Debate*, 11.
- Jaccoud, L. (2009b). *Proteção social no Brasil: debates e desafios*. Unesco/MDS.
- Karam, H. (2010). Desafio para a Psicodinâmica do Trabalho no Brasil: um ponto de vista. In A. M. Mendes et al. (org.). *Psicodinâmica e clínica do trabalho: Temas, interfaces e casos brasileiros* (1a ed.). Curitiba: Juruá.

- Keynes, J. M. (1973). *The general theory and after: defense and development*. Cambridge - Reino Unido: Cambridge University Press.
- Keynes, J. M. (1980). *Activities 1940-1944: shaping the post-war world – the clearing union*. Nova York: Macmillan.
- La Boétie, E. (2001). *Discurso da servidão voluntária*. São Paulo: Brasiliense.
- Lacaz, F. A. C. (2000). Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. *Ciência & Saúde Coletiva*, 5(1), 151-61.
- Lamanno-Adamo, V. L. C. (2006). Da experiência clínica ao desenvolvimento de um conceito. *Jornal de Psicanálise*, 39(70).
- Lancman, S. (org.). (2008). *Políticas públicas e processos de trabalho em saúde mental*. Brasília: Paralelo 15.
- Lancman, S., & Sznelwar, L. (2004). Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz e Paralelo 15.
- Lancman, S., Sznelwar, L. I., & Uchida, S. (2008). A subjetividade no trabalho em questão. *Tempo social*, 23, 11-30.
- Lavnchicha, G. R. F. S. (2015, maio). A Clínica Psicodinâmica do Trabalho: teoria e método. *Khóra, Revista Transdisciplinar*, 2(2).
- Le Guillant, L. et al. (1984). A neurose das telefonistas. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, 17(47), 7-11.
- Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Recuperado em 10 março, 2021, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm).
- Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Recuperado em 10 março, 2021, de [http://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8142\\_281290.htm](http://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8142_281290.htm).
- Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Recuperado em 10 março, 2021, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8212cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm).
- Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Recuperado em 10 março, 2021, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8213cons.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.html).
- Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Recuperado em 10 março, 2021, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm).

Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Recuperado em 10 janeiro, 2021, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112435.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112435.htm).

Levine, R. M. (2001). *Pai dos pobres? O Brasil e a Era Vargas*. São Paulo: Companhia das Letras.

Lima, M. E. A. (1998). A psicopatologia do trabalho: origens e desenvolvimentos recentes na França. *Psicologia: ciência e profissão*, 18(2), 10-15.

Lima Júnior, J. H. V., & Ésther, A. B. (2001). Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. *Revista de Administração de Empresas*, 41(3), 20-30.

Lopes, B., Amaral, J. N., & Caldas, R. W. (2008). *Políticas públicas conceitos e práticas*. Belo Horizonte: Sebrae/MG.

Lopes, L. M., & Vasconcellos, M. A. S. (orgs.). (2000). *Manual de macroeconomia: básico e intermediário*. Baueri-SP: Atlas.

Lopes C. S. (2017). *Os trabalhadores do CREAS: entre o compromisso e a angústia*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Taubaté, Taubaté, São Paulo, Brasil.

Lhuillier, D. (2006). Cliniques du travail: enjeux et pratiques. *Pratiques Psychologiques*, 12, 205-219.

Lourenço, C. D. S., Ferreira, P. A., & Brito, M. J. (2013). O significado do trabalho para uma executiva: A dicotomia prazer e sofrimento. *Revista Organizações em Contexto*, 9(17), 247-279. Recuperado em 19, março, 2021, de <http://www.spell.org.br/documentos/ver/10437/o-significado-do-trabalho-para-uma-executiva-a-dicotomia-prazer-e-sofrimento/i/pt-br>

Macêdo, K. B. (2002, janeiro-junho). Cultura, poder e decisão na organização familiar brasileira. *ISSO-eletrônica*, 1(1). Recuperado em 17 março, 2021, de [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1676-56482002000100014&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1676-56482002000100014&script=sci_abstract&tlng=pt).

Macêdo, K. B. (2004). O trabalho com o desamparo e o trauma na Clínica Psicanalítica. *Revista EDUCamazônia*, 2, 185-202.

Macêdo, K. B. (2010). *O trabalho de quem faz arte e diverte os outros*. Goiânia: Editora da PUC Goiás.

Macêdo, K. B. (2011). A Clínica Psicodinâmica do Trabalho e sua contribuição para a sustentabilidade. In Associação Brasileira de Candidatos da Febrapsi (org.). *Construções II: psicanálise e sustentabilidade* (1a ed., pp. 33-36). Boa Vista: Editora ABC.

Macêdo, K. B. (2012). O desamparo do indivíduo na modernidade. *Ecos Revista*, 2, 94-107.

Macêdo, K. B. (2014). O trabalho com o desamparo e o trauma na clínica psicanalítica. *Revista EDUCamazônia*, 2, 185-202.

Macêdo, K. B. (org.). (2015). *O diálogo que transforma: a Clínica Psicodinâmica do Trabalho*. Goiânia: Ed. da PUC Goiás.

- Macêdo, K. B. (2015). A sublimação e a transformação do sofrimento em prazer: A lente da psicanálise e da Psicodinâmica do Trabalho. In K. B. Macêdo. *O diálogo que transforma: a clínica psicodinâmica do trabalho* (pp. 70-94). Goiânia: Ed. da PUC Goiás.
- Macêdo, K. (2018). *Formação de gestores e suas implicações na saúde mental do trabalhador*. Gestão de pessoas: desafios do século XXI. In A. R. D. Fleury et al. (orgs.). 7º Congresso Internacional Sobre Saúde Mental no Trabalho (pp. 215-246). Goiânia: Editora Kelps.
- Macêdo, K. B., & Heloani, R. (2017). Introdução e expansão da Psicodinâmica do Trabalho no Brasil: Entrevista com Dejours. *Psicologia em Estudo*, 22(3), 497-502. Recuperado em 12 março, 2021, de <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v22i3.37405>
- Macêdo, K. B., & Malvezzi, S. (2020). Da adaptação taylorista à emancipação dejouriana: Os desafios da gestão do trabalho. *Brazilian Journal of Development*, 6(4), 16742-16759.
- Macêdo, K. B., & Miranda, F. J. (2019). Psicodinâmica do trabalho: Da França ao Estado de Goiás: Sua inserção na comunidade. *Estudos de Psicologia*, 24(2), 215-224. Recuperado em 28 de fevereiro de 2021, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X2019000200012&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2019000200012&lng=pt&nrm=iso).
- Macêdo, K. B., & Pires, J. C. (2006). Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *RAP – Revista de Administração Pública*, 1(1).
- Macêdo, K. B. et al. (2016). (org.). *Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar* (1a ed.). Goiânia: Editora da PUC Goiás.
- Machado, L. S. et al. (2015). Research studies into psychodynamics of work that were made available via the Capes/Mec (Brazilian Ministry of Education) portal between 2004 and 2014. *Business Management Review* (BMR), 1, 40-54.
- Machado, L. S. (2016). Vivências no Trabalho de Auditores-fiscais de Goiás à luz da clínica psicodinâmica do trabalho. Tese de Doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.
- Machado, L. S., & Macêdo K. B. (2016). Análise bibliométrica dos estudos em clínica psicodinâmica do trabalho. *Revista Subjetividades*, 16, 62-76.
- Magnus, L. M. (2015). Mudança de decúbito para pacientes em cuidados intensivos neurológicos e neurocirúrgicos: guia de boas práticas de enfermagem. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.
- Mandel, E. (1982). *O capitalismo tardio*. São Paulo: Abril Cultural.
- Martins, S. P. (2010). *Direito da seguridade social*. Baueri-SP: Atlas.
- Martinelli, M. L., Wanderley, M. B., & Paz, R. D. O. (2020). Intersetorialidade nas políticas públicas. *Serviço Social e Sociedade*, (137), 7-13. Recuperado em 7 de fevereiro de 2020, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-66282020000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282020000100007&lng=en&nrm=iso).

- Medrado, B. R. P. (2008). Posicionamentos críticos e éticos sobre a violência contra as mulheres. *Psicologia & Sociedade*, 20, 78-86.
- Mendes, A. M., & Morrone, C. F. (2012). Trajetória teórica e pesquisas brasileiras sobre prazer e sofrimento no trabalho. In A. M. Mendes et al. (org.). *Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros* (pp. 29-52). Curitiba: Editora Juruá.
- Merlo, A. R. C. (1999). *A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho*. Porto Alegre: Ed. da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Merlo, A. R. C. (2002). Psicodinâmica do Trabalho. In M. G. Jacques, & W. Codo (orgs.). *Saúde mental e trabalho*. Leituras. Petrópolis-RJ: Vozes.
- Mesquita, S. M. M. et al. (2016). Ergonomia, psicodinâmica e riscos. *ECOS*, 6(1), 2016.
- Mesquita, S. M. M. (2018). A vida pela vida – o trabalho dos profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – 192: uma leitura da Psicodinâmica do Trabalho. Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.
- Mészáros, I. (2009). *A crise estrutural do capital*. São Paulo: Editora Boitempo.
- Mezan, R. (1998). *Tempo de muda: ensaios de psicanálise*. São Paulo: Cia. das Letras.
- Minayo, M. C. S. (2005). *Violência contra idosos: o avesso do respeito à experiência e à sabedoria*. [S. l.]: Secretaria de Direitos Humanos.
- Minayo, M. C. de S. (2013). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde* (13a ed.). São Paulo: Hucitec.
- Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2008). Secretaria Nacional de Assistência Social. *Cadernos CapacitaSuas*, 1. SUAS: configurando os eixos de mudança. MDS/IEE/PUC-SP.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2010). *Cadernos de Informação: diagnóstico para gestão municipal*. MDS.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2012, dezembro). Secretaria Nacional de Assistência Social. Sistema Único de Assistência Social (Suas). Norma Operacional Básica (NOB-SUAS). MDS/SNAS/SUAS.
- Molinier, P. (2008). A dimensão do cuidar no trabalho hospitalar: abordagem psicodinâmica do trabalho de enfermagem e dos serviços de manutenção. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 33(118), 06-16.
- Molinier, P. (2013). *O trabalho e a psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho*. Brasília: Paralelo 15.
- Molinier, P. & Flottes, A. (2012). Travail et santé mentale: Approches cliniques. *Travail et emploi*, 129, 51-66.



- Monteiro, J. K., Giongo, C. R., & Castro, L. S. P. (2015). Clínica do trabalho com trabalhadores rurais: uma escuta necessária. In K. B. Macêdo (ed.). *Diálogo que transforma* (pp. 301-322). Goiânia: Ed. da PUC Goiás.
- Moraes, R. D. (2010). *Prazer-sofrimento no trabalho com automação*: estudo em empresas no Pólo Industrial de Manaus. Amazonas: Edua.
- Moraes, R. D., Vasconcelos, A. C. L., & Cunha, S. C. P. (2012). Prazer no trabalho: lugar da Autonomia. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 12(2), 217-228.
- Mota, A. E. S. (2009a). A centralidade da assistência social na seguridade social brasileira nos anos 2000. In A. E. S. Mota. *O mito da assistência social*: ensaios sobre estado, política e sociedade (3ª ed., pp. 133-146). São Paulo: Editora Cortez.
- Mota, A. E. S. (2009b). *Cultura da crise e seguridade social*: um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90 (5ª ed.). São Paulo: Editora Cortez.
- Mota, A. E. S. (2009c). O fetiche da assistência social. In A. E. S. Mota (org.). *O mito da assistência social*: ensaios sobre Estado, política e sociedade (2ª ed., pp. 15-18). São Paulo: Editora Cortez.
- Mota, A. E. S. (2011). *Assistência social em debate: direito ou assistencialização*. In CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. O trabalho do/a assistente social no SUAS: seminário nacional. CFESS.
- Nassif, L. F. A. (2005). Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França (século XX): uma abordagem histórica. *Memorandum*, 8, 79-87. Recuperado em 9 setembro, 2015, de <http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/artigos08/nassif01.htm>.
- Neves A. S. et al. (2010). Abuso sexual contra a criança e ao adolescente: Reflexões interdisciplinares. *Revista Temas Psicologia*, 18(1), 99-111.
- Nucci, G. de S. (2013). *Manual de processo penal e execução penal*. São Paulo: Imprensa, Revista dos Tribunais.
- O'Connor, J. (1977). *USA: a crise do estado capitalista*. São Paulo: Paz e Terra.
- Oliveira, V. R. (2017). *Atendimento psicossocial a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual no município de Canoas/RS*: redefinindo fluxos de atendimento. Trabalho de Conclusão de Especialização em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. Recuperado em 20 novembro, e 2017, de <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/163935?show=full>.
- Organização das Nações Unidas (2012). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Recuperado em 10 março, 2021, de <https://brasil.un.org/>
- Paz, F. A. R. (2015). *A precarização no trabalho do assistente social na política de assistência social*. Anais da VII Jornada Internacional Políticas Públicas. São Luiz/Maranhão.
- Pagés, M. et al. (1993). *O poder das organizações*. Barueri-SP: Editora Atlas.

- Pedersen, J. R. (2010). *Abuso sexual intrafamiliar: do silêncio ao seu enfrentamento*. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil.
- Pereira, C. M. S. (2007). *Instituições de Direito Civil*. São Paulo: Editora Forense.
- Pereira, P. A. P. (1986). O estado de bem-estar e as controvérsias da igualdade. *Revista Estado e Sociedade*, 1.
- Pereira, P. A. P. (1996). *A assistência social na perspectiva dos direitos: crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil*. Brasília-DF: Thesaurus.
- Pereira, P. A. P. (2008). *Política social: temas e questões*. São Paulo: Editora Cortez.
- Pereira, P. A. P. (2011). *Necessidades humanas: Subsídios a crítica dos mínimos sociais*. São Paulo: Editora Cortez.
- Pereira, L. M. F., Rizzi, H. J., & Costa, A. C. F. (1998). Análise sócio-histórica das políticas em saúde mental no Brasil: In S. Lancman (org.). *Políticas públicas e processos de trabalho em saúde mental*. Brasília: Paralelo 15.
- Perez, J. P. (2013, dezembro). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), p. 445-455.
- Pezé, Marie. (2002). *Le deuxième corps*. Paris: La Dispute.
- Pires, J. C. de S., & Macêdo, K. B. (2006). Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *RAP. Revista Brasileira de Administração Pública*, 1(1), 81-106.
- Pires, R. V. (2011). *As vivências dos profissionais de uma companhia de teatro em relação ao seu trabalho: uma abordagem psicodinâmica*. Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia.
- Política Nacional de Assistência Social (2004). *Norma Operacional Básica – NOB/Suas*. MDS.
- Pochman, M. (2004). Proteção Social na Periferia do Capitalismo: considerações sobre o Brasil. *São Paulo em Perspectiva*, 18(2), 3-16.
- Prado, M. C. C. A. et al. (2004). *O mosaico da violência*. São Paulo: Vetor.
- Raichelis, R. (1998). *Esfera pública e conselhos de assistência social: caminhos da construção democrática*. São Paulo: Editora Cortez.
- Ramos, L. F. C. (2016). O trabalho e a saúde mental dos servidores de uma Ifes, usuários do programa saudavelmente: Uma análise psicodinâmica. Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.
- Ramos, L. F. C., & Macêdo, K. B. (2018, ago./dez.). Reflexões sobre o adoecimento dos servidores técnico-administrativos em educação. *Argumentum*, 10(3), 107-122.

Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004. *Política Nacional de Assistência Social, que traz ações voltadas à pessoa idosa*. Recuperado em 5 novembro, 2018, de <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/resolucao-cn-as-no-145-de-15-de-outubro-de-2004>.

Robazzi, M. L. C. C. et al. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermagem*, 26(1), 52-64.

Rolo, D. (2014). Constrangimentos organizacionais, distorção da comunicação e sofrimento ético : o caso dos centros de atendimento telefônico. *Laboreal* [Online], 10(1). Recuperado em 14 outubro, 2019, de <http://journals.openedition.org/laboreal/5409>

Rossi, E. Z. (2008). Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: análise psicodinâmica. Tese de doutorado, Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.

Rossi, E. Z. (2010). Método de pesquisa em Psicodinâmica do Trabalho. In A. M. Mendes et al. *Psicodinâmica e Clínica do Trabalho – Temas, interfaces e casos brasileiros* (pp. 113-122). Curitiba: Editora Juruá.

Sandroni, P. (1992). *Dicionário de economia*. Nova Cultural.

Santana, A. L. *Cidadão Kane*. Recuperado em 16 março, 2021, de <https://www.infoescola.com/cinema/cidadao-kane/>

Santos, J. L. G. et al. (2013). Prazer e sofrimento no exercício gerencial do enfermeiro no contexto hospitalar. *Escola Anna Nery*, 17(1). Recuperado em 19 março, 2021, de <http://www.scielo.br/scielo.php>.

Santos, C. M. (2016). As vivências dos gestores do Senai /DR-Goiás em relação ao processo de informatização: um estudo de caso embasado na Clínica Psicodinâmica do Trabalho. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás, Brasil.

Santos M. P. (2017). *As dimensões prático-formativas do Serviço-Social no contexto do CREAS*. Anais do 5º Encontro Internacional de Política Social e 12º Encontro Internacional de Política Social – Restauração conservadora e novas resistências. Recuperado em 15 dezembro, 2017, de <http://periodicos.ufes.br/EINPS/article/view/16407/11275>.

Santos, C. M., Macêdo, K. B., & Rodrigues, G. A. (2021). Culture of the organization: Facilitating or resistance factor to computerization? *International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJARS)*, 8(1), 124-135.

Santos, C. M., & Macedo, K. B. (2018). The Organizational Computerization Process And Manager's Lives: a psychodynamic reading. *Revista Fragmentos de Cultura-Revista Interdisciplinar de Ciências Humanas*, 28(2), 22-30.

Schneider, D. R. (2009). Caminhos históricos e epistemológicos da psicopatologia: Contribuições da fenomenologia e existencialismo. *Cadernos Brasileiros de Saúde Mental*, 1(2).

Sennet, R. (2006). *A cultura do novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record.

Setúbal, A. A. (1999). Análise de conteúdo: suas implicações nos estudos das comunicações. In M. L. Martinelli. *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio* (pp. 59-86). Veras.

Silva-Deligmann, E. (2011). *Trabalho e desgaste mental*. O direito de ser dono de si. São Paulo: Editora Cortez.

Silva, G. R. F. et al. (2006). Entrevista como técnica de pesquisa qualitativa. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 5(2), 246-257. Recuperado em 19 março, 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3614/361453972028.pdf>.

Silva, M. L. L. (2012). *Previdência Social no Brasil: (des)estruturação do trabalho e condições para a sua universalização*. São Paulo: Editora Cortez.

Silva, M. L. L. (2015). Trabalho e previdência social no Brasil no contexto da crise do capital. *O Ser Social em Questão*, 1(34), 137-160.

Silva, M. L. L. (2016). Crise, trabalho e “financeirização” da Previdência Social na Itália e no Brasil. *Ser Social*, 18(39), 407-433.

Silva, J. B. et al. (2018). Trabalho e Sofrimento: desafios da saúde mental de profissionais da assistência social. *Psicol. estud.*, 23, e39108. Doi: 10.4025/psicoestud.v23.e39108. Recuperado em 10 março, 2021, de <https://www.scielo.br/j/pe/a/JtSZFPVLGqgzGMwnTYmNKdP/?format=pdf>

Silva, M. L. L. (2018). Contrarreforma da previdência social sob o comando do capital financeiro. *Serviço Social e Sociedade*, (131), 130-154. Recuperado em 10 março, 2021, de <https://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.134>

Silva, F. H. E., & Freitas, L. G. (2012). Organização do trabalho, prazer-sofrimento e estratégias de mediação do sofrimento no trabalho. In A. M. Mendes et al. (org.). *Psicodinâmica e clínica do trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros* (pp. 433-450). Curitiba: Editora Juruá.

Silva, J. B., Vasconcellos, P. A., & Figueiredo, V. C. N. (2018). Trabalho e sofrimento: Desafios da saúde mental de profissionais da assistência social. *Psicologia Em Estudo*, 23, 69-79. Recuperado em 12 março, 2021, de <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v23i0.39108>

Silveira júnior, A. A. (2016). A assistência social e as ideologias do social-liberalismo: tendências político-pedagógicas para a formação dos trabalhadores do Suas. Tese de doutorado, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil.

Siqueira, L. W. M. (2018). *As produções do serviço social sobre a política de assistência: um balanço de revistas do Serviço Social de 2005 a 2015*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, Brasília-DF, Brasil.

Sivadon, P. (1957). Psychiatrie du travail. In H. Desoille (org.). *Cours de médecine du travail* (Tome 2, pp. 405-420). Paris: Lefrançois.

Soares, L. T. (2000). *Os custos sociais do ajuste neoliberal na América Latina*. São Paulo: Editora Cortez.

Souza, A. S. et al. (2004). Fatores de risco de maus-tratos ao idoso na relação idoso/cuidador em convivência familiar. *Textos sobre envelhecimento*, 7(2).

Souza, H. L., & Cassab, L. A. (2010). *Feridas que não se curam: a violência psicológica cometida à mulher pelo companheiro*. Anais do Simpósio sobre Estudos de Gênero e políticas públicas. Universidade Estadual de Londrina.

Souza, E. C. F. et al. (2008). Acesso e acolhimento na atenção básica: Uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 24, S100-S110.

Sposati, A. et al. (1987). *Assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras* (3a ed.). São Paulo: Editora Cortez.

Sposati, A. O. (1995). Assistência X Assistencialismo X Assistência Social. *Cadernos de textos*, 25-28.

Sposati, A. (2004). Contribuição para a construção do Sistema Único de Assistência Social – Suas. *Revista Serviço Social & Sociedade–Informe-se*, 78, 171-179.

Sposati, A. (2007, julho/dezembro). Assistência social: de ação individual a direito social. *Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC*, 10, 435-457.

Sposati, A. (2009, novembro). *Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: Concepções fundantes*. MDS, Unesco.

Sposati, A. (2011). *Assistência Social em Debate: Direito ou Assistencialização?* In CFESS, trabalho do/a Assistente social no SUAS: Seminário nacional. Cfess.

Sposati, A., Falcão, M. C., & Fleury, S. M. (1989). *Os direitos dos desassistidos sociais*. São Paulo: Editora Cortez.

Superintendência de Previdência Complementar (2015). Informe da previdência complementar. Recuperado em 5 de novembro de 2018, de: <http://www.previdencia.gov.br/publicacoes/informes-de-previdencia-social/>.

Sznelwar, L. I. (2006). Alain Wisner: o desenvolvimento da ergonomia e do pensamento sobre o trabalhador. *Travailler*, 15, 55-70. doi: 10.3917/trav.015.0055

Trindade, H. (2017). Crise do capital, exército industrial de reserva e precariado no Brasil contemporâneo. *Serviço Social & Sociedade*, (129), 225-244. Recuperado em 10 março, 2021, de <https://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.106>

Veil, C. (1964). *Hygiène mentale du travail*. Paris: Le François.

Vianna, M. L. T. W. (1998). Seguridade social: Três mitos e uma mentira. *Universidade e Sociedade*, 19.

Weimar, V. (1919). *Constituição Alemã de 1919*. Verfassung des Deutschen Reichs, Weimarer Reichsverfassung, Kürzel: WRV.

Williams, L. C. A. (2004). *Abuso Sexual Infantil*. Laboratório de Análise e Prevenção da Violência da Universidade Federal de São Carlos-LAPREV. Recuperado em 10 março, 2021, em <http://www.ufscar.br/~cech/laprev/abuso.pdf>

Wisner, A. (1994). *A inteligência no trabalho*. São Paulo: Fundacentro/Unesp.

World Economic Forum (2018). The Global Competitiveness Report 2018. World Economic Forum. Recuperado em 20 março, 2021, de: <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2018>.

Zanelli, J. C., & Madalozzo, M. (2016). *Segurança no Trabalho: a construção cultural dos acidentes e catástrofes no cotidiano das organizações – uma perspectiva da Psicologia*. São Paulo: Juruá.

Zappas, S., & Pereira, L. R. (2017). O mundo do trabalho e suas contradições: O Centro de Referência Especializado da Assistência Social - CREAS como relato de experiência. *Revista Eletrônica Disciplinarum Scientia*, 18(1).

## Anexos

### Anexo 1 – Convite para Instituição Participante



Sra.

Secretária de Desenvolvimento Social, Habitação e Apoio a Mulher  
Prefeitura Municipal

Prezada Senhora Secretária,

Apresento o projeto de pesquisa: *“A CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO COMO POSSIBILIDADE DE DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E ESPECIAL DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS): UM ESTUDO DE CASO APLICADO NO CENTRO-OESTE BRASILEIRO.”* (anexo), de autoria de Carolina Martins dos Santos, doutoranda em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela PUC-Go com o objetivo de convidar a Secretaria de Desenvolvimento Social, Habitação e Apoio a Mulher da Prefeitura deste município, para participar da referida pesquisa como campo de pesquisa. Este projeto está cadastrado na Pontifícia Universidade Católica de Goiás, sob a orientação da Professora Dra. Kátia Barbosa Macêdo onde é professora e pesquisadora há mais de vinte anos.

Caso haja aceitação do convite, é importante comentar que se espera que a Instituição auxilie e apoie na divulgação e convocação dos empregados participantes da pesquisa para participarem das sessões programadas para a realização deste estudo. Conforme previsto, serão realizadas entre quatro a dez sessões com o grupo de trabalhadores dos trabalhadores da Proteção Social Básica e Especial do Sistema Único de Assistência Social (Suas) do Centro-Oeste, com duração de uma a duas horas cada sessão, para que se possa discutir em grupo questões relacionadas ao seu trabalho.

O objetivo desta pesquisa é propor a clínica psicodinâmica do trabalho como possibilidade de desenvolvimento dos trabalhadores analisando a dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela confrontação do trabalhador com o trabalho desenvolvido na Proteção Social Básica e Especial do Sistema Único de Assistência Social (Suas),

identificando aquilo que, na organização do trabalho, é fonte de prazer e sofrimento bem como as estratégias utilizadas para o desenvolvimento do trabalho.

É importante salientar que, os resultados serão apresentados em primeira versão para a Instituição participante, assegurando que os participantes terão seu nome divulgado apenas se houver autorização expressa para tal, e que serão resguardados todos os princípios éticos na relação entre equipe de pesquisadores e Instituição pesquisada.

Aguardando um pronunciamento de sua parte, antecipo agradecimentos.

Atenciosamente,

Carolina Martins dos Santos

Doutoranda em Psicologia – PUC/GO

De acordo \_\_\_\_\_ em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

Eu \_\_\_\_\_

RG° \_\_\_\_\_, CPF nº: \_\_\_\_\_

Estou de acordo \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Responsáveis pela pesquisa:

- Orientadora: Kátia Barbosa Macêdo

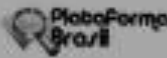
Graduada em Psicologia pela Universidade Católica de Goiás (1985), Mestre em Master En Psicología Aplicada a Las Organizaciones - Escuela de Administración de Empresas de Barcelona (1988), Mestre em Educação pela Universidade Federal de Goiás (1994) e Doutora em Psicologia (Psicologia Social) pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1999). Atualmente é professora titular, atuando na graduação dos cursos de administração e psicologia e no mestrado e doutorado de Psicologia da Universidade Católica de Goiás. Tem experiência na área de Psicologia, com ênfase em Fatores Humanos no Trabalho, atuando principalmente nos seguintes temas: organizações, trabalho, psicologia social, cultura e gestão ambiental.

Pesquisadora: Carolina Martins dos Santos

É Psicóloga Bacharel e Licenciada pela Universidade Paulista (2006) mestre e Doutoranda em Psicologia pela PUC-GO. É especialista em Psicopedagogia, MBA – Recursos Humanos – Sociedade Goiana de Psicodrama / PUC- GO (2012), Psicologia Organizacional e do Trabalho -CFP – Conselho Federal de Psicologia (2013), MBA Gestão de Pessoas por Competências e Coaching- IPOG - Instituto de Pós-Graduação (2014). atua como técnica na equipe referência no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) de Silvânia Goiás. Presta consultoria especializada em Recursos Humanos, ministra palestras em diversos temas na área da psicologia e realiza atendimento clínico com foco em crianças adolescentes e famílias.



## Anexo 2 – Termo de Compromisso para Pesquisa Envolvendo Seres Humanos

 MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS			
1. Projeto de Pesquisa: A MOBILIZAÇÃO SUBJETIVA DOS TRABALHADORES DO CENTRO DE REFERÊNCIA EM ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS) DE SILVÂNIA GOIÁS POR O FOCO DA CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO			
2. Número de Participantes da Pesquisa: 10			
3. Área Temática: <i>Psicologia Social e do Trabalho</i>			
4. Área do Conhecimento: Grande Área 7. Ciências Humanas			
<b>PESQUISADOR RESPONSÁVEL</b>			
5. Nome: Carolina Martins dos Santos			
6. CPF: 045.630.916-00	7. Endereço (Rua, n.º): 208-A SETOR LESTE VILA NOVA apto 207 W D res los angeles GOIÂNIA GOIÁS 74460135		
8. Nacionalidade: BRASILEIRO	9. Telefone: (62) 8434-5250	10. Outro Telefone:	11. E-mail: carmsaspi@hotmail.com
Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sempre que possível da não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tenho ciência que esta folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.			
Data: <u>09 / 04 / 2018</u>		<i>Carolina M. dos Santos</i> Assinatura	
<b>INSTITUIÇÃO PROPONENTE</b>			
12. Nome: Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC/Goiás	13. CNPJ:	14. Unidade/Órgão: Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC/Goiás	
15. Telefone: (62) 3046-1000	16. Outro Telefone: <u>3946 1116</u>		
Termo de Compromisso (do responsável pela instituição): Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução.			
Responsável: <u>CRISTIANO COELHO</u>	CPF: <u>578997381-72</u>		
Cargo/Função: <u>COORDENADORA DO PSSP</u>			
Data: <u>16 / 04 / 18</u>	<i>CC</i> Assinatura		
<b>PATROCINADOR PRINCIPAL</b>	PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS Prof. Dr. Cristiano Coelho Coordenação do Programa Sócios Sênior em Psicologia - RE 7573		
Não se aplica.			

### Anexo 3 – Termo de Consentimento

#### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM PSICOLOGIA

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

NÚCLEO DE ESTUDOS PSICOSSOCIOLÓGICOS

#### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

O(a) senhor(a) está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa: **“O Trabalho no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (Creas): Uma Análise Psicodinâmica”**.

O objetivo desta pesquisa é propor a clínica psicodinâmica do trabalho como possibilidade de desenvolvimento dos trabalhadores analisando a dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela confrontação do trabalhador com o trabalho desenvolvido na Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (Suas), identificando aquilo que, na organização do trabalho, é fonte de prazer e sofrimento bem como as estratégias utilizadas para o desenvolvimento do trabalho.

É importante salientar que, os resultados serão apresentados em primeira versão para a Instituição participante, assegurando que os participantes terão seu nome divulgado apenas se houver autorização expressa para tal, e que serão resguardados todos os princípios éticos na relação entre equipe de pesquisadores e Instituição pesquisada.

Neste estudo a análise psicodinâmica do trabalho privilegiará esta fala a partir de um coletivo construído que será estimulado a ampliar a percepção sobre si na medida em que torna consciente da diferença entre o trabalho prescrito e o real e como esta mobiliza o sujeito e o coletivo de trabalho fazendo-o desenvolver estratégias defensivas sobre esta realidade.

O maior ganho para o participante desta pesquisa será a oportunidade de pensar, coletivamente, acerca do seu cotidiano laboral e como as transformações contemporâneas, estão mobilizando as atividades dos empregados e conseqüentemente na sua qualidade de vida e em sua saúde mental. Este estudo visa contribuir com discussões, e, conseqüentemente com

a implementação de políticas de saúde para os trabalhadores do *DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E ESPECIAL DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS) NO BRASIL*, que tenha como foco ações preventivas quanto à aplicação de metodologias como agente transformador da organização do trabalho, sendo a clínica psicodinâmica do trabalho uma possibilidade de mobilizar o desenvolvimento laboral institucional e pessoal.

O procedimento de coleta de dados será da seguinte forma:

1- Leitura conjunta e assinatura deste termo de consentimento;

2- Realização de entrevistas (escuta clínica) individuais e/ou coletivas. Os participantes serão entrevistados em um encontro com duração prevista de no mínimo uma e no máximo duas horas de duração, o qual será gravado e filmado para posterior transcrição e análise dos dados coletados. Há previsão de realização de 5 a 10 sessões. Os encontros se darão no ambiente de trabalho do pesquisado (a) ou outro local definido de comum acordo. A sala deverá estar localizada em local com o mínimo ruído, temperatura agradável e ações para prevenir interrupções serão tomadas (cartaz na porta sinalizando a necessidade de não interromper o procedimento de pesquisa);

3- Realização de encontros em grupo para validação e/ou refutação dos dados e elaboração de intervenções no cotidiano de trabalho a partir do relatório preliminar elaborado pelos pesquisadores tomando por base as falas dos(as) participantes obtidas nas reuniões coletivas ou entrevistas individuais. Espera-se a realização de dois encontros com duração prevista de no mínimo uma hora e no máximo duas horas, os quais serão filmados e gravados para posterior ajuste nos dados coletados e analisados no relatório preliminar. Serão realizados em uma sala no da unidade pesquisada ou outro local definido de comum acordo. A sala deverá estar localizada em local com o mínimo ruído, temperatura agradável e ações para prevenir interrupções serão tomadas (cartaz na porta sinalizando a necessidade de não interromper o procedimento de pesquisa).

Este projeto refere-se à etapa da pesquisa de campo, em que os participantes, individual e coletivamente, irão discorrer sobre a organização do trabalho, vivências de prazer e sofrimento no trabalho, estratégias defensivas e outras situações que envolva a sua mobilização subjetiva. Contempla também a reunião coletiva para validar/refutar os dados coletados na etapa 2.

Todas as informações relacionadas à sua participação registradas em filmagem e/ou gravações serão mantidas em sigilo no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, sob responsabilidade da pesquisadora;

Seus dados pessoais não serão divulgados em hipótese alguma. O (a) senhor (a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. Esses dados serão utilizados apenas para os fins desta pesquisa. Depois de encerrada, o (a) senhor (a) poderá ter acesso ao trabalho, caso tenha interesse.

A participação no estudo não acarretará custos para o (a) senhor (a). Caso ocorram despesas devido à participação nesta pesquisa, o participante será ressarcido pelo pesquisador naquele gasto relacionado à participação nesta pesquisa.

De acordo com a resolução 466/12, o presente projeto apresenta riscos mínimos pela sua participação, entre os quais: poderá ocorrer um desconforto, causar certo cansaço no momento de realização da entrevista e dos encontros em grupo, visto que o procedimento de coleta de dados poderá levantar questões que mobilizem a sua vivência no cotidiano do seu trabalho. Caso você apresente algum problema decorrente de sua participação na pesquisa, seja psicológico, entre outros. Garantimos que tomaremos todos os cuidados e providências para que você receba assistência imediata, integral e gratuita relacionada a prejuízos e danos (imediatos e tardios) decorrentes de sua participação neste estudo. Ainda garantimos que você será acompanhado (a) e encaminhado (a) para tratamento adequado, sendo qualquer custo advindo deste tratamento arcado pelo pesquisador deste estudo. Caso o (a) senhor (a) adquira algum problema físico ou psíquico, como consequência da participação nesta pesquisa o (a) senhor (a) poderá buscar ser indenizado (a) nas formas da lei”.

O(a) senhor(a) será esclarecido(a) sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar e para isto basta entrar em contato com o pesquisador responsável, Carolina Martins dos Santos, residente à Rua 209 “A” apto 207 bl “D” Ed. Los Angeles, Setor Leste Vila Nova, Goiânia/GO, telefone (62) 8434-5260, e-mail: camasapsi@hotmail.com.br; ou com a orientadora desta pesquisa, professora Dra. Kátia Barbosa Macêdo, residente à Rua C-181 nº 75, ed. Randover apt. 600, Setor Oeste, cujo telefone e e-mail são, respectivamente: (62) 9973-8495, katia.macedo@cultura.com.br. O endereço profissional da professora é: Rua C-255, Nº 270, Centro Empresarial Sebba, sala 1013, Setor Nova Suíça. Em caso de dúvida sobre a ética aplicada a pesquisa, o (a) senhor (a) poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, telefone (62) 3946-1512.

Uma cópia deste consentimento informado assinado e rubricado em todas as páginas será fornecida ao (a) senhor (a) e a outra ficará sob a responsabilidade da pesquisadora principal ao qual cabe a responsabilidade pela guarda de todo material resultante desta pesquisa,

mantendo os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 05 anos após o término da pesquisa.

A sua participação é voluntária e a recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade. Está assegurada com sua participação a garantia expressa de liberdade em se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma e sem prejuízo ao seu cuidado.

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Nome do participante: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_

Pesquisadora: Carolina Martins dos Santos Data: \_\_\_\_\_

Assinatura da orientadora: \_\_\_\_\_

Orientadora: Dra. Kátia Barbosa Macêdo Data: \_\_\_\_\_

#### Anexo 4 – Carta aos Participantes



Silvânia, 07 de fevereiro de 2018.

Prezado (a) Senhor(a) Trabalhador(a) da Proteção Social Básica e Especial do Sistema Único de Assistência Social (SUAS),

Eu, Carolina Martins dos Santos, Doutoranda do curso de Doutorado da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, núcleo de estudos psicossociológicos, orientada pela Professora Prof. Dra. Kátia Barbosa Macêdo, convido-o (a) a participar da pesquisa: ***“A CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO COMO POSSIBILIDADE DE DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES DA PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA E ESPECIAL DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SUAS) NO BRASIL: UM ESTUDO DE CASO APLICADO NO CENTRO-OESTE BRASILEIRO.”*** como participante.

O referido projeto está cadastrado na Pontifícia Universidade Católica de Goiás, e também recebe financiamento parcial da CAPES em forma de bolsa para o Doutorado. O objetivo desta pesquisa é propor a clínica psicodinâmica do trabalho como possibilidade de desenvolvimento dos trabalhadores analisando a dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pela confrontação do trabalhador com o trabalho desenvolvido na Proteção Social Básica e Especial do Sistema Único de Assistência Social (Suas), identificando aquilo que, na organização do trabalho, é fonte de prazer e sofrimento bem como as estratégias utilizadas para o desenvolvimento do trabalho.

Serão realizadas entre quatro a sete sessões com o grupo de trabalhadores da Proteção Social Básica e Especial do Sistema Único de Assistência Social (Suas) – com duração de uma a duas horas cada sessão, para que se possa discutir em grupo questões relacionadas ao seu trabalho e estratégias utilizadas para o desenvolvimento do trabalho. As sessões serão filmadas e transcritas, constituindo assim o material de análise da pesquisa.

Todas as informações analisadas serão utilizadas unicamente para o presente projeto de pesquisa e posterior publicação, sendo que seus dados de identificação serão preservados. A participação voluntária consistirá no comparecimento nas sessões de entrevistas coletivas, não

oferecendo nenhum risco legal e moral, como também não acarretando qualquer despesa aos participantes deste projeto. Os dados extraídos das entrevistas coletivas serão analisados, e estarão à disposição dos participantes deste estudo, após a conclusão do mesmo.

Será oferecido um café da manhã ou um *coffee break* no início das sessões para os participantes do grupo de pesquisa. Os encontros serão preferencialmente realizados nas sextas-feiras no período da manhã e de tarde conforme disponibilidade das Instituições participantes, no período de 16 de fevereiro a 30 de março de 2018.

Desde já agradeço a disponibilidade daqueles que participarem desta pesquisa. Nós, pesquisadores, sabemos do desafio que é fazer pesquisa e como é valoroso podermos contar com pessoas que disponibilizam parte de seu tempo para contribuir com o nosso trabalho.

O maior ganho para o participante desta pesquisa será a oportunidade de pensar, coletivamente, acerca do seu cotidiano laboral e como as atuais mudanças nas instituições, estão impactando nas atividades dos empregados e conseqüentemente na sua qualidade de vida e em sua saúde mental.

Caso tenha interesse e disponibilidade de participar desta pesquisa, basta comunicar à pesquisadora que agendará os locais, dias e horários para sua participação.

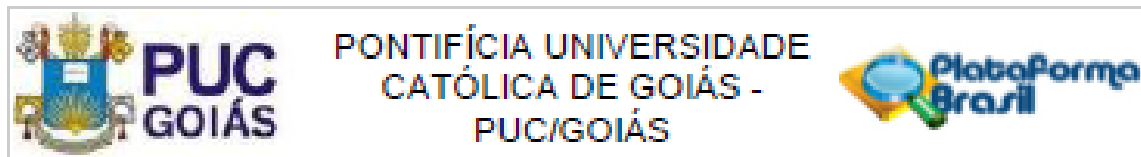
Desde já agradeço a atenção e coloco-me a disposição para qualquer esclarecimento sobre a pesquisa: Telefone: 62-98434-5260 ou e-mail: [camasapsi@hotmail.com](mailto:camasapsi@hotmail.com)

Atenciosamente,

Carolina Martins dos Santos

Doutoranda em Psicologia – PUC/GO

## Anexo 5 – Parecer



Continuação do Parecer: 2.697.065

Sistema Único de Assistência Social (Suas), identificando aquilo que, na organização do trabalho, é fonte de prazer e sofrimento bem como as estratégias utilizadas para o desenvolvimento do trabalho.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Avallados de modo satisfatório.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Sem comentários.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Todos o termos necessários foram apresentados de modo satisfatório.

**Recomendações:**

Sem recomendações.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Não há pendências.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

**INFORMAÇÕES AO PESQUISADOR REFERENTE À APROVAÇÃO DO REFERIDO PROTOCOLO:**

1. A aprovação deste, conferida pelo CEP PUC Goiás, não isenta o Pesquisador de prestar satisfação sobre sua pesquisa em casos de alterações metodológicas, principalmente no que se refere à população de estudo ou centros participantes/coparticipantes.
2. O pesquisador responsável deverá encaminhar ao CEP PUC Goiás, via Plataforma Brasil, relatórios semestrais do andamento do protocolo aprovado, quando do encerramento, as conclusões e publicações. O não cumprimento deste poderá acarretar em suspensão do estudo.
3. O CEP PUC Goiás poderá realizar escolha aleatória de protocolo de pesquisa aprovado para verificação do cumprimento das resoluções pertinentes.
4. Cabe ao pesquisador cumprir com o preconizado pelas Resoluções pertinentes à proposta de pesquisa aprovada, garantindo seguimento fiel ao protocolo.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Endereço: Av. Universitária, N.º 1.099	CEP: 74.605-010
Bairro: Sator Universitário	
UF: GO	Município: GOIANIA
Telefone: (62)3946-1512	Fax: (62)3946-1070
E-mail: cep@pucgoias.edu.br	





PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE  
CATÓLICA DE GOIÁS -  
PUC/GOIÁS



Continuação do Parecer: 2.697.065

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1076423.pdf	22/05/2018 08:12:45		Aceito
Parecer Anterior	RESPOSTA_PARECER_CONSUBSTANCIADO_DO_CEP.docx	22/05/2018 08:12:21	Carolina Martins dos Santos	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	declaracao.pdf	18/05/2018 16:35:23	Carolina Martins dos Santos	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_doutorado.pdf	29/04/2018 12:07:18	Carolina Martins dos Santos	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle.pdf	29/04/2018 12:01:03	Carolina Martins dos Santos	Aceito
Declaração de Pesquisadores	doc6.pdf	29/04/2018 11:45:17	Carolina Martins dos Santos	Aceito
Folha de Rosto	folha_rosto.pdf	28/04/2018 16:52:55	Carolina Martins dos Santos	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

GOIANIA, 06 de Junho de 2018

Assinado por:

Cejane Oliveira Martins Prudente  
(Coordenador)

## Anexo 6 – Artigo 3 - publicado na forma original

International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS)

[Vol-7, Issue-3, Mar- 2020]

<https://dx.doi.org/10.22161/ijaers.73.28>

ISSN: 2349-6495(P) | 2456-1908(O)

# Pleasure and Suffering in the work of the reference center specialized in social assistance (CREAS)

Carolina Martins dos Santos<sup>1,2</sup>, Kátia Barbosa Macêdo, Simone Maria Moura Mesquita<sup>2</sup>, Gianfrancesco Faria Gurgel<sup>3,\*</sup>

<sup>1</sup>Pontifical Catholic University of Goiás PUC, University Sector - Av, University 1440 - Setor Leste Universitário, Goiânia, 4175-120, Goiás, Brazil

<sup>2</sup>Avenue, Rio de Janeiro, N° 1585 - Sector Central., University of Gurupi - UnirG, Gurupi, Tocantins, Tel.: (63) 3612-7600

\*Corresponding Author: Gianfrancesco Faria Gurgel

*Abstract— Subjective mobilization covers the affective sphere, cognitive sphere and also the body that promotes experiences of pleasure and suffering. In an attempt to fill the distance between the prescribed and the real, the workers build practical knowledge, developed in the exercise of the activity. This article discusses the experiences of pleasure and suffering of a group of CREAS/SUAS workers in the interior of Goiás, based on the psychodynamic clinical analysis of the work, according to the conditions of organized work. Sixty-six clinical sessions were held with 09 workers. The results indicate greater experiences of suffering, by workers who contemplated the feeling of insecurity in relation to work and psychosocial risk events. The lack of recognition for professional effort and the lack of appreciation for performance are usually causes of the suffering of workers. It is concluded that the organization of work makes it impossible for the worker's creative process to avoid the biases of the policies that implement and precarious working conditions. The constitution of the collective discussion space favored the experiences of pleasure and allowed the resignification of the meaning of work for the participating workers, as proposed by the methodology of this study.*

*Keywords— Mental health, CREAS workers, work psychodynamics, subjective mobilization, collaboration.*

## I. INTRODUCTION

There have been several changes in the last three decades in the world of work, specifically with regard to organization, production for the accumulation of goods and wealth. They have created and programmed new management policies and new ways to organize the production process. In the social field, the offensive of the financial system led to restructuring, unemployment, social rights breaks, labor contract reforms, intensification of work and expansion of the day, outsourcing and blocks, flexibilization of employment contract characterizing new forms of precarious employment [1].

Currently, in accordance with De Santana et al. (2018) [2], there has been great pressure on workers around the world, causing people to work undersuit, fearing they will be dispensed at any time. It is notorious that major changes must be constant and permanent, to the detriment of the status quo and, consequently, require people who have varied skills and skills to face the labor market. People

must align conceptual, technical and operational skills, and the ability of the demand of the world at work makes workers have a feeling of impotence and devaluation, because it hurts the human psyche, leading them to have little resistance and resilience to tackle the working environment.

Dejours (2004) [3] states that many authors discuss the centrality of work in the social world, its importance in subject/society relationships and in the constitution of the subject himself. From his perspective, he clarifies that the work is more than the act of working or selling his workforce in search of remuneration. There is also a social remuneration of the group. The work also has a psychic function: it is one of the great foundations of the constitution of the subject and its reality of meanings. A process such as recognition, gratification, mobilization of intelligence, more than related to the performance of the work, are linked to the constitution of identity and subjectivity [3].

Maintained by the System Single Social Assistance (SUAS), with the transfer of funds from the three political spheres (municipal, state and federal) (Brazil, 2011) [4]. The CREAS consists of a public and state unit offering specialized and continued services to families and individuals threatening or violating human rights (lei n. 12.435, 2011), that caters to those in need of Special Social Protection (PSE) medium and high complexity, such as in cases of abandonment, neglect, drug users, people in street situations, sexual abuse, child labor, discriminated against due to their sexual orientation and/or race/ethnicity, victims of trafficking in persons and adolescents in compliance with socio-educational measures in the open environment. Distinguishes Mestriner (2001) [5], historically, the conception of social assistance as a set of emergency, punctual, ineffective and disguised actions to the field of benevolence and philanthropy prevented the policy from being recognized as a field that produces knowledge when faced with social and personal risks and vulnerabilities anchored in the reality of millions of Brazilians.

To Sposati (1995) [6], the concept of Social Assistance assumes that the citizen has joined a set of certainties, security guards that guarantee or prevent social risks. To guarantee social protection, the State is responsible, through specific actions, and which proposes to face risk and deprivation situations:

“Social protection can be defined as a set of public or state-state initiatives regulated for the provision of social services and benefits aimed at addressing situations of social risk or social deprivation” (JACCOUD, 2009, p. 58) [7].

Research in Brazil focused on the work carried out with groups and people facing social and personal risks and vulnerabilities, have suffered or who are threatened with suffering some kind of violence usually refer to interventions and care to users of the service, highlighting the psychosocial conditions of those who need and seek assistance, both in non-governmental organizations and in public institutions [8–11]. However, little attention has yet been paid to the psychological suffering experienced by professionals who attend violations of rights, as is the case of workers of the CREAS [12].

The bibliographic survey pointed out some perspectives on the subject, emphasizing, Couto et al., (2014) [13] the difficulties faced with working conditions, since the work developed in Social Assistance in Brazil, increasingly, it is challenging to act in a reflexive, sensitive and conscious way to deal with people and with the subtleties of their relationships in a socioeconomic environment increasingly permeated by complexity,

fragility, ephemerality and various Contradictions.

Lopes (2017) [14] points out that the suffering resulting from direct contact with situations of violation of rights and social vulnerability, adds to the lack of resources and personnel, generating anguish and frustration to be able to carry out their work. Also, Santos (2017) [15] identified in a unit of the CREAS a scenario of precariousness that led to dissatisfaction, insecurity and psychic suffering.

In line with a critical assessment of reality, the social assistance professional should be able to ensure that human rights are respected, with fruitful practices and interventions, politically and scientifically based, connected with the transformation of reality [16]. In addition to technical content, social work requires effective availability, which can bring emotional exhaustion to those who attend cases of violence against children, as seen in the research of Correa, Labronici & Trigueiro (2009) [17], that when studying nurses they found experiences of anguish, sadness, and feeling of impotence, indicating the need for training and welcoming to elaborate the feelings resulting from work. In the search for Mesquita (2018) [18] with workers of the SAMU finding similar experiences.

Subjective mobilization, requested in the search for the solution, covers the affective sphere, the cognitive sphere and also the worker's body. In an attempt to fill the distance between the prescribed and the real, the workers build practical knowledge, developed in the exercise of the activity. According to Dejours (2011) [19], the distance between the prescribed and the real in the work situation consists of a source of suffering that will not always bring a pathogenic destination to the worker, because depending on how it will deal with reality and the difficulties imposed, it will be possible to exercise your intelligence and skills in solving problems and situations not foreseen by the organization of the work. When this performance is recognized by the collective, it is possible to base professional identity and experience pleasure at work.

Furniss (1993) [20] states that professionals who perform the care and follow-up of cases of sexual abuse against children and adolescents should initially be aware that this is a complex issue, which necessarily needs to be understood from different points of view, among them: sociological, anthropological, political, normative and clinical. The author points out how difficult it is for professionals to work with this demand, given that this is a field full of complexity and conflicts — both personally and professionally.

According to the Secretariat of Social Assistance (Brazil, 2011) [4], guiding axes should be followed by the management of the CREAS and in the development of social



work in the face of cases of rights violations perpetrated by family members or members of society, which define that its functioning is networked, in order to enable individuals to access their rights and benefits; preventive actions are carried out with families because they are constituted by contradictory relationships of protection and violence; and that care occurs in a specialized and qualified way, to provide the strengthening of family ties and the empowerment of those who are in a situation of vulnerability.

Assures Mauriel (2010) [21] in view of the development of actions, the characteristics of the territory of activity should be considered since several factors can contribute to the increase and exposure to situations of violence. The records made are of fundamental importance for the social, cultural, geographical and occupational knowledge of the population and the threats, damage, victims, and vulnerabilities existing in each place, in order to provide analyses on the main risks and possibilities for intervention, as well as to define the need for another unit in the locality, according to the demand met.

It is understood that the mental health of professionals dealing with vulnerable situations deserves greater attention. This study points to the importance of methodologies for the intervention of psychological distress experienced by professionals who attend violations of rights, as is the case of workers of the CREAS. The psychodynamic clinic of work presents as a possibility for intervention and promotion of the health of social care workers.

## II. METHODOLOGICAL DESIGN

Man's relationship with work organization is the origin of the psychic burden of work, as confirmed by Fleury e Macêdo (2015) [22]. This work aimed to analyze and understand how the working conditions of workers in the CREAS/SUAS in the municipality of Silvânia Goiás. Empirical research was conducted from April to June 2018. It had a descriptive and exploratory character. The methodology was based on The Psychodynamics of Work, which seeks to unveil and understand the in and intersubjective experiences of the worker and his relations with work.

### The field

The work of the CREAS is carried out not only to the population living in the urban area but extends to families in the rural area, the highlight for communities Almeida's, Quilombo, Cruzeiro, Água Branca extending the community Daiana, with a higher incidence of rights

violations. Develops partnerships between the Association of Residents of the Quilombos communities, a community of Almeidas e Pole schools of communities in the Cruzeiro, Água Branca e Quilombo.

When retaining complaints forwarded by disk 100, justice, interest of the victim himself or at the request of other institutions, receives a high and diverse demand, sometimes related to issues of illegality and drug trafficking, sexual abuse and exploitation of children and adolescents, physical and psychological violence of vulnerable, femicide, private imprisonment, human trafficking (mainly women and children), negligence and financial abuse to the elderly, among other forms of violation of rights. The variation in occurrences requires several types of action necessary by professionals.

### Participants

The criterion for the composition of the group of participants in this study was intentional. He was elected to workers of the CREAS. The institution at the time of pre-research had in its body of work 09 people, between 20 and 48 years of age, being 01 male, and 8 female, distributed as follows: 01 coordinator, 01 administrative assistant, 01 driver, 02 assistants psychologists, 01 psychology intern, 01 general services assistant. Five participants with complete higher education, one incomplete and one with complete high school.

Of the participants, 05 were married, three singles and one divorced. The working time at the institution ranged from one month to six years, with an income between one and three minimum wages, since the workload for most employees was 40 hours per week, and can extend by prevention campaigns on dates Commemorative (such as Carnival, Christmas, Easter) or night approaches.

Documentary analysis and individual interviews provided important information that was analyzed from this methodology to understand the possibility of development of the work clinic. With the collective meetings, the analyses were complemented, unveiling the opportunities and defenses that could prevent the implementation of the clinical practice of the work and whether it is able to enable the development of the people participating in the research.

### Procedures

The data were generated in collective sessions spontaneously with all workers, and the working regime and employment contract are diverse, such as 20, 30 and 40 hours and professionals with an employment contract, CLT, public tender, accreditation, provision of services.

For the collection of collective information, all workers were invited according to the criteria adopted for this

study.

The practices were developed according to the stages of the work clinic, proposed by Dejours (2004) [3]. For the collection of information from the study, the collective discussion space was used as a research method. The choice for this method is due to the fact that the space of the word and its listening by the researcher allow the entry into the intersubjective dynamics between the worker and the organization of the work. The speech about work promotes reflection on it, allowing workers to elaborate on their own experiences and engage in their relationship with work. The listening and interpretation of speech allowed visualization and deepening the experiences and relationships that involved workers and suffering at work, by reflection and awareness of the effects of the work organization, seeking the meaning of work [23].

## ANALYSIS AND DISCUSSION OF RESULTS

This article presents partial results of a doctoral thesis where the results will be presented and discussed as established by the psychodynamic clinical analysis of the work proposed by Dejours [24]. The results will be presented considering the dimensions: experiences of pleasure and experiences of suffering at work.

### Pleasure experiences

The Psychodynamic Clinic of Work studies the relationship that can exist between pleasure and the worker in his work. According to Assis e Macêdo (2010) [25], pleasure is an individual experience from the satisfaction of the desires and needs of the body-mind. Fleury e Macêdo (2015) [26] describes some characteristics that understand pleasure at work, such as relationships with people; social relations of work of production of goods and services; the conscious assessment that something goes well; recognition bonus; valuing at work; identity and expression of individual subjectivity; the experience of sublimation, which allows the discharge of the pulsational investment. Other sources of pleasure are cited by Pagès (1993) [27], such as salary, career, travel, contacts, and pleasure to identify with the power of the organization.

According to Dejours (2015) [28], pleasure at work takes place in the construction of achievement and the possibility of building individualized care, which strengthens identity as a worker who has the freedom to rearrange his way of working, allowing him to find activities and attitudes able to provide you pleasure.

The feeling of valorization and recognition produces, with the worker, the pleasure with their work, enabling the construction of creative arrangements in the organization of

their daily activities, in which they feel accepted and valued for what they do and produce individually and collectively [22].

The subjectivation of the relationship with the matter or with the technical object and the reappropriation of this practical experience in terms of the expansion of subjectivity go through two distinct phases. The first is that work-poiesis and Arbeit work interpose and complement each other. The second refers to the idea that all those who are authentically involved with their work have professional dreams. The dream, then, is the mediator who allows the work experience to enroll in subjectivity and transform it. It is perceived in the analyses that workers identify with activities and for many is linked to professional achievement. "I love what I do, be a Social Worker and work on the CREAS." (S1).

"The recognized originality is, in a way, bound to the recognition of the" [24, 29]. It is possible to transform suffering into pleasure through recognition because it makes the worker able to print to work his subjectivity. "And when it comes to symbolic recognition, it refers to bonuses in the record of identity, which will allow subjective mobilization and the intelligence or zeal of workers" [24].

When a procedure does not come out as expected in the group surveyed the team recognizes the efforts granted to the work (...)we on the team recognize each other. Complete the participant A. " (...)it is true, the people of support for each other, (...) welcomes, embraces, of the lap." (S3).

It is important that the worker is guaranteed the right to contribution, because, by contributing creatively, he will always be transforming and helping the collective to transform, in this case, when the collective recognizes that the contribution is important for all and not a fraud aimed only at personal interests. The identity recognition process assumes the worker's examination of the worker's doing and does not only target his personality. The workers did not have a habit of recognizing their colleagues' efforts, performing a more individual work, however, they realized the importance of collaboration in teamwork, and recognition:

"(...)now thank God we can already do this, one helping the other. At the last meeting we talked about it (...) just like in the reports, one read the report of the other, help to withdraw or add something, we can." (S1).

Experience of pleasure in participants' accounts stands out from the opportunity to think together with colleagues (collective discussion space). The fourth session began to predominate talks about cooperation and trust by



reporting the experiences of suffering through the recognition of peers as well as the identification of cunning intelligence to account for the demand.

The analyses indicated that all professionals were unanimous in reporting feelings of pleasure in overcoming a situation of a personal nature through the work experience. They turned out to be the work in CREAS a transformative experience.

The design activity in the task is the second condition. To Dejours (2012) [24], sublimatory investment and symbolic resonance act within a space-limited with sufficient precision by the responsibilities in terms of design. The organization of work should allow the worker the possibility of design and not only of implementation.

*"(...) I took her with three kids to my house. (...) So there are hours when we need to take a different attitude from that pattern that the organ requires. We need to take a step higher than that legally allowed by the rules. So there's nothing that prevents." (S7). Workers feel the freedom to risk their ideas to account for the reality of the job.*

The symbolic resonance allows a reupdate, at work, of the singular history of a given subject and his childhood experiences in the family environment; it allows a subject's articulation with work and its uniqueness with social reality in general.

*"(...) It was very difficult for me because I started to observe what some children went through here I spent in my childhood, psychological violence. (...) so so I had to stop, it was a barrier that I had to face very hard! I saw myself right elsewhere." (S3).*

Arises as a necessary condition for the successful articulation of singular diachrony with collective synchrony.

In view of productivity and quality of work, it allows the worker to benefit from the mobilization of unconscious psychic processes, and that, in this movement, they update themselves in cunning intelligence. *"(...) Those who know my story know it's an overcoming to be where I am, a very big overcoming.*

*Those who know me, those who knew who saw this overcoming: our so that example. Both my children, as close friends, brothers, father, and mother. (...)" (V).*

*He notices in the analyses that when using his cunning intelligence the group of workers feels motivated by the results despite tiredness and all experiences of suffering presented "Yesterday, for example, it was great I was hyper-motivated despite all tiredness but gave me more gas." (S3).*

"Symbolic resonance then has the ability to reconcile the unconscious with the objectives of production" [24]. There are three conditions for symbolic resonance. The first is the choice of profession, which depends on the subject, his imaginary record, his family history, his affective ties. [30].

Lopes (2017) [14] point out that the fact of being recognized, being resolute, working together and using creativity demonstrates pleasure at work. In addition, the possibility of building identity and self-realization, valorization, happiness, achievement, recognition, pride, learning, challenge, and social interaction are also factors that signal the existence of pleasure at work (Lourenço; Ferreira; Brito, 2013) [31], in addition to personal and professional growth [32].

All participants were unanimous regarding subjective experiences at work impact on social relationships, to the point that it is not a job well seen by the family since it now generates psychic suffering, intense feeling of sadness, frustration and incompetence, sometimes generates feelings of pleasure in changing a situation of violence and losing rights.

*" (...) The biggest problem I faced here in the CREAS and in the care was with the issue of an abusive relationship. Because I came from two abusive relationships. So I had problems at first (...). Because I've experienced similar situations. Now I've overcome. (...)"*

The third and final condition, according to Dejours (2012) [24], submits the subject to seek the judgment of another, to the extent that this appreciation of another person brings recognition to the production and creativity of that subject and gives him identity and social recognition as a reward for the sublimation of a part of the drive, bringing the possibility of mental health.

*"(...) But it's gratifying when we can solve it when we can get a child out of a relationship with the stepfather or father you're abusing. When you take out an elderly man who's being exploited when we take away a woman who's been a victim and is being. So so it's gratifying yes that service. (...)"*

They indicate that pleasure at work can be understood as the result of feelings of utility and productivity, inseparable from feelings of appreciation and recognition.

Dejours (2012) [10] listed some conditions for the useful and effective mobilization of cunning intelligence. The first is the need for a prescribed organization. From this "base frame", a subversion is possible; it takes a rule for cunning to take action. Based on a goal predetermined by the organization, workers will have an initial condition

of mobilizing subjectivity. The prescribed organization, therefore, can never be considered useless and workers, despite subverting, adopt a posture of obedience, which should not be confused with alienation.

The second condition refers to transparency. For the author, the cunning intelligence that operates by subversion puts the subjects in an equivocal situation. Cunning requires discretion and sometimes secrecy. But cheating with the prescribed organization involves taking risks. The regulations themselves are sometimes contradictory, which requires the subject ingenuity. However, by "defrauding" what was prescribed, the boss puts himself in a delicate position, because such fraud can cause some accident, and to assume it against regulation, it takes some transparency between those involved. Even if there is transparency, which will strengthen collective solidarity and the possibility of arbitration, a certain intimacy must be preserved. Transparency, then, is necessary for the division of risks assumed when workers subvert the prescribed organization; in addition, it allows the third condition, which are judgments, which will produce recognition. "(...) Only in this first meeting did we know of thoughts of colleagues that we did not know (...)." (M). (1st psychodynamic work session).

The third condition, as previously stated, is recognition, represented here both by gratitude and by a recognition of the reality of the contribution of the subject who works, a reality of what is not visible, but which is indispensable to the whole Organization.

*"She's very good too. Both of you over there. They dominate so much, so much, so much... That this week Monday we both attended an extreme case of domestic violence also extreme, extreme and extreme. The ... dominated very well at the time. (...)"*

So that it has symbolic efficiency, Dejours (2012) [24] states that recognition goes through two types of judgment, that of utility and beauty. The utility judgment refers to the recognition by the management, the leadership, of clients, not only of the quality of the work performed, the ingenuity that was employed but also of the merits of the worker regarding the risks he took to achieve the objectives in the difficult conditions of his work.

*"(...) When we got there, our impact was to see the situation itself. Who could get it there first and see the user as she was? We tried to get her out of place so she wouldn't be watching and removing her body. But she wanted to sit there. We've fulfilled this whole process with her. (...)"*

After the care the professionals reported being discharged from work so that they could recompose,

however, they preferred to go to work, because, at work, through the recognition of colleagues it was easier to deal with the feelings that such care had mobilized.

"Such recognition is first and foremost symbolic. This is not a material recognition or award-form indemnity. Without it, there is a big negative impact on the subject's identity" [24, 29].

The beauty judgment, in turn, refers to the judgment carried out by peers, by workers who are in the same hierarchical position. This judgment analyzes, together, elegance, rigor, and ingenuity. Its exercise is important because it is the means by which one obtains the recognition of those who can exercise the most severe, demanding and most well-motivated judgment; moreover, it is through it that the worker can be recognized as a pair, having the same essential skills as the other workers of a particular.

*"I thought it was good for (...) I know how hard she struggles to serve well. It's good that we're happy with our colleague. (...) I'm happy when someone compliments a colleague of mine. Because I know the people who are there being part of it, being together."*

This recognition is fundamental in relation to the registration of the identity of the subject, while it



situates him in a social and collective context, that of the community of those belonging to a group — belonging realizes the socialization of identity.

#### Experiences of suffering

The work content, the way it is organized and the relationships that are established in your environment often bring embarrassment, and, in addition to hindering the performance of activities, create a scenario in which suffering is also a product of that Work [24]. "(...) *we have so much to do, and we can't do it, there's no way to do it.*" (S6).

The indication is 1 professional for care to a maximum of 20 users welcomed up to two equipment of high complexity for small groups, however, what is perceived as a very different reality, as evidence: "*Because you really can't. Sometimes you have 60 cases, it's all stopped and you need to resume calls up to see what's going on in that period. (...)*" (S1). Workers report that when they have fewer cases they have never accounted for fewer than 40 cases, which are responsible for.

The context has a great distance between the tasks envisaged, present in public policies, and the actual activity of the service provided. The workers experienced a conflict between the attributions that were formally prescribed to them in the processes, work controls, technical attributions and demands of real work. "*Me and (...) comments with each other: people, I did nothing this week. I couldn't do anything. But we answered, we acted, we visited.*" (S5).

When the worker realizes that there is no possibility to use his skills, his potential, his creative capacity, and that there is no condition to grow professionally, adopt automation. Therefore, he begins to do his work externally to himself and avoids getting involved with what is part of his duties. The more the organization of work is rigid, the more its division is accentuated and therefore the lower the significant content of the work and the smaller the possibilities of changing it: correlatively, suffering increases, according to Dejours (1998) [33]. *It is perceived in the excerpts analyzed how the organization of work in CREAS generates a psychic overload that is accentuated by the lack of recognition of work according to "mental exhaustion and non-recognition I find complicated."* (S4).

Lack of recognition of work and lack of respect are alleged by the participants by the bodies that should defend the rights of the vulnerable as prescribed, to carry out the work in the CREAS.

*"Our work is not really seen as something that will*

*add, it will take it even further, (...). It often has this importance when they request for some specific interest. Not when we're going to make progress for the cases that come here."* (S2).

Suffering can let wear and tear occur at work, reflecting tiredness and, consequently, discouragement and discontent with work. The lack of recognition comprises the experience of injustice, indignation, and devaluation for the non-recognition of his work, which generates a feeling of devaluation, indignation, and injustice.

*"(...) Then the innocent arrives falls parachuted into this CREAS, what is this, my God of Heaven! As I got into the reality of it, it was scaring me. I said: Jesus beloved! I want to leave."* This passage presents feelings regarding the daily experiences inherent to work activity, which are worse off in the face of the conditions presented for work.

Second Dejours (2007) [34], suffering has its birth when the subject cannot have dominion over his task to make her pleasant and comfortable materially and, by virtue of this, meet his psychological longings. "Work turns into something dangerous for the functioning of the mind when it contradicts its detached function" [34]. It is perceived that the work mobilizes some workers in such a way that they cannot develop the prescribed activities. "*I've asked you not to get me into domestic violence.*" (S4).

Welcoming and listening to the situations of sexual abuse reported by children, adolescents, and their families, is a major challenge to professional exercise in the CREAS, since, at the time of the intervention, the professional is faced with feelings of anger, fascination, restlessness, perplexity and other contents that may come to the fore during care or follow-up of the case. Situations of violations of law, often the professional is unable to take any action and is obliged to live with the fact that the victim is having the rights violated but can not do anything without taking all the established procedures by law and often neither do these serve as a support.

*"Extremely serious cases that we had no more tools and reaching the limit of what we offer work that is a protocol, but we want more as a person as a human (...)"* (S5).

Workers feel mobilized with situations put before work to the point of thinking about ways to exterminate the aggressor in an attempt to defend the victim as observed in the stretch "*The abusers, makes want to quarter.*" (S3).

Prado et al. (2004) clarifies that this can occur due to



the fact that situations involving child-juvenile sexual abuse often awakens in the professional the children's fears themselves, leading them to use certain defense mechanisms — such as denial, for example — and even to be faced with intense anguish, to the point of wishing he would not be the person to have to take responsibility for the care or monitoring of the case.

Given the feeling of impotence in the face of the work overload imposed, the participants perceived the need to adopt a pace of care consistent with the task of registering the services performed, as a way to demonstrate to municipal management the need to hire more professionals, better working conditions and wage appreciation in the category. From the application of Labor Psychodynamics, workers were able to elaborate the experiences of suffering resulting from the clash between the prescribed way of working and adapting to hierarchical impositions, and clinical practice was validated by the participants themselves, who suggested the establishment of a space for listening and reflection of suffering related to work.

Cunning intelligence is obtained through a stubborn effort that mobilizes all subjectivity, even surpassing it. It is fundamentally subjective, affective and bodily and, at the same time, invisible. [24].

*"I said, you don't even put me on this case. Then we have to be careful not to say what we think ... because I already had a thought, pre-judgment of the subject. (...) there has to have this maturity to speak: I can not act in this case." (S1).*

To Dejours (1998) [33], the process of transformation of suffering into creativity is psychodynamic and, therefore, frequent, since suffering is constantly imposed by the reality of life, by social and cultural obligations.

*"(...) It was kind of shocking to me. (...) It turns out that we get scared because we don't know who shot, what happened... we were there seeing our proximity to the user, but we did the whole process, took her home showered, took her to her mother's house that's where she stayed. So for me, it was an impact to get there and come across it. But I was able to do every procedure requested." (S5).*

It is only in the various work situations that the subject will be able to achieve creative suffering by symbolic resonance and the space of deliberation. From his work, the subject can make a fighting theater in order to negotiate his suffering and seek his identity.

*"We have constant overcoming because we see that*

*we went through it, not only in mine, but I believe that in the family of several of the professionals we passed too, we also pass. So we have one more support, one more word, one more something more to support us to take care of this person, this user. So very gratifying for me my overcoming, overcoming that I had, (...)*

Identification with work presupposes that the activity has a gratifying meaning for the subject in the form of symbolic retribution, who, when making use of his intelligence, confronts the subjective reality of work and finds ways to transform his suffering is something that is positive, assuming a sublimatory investment that is called creative suffering. However, in order to supplant creative ways to account for suffering at work, it is necessary for the organization to offer conditions for this.

Fleury e Macêdo (2015) [22] points out that psychic balance does not imply the absence of suffering, but in the reaction to the situation, according to internal and external conditions to transform and resignify suffering, resulting from the contradictions between subject and context in which the work is developed and the mediation strategies employed by workers through awareness of their causes, conflicts, and frustrations.

#### IV. FINAL CONSIDERATIONS

The process of subjective mobilization is not prescribed, being experienced in a particular way by each worker. It is fundamental in the process of collective management of the organization of work, as it avoids the use of defensive strategies or psychopathological decompensation.

The experiences of suffering described by workers contemplated the feeling of insecurity in relation to the work of risk events that have already happened and those that may happen. The lack of recognition for professional effort and the lack of appreciation for performance are usually causes of workers' suffering. Workers of the CREAS believe that they should be more recognized and valued in the profession.

The constitution of the collective discussion space favored the subjective mobilization of workers in pleasure experiences, as proposed by the methodology of this work, by reporting the experiences of suffering through the recognition of peers well as the identification of cunning intelligence to account for the demand.

The lack of recognition comprises the experience of injustice, indignation, and devaluation for the non-recognition of his work, which generates a sense of devaluation, indignation, and injustice. Positive and negative meanings were attributed to the work by the

participants regarding the invasion of personal life, health, and culture. They should be considered in the evaluations of cases of illness and professional disability, as well as in the implementation of legal provisions that refer to the promotion of occupational health and the protection of the physical integrity of the servants of the organs of the social assistance in Brazil.

The efficacy of the psychodynamic clinic of work was perceived in the subjective mobilization of the worker in social care, reducing the case of absences from work during the period in which the clinic occurred, thus it is suggested expanded validation of the research.

#### ACKNOWLEDGMENTS

Indexing system and Library-NORMATIZA. That during the course, it provided us with the publication of this article.

#### REFERENCES

- [1] Heloani, R., & Barreto, M. (2013). Bullying and sexual harassment. *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*, 55-59.
- [2] De Santana Varela, J. H., de Castro, A. B. C., Brito, L. M. P., da Silva, P. M. M., & da Silva, A. W. P. (2018). Social Skills in the Context of Organizational Psychology and Work. *ID on line REVISTA DE PSICOLOGIA*, 12(40), 764-783.
- [3] Dejours, C. (2004). Subjectivity, work and action. *Production*, 14(3), 27-34.
- [4] Brasil. Ministry of Social Development (2011). Technical Guidelines: Specialized Reference Center for Social Assistance. Brasília: Gráfica e Editora Brasil Ltda.
- [5] Mestriner, Maria Luiza. The state between philanthropy and social assistance. Cortez Editora, 2001.
- [6] Sposati, A. D. O. (1995). Theme letter: social assistance in Brazil, 1983-1990. In *Carta-tema: a assistência social no Brasil, 1983-1990* (pp. 94-94).
- [7] Jaccoud, L. (2009). Social protection in Brazil: debates and challenges. *Concepção e gestão*.
- [8] Oliveira V. R. (2017). Psychosocial Care for Children and Adolescents Victims of Sexual Violence in the Municipality of Canoas/RS: Redefining Service Flows. Work of Conclusion of Specialization in Psychology, Institute of Psychology, Federal University of Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Recovered on November 20th, 2017, <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/163935?show=full>
- [9] Barbiani R. (2016). Violation of the rights of children and adolescents in Brazil: interfaces with health policy. *Revista Saúde Debate*, 40(109), 200-211. doi: 10.1590/0103-1104201610916
- [10] Faraj, S. P., & Siqueira, A. C. (2012). The care and protection network of children and adolescents who are victims of sexual violence from the perspective of professionals of the CREAS. *Barbarói*, (37), 67-87.
- [11] Neves A. S., Castro G. B., Hayeck C. M., & Cury D. G. (2010). Sexual Abuse Against Children and Adolescents: Interdisciplinary Reflections. *Revista Temas Psicologia*, 18(1), 99-111.
- [12] Da Silva, J. B., Vasconcellos, P. A., & Figueiredo, V. C. N. (2018). Work and Suffering: Mental Health Challenges of Social Care Professionals. *Psicologia Em Estudo*, 23, 69-79. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v23i0.39108>
- [13] Couto, Berenice Rojas et al. The Unified System of Social Assistance in Brazil: a moving reality. Cortez Editora, 2014.
- [14] Lopes C. S. (2017). Workers of the CREAS: Between Commitment and Anguish. Master's Thesis, Universidade Federal de Taubaté, Taubaté, SP.
- [15] Santos M. P. (2017). The practical- formative dimensions of the Social Service in the context of the CREAS. In *Conservative restoration and new resistances*, Anais, 5º International Meeting on Social Policy e 12º National Meeting of Social Policy, Victoria: Programa de Pós-Graduação em Política Social/CCJE. Recovered on December 15, 2017 <http://periodicos.ufes.br/EINPS/article/view/16407/11275>
- [16] Iamamoto M. V. (2012). Social Work in Contemporaneity: Work and Vocational Training (22a ed.). São Paulo: Cortez.
- [17] Correa M. E. C., Labronici L. M., & Trigueiro T. H. (2009). Feeling powerless: a feeling expressed by caregivers of victims of sexual violence. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 17(3), 289-94.
- [18] Mesquita, Simone Maria Moura. (2018) Life for Life: The Work of Professionals of the Mobile Emergency Care Service – 192: A Reading of Work Psychodynamics. 294 f Tese (Graduate Program STRICTO SENSU in Psychology) - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia-GO.
- [19] Dejours, C. (2011). Between suffering and reappropriation: the sense of work. *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*, 433-448.
- [20] Furniss, T. (1993). Child Sexual Abuse: A Multidisciplinary Approach - Integrated Management, Therapy and Legal Intervention. Porto Alegre: Artes Médicas.
- [21] Mauriel, Ana Paula Omellas. Poverty, security and social assistance: challenges of Brazilian social policy. *Revista katálysis*, v. 13, n. 2, p. 173-180, 2010.
- [22] Fleury, A., & Macedo, K. B. (2015). The psychodynamic clinic of work: theory and method. *Diálogo que transforma*, 95-134.
- [23] Macêdo, K., (2018 ) Training of Managers and their Implications in Mental Health of the Worker. People Management: Challenges of the Century XXI - Collection of articles - 7º International Congress on Mental Health at Work. - Alessandra Ramos Demito Fleury, Carla Maria Santos Carneiro, Janilda Guimarães de Lima, Kátia Barbosa Macêdo, Marilda Martins Moura, Tiago Ranieri de Oliveira, Vannessa Gusmão (orgs). - Goiânia: / Kelps.
- [24] Dejours, C. (2012). Psychodynamics of work and seduction

- theory. *Psicologia em Estudo*, 17(3), 363-371.
- [25] Assis, D. T.; Macêdo, K. B. The work of musicians from a blues band under the gaze of the psychodynamics of work. *Psychology Magazine: Organizations and Work*, v. 10, p. 52-64, 2010.
- [26] Fleury, A., & Macedo, K. B. (2015). The psychodynamic clinic of work: theory and method. *Diálogo que transforma*, 95-134.
- [27] Pagès, M. (1993). The power of organizations. 8ª tiragem. São Paulo: Atlas.
- [28] Dejours, C. (2015). Suffering at work. Editorial Topia.
- [29] Dejours, C. (1995). The madness of work. ampliada.
- [30] Bertão, F. R., & Hashimoto, F. (2006). Entre o desejo e o sofrimento psíquico no trabalho: um estudo de caso com professora de educação infantil/Between wish and psychological suffering at work: a case study of a children's teacher. *Psicologia em revista*, 12(20), 141-164.
- [31] Lourenço, C. D. S., Ferreira, P. A., & Brito, M. J. (2013). The Meaning of Work for an Executive: The Dichotomy Pleasure and Suffering. *Revista Organizações em Contexto*, 9(17), 247-279. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/10437/o-significado-do-trabalho-para-uma-executiva--a-dicotomia-prazer-e-sofrimento/i/pt-br>
- [32] Santos, J. L. G. et al. (2013) Pleasure and suffering in the managerial exercise of nurses in the hospital context. *Escola Anna Nery*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, jan./mar. 2013. em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?>>
- [33] Dejours, C. (1998) The madness of work: study of the psychopathology of work. São Paulo: Cortez.
- [34] Dejours, C., (2007) The psychodynamics of work in postmodernity. In: Mendes, A. M.; Lima, S. C.C.; Facas, E. P. (Orgs.). *Dialogues in Psychodynamics of Work*. Brasília: Paralelo 15, 2007, p.13 – 26.