

FACULDADE NOVOS HORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração
Mestrado

Marisnei Souza Dourado

**PRAZER OU SOFRIMENTO?: Analisando o trabalho de assistentes
sociais na cidade de Belo Horizonte**

Belo Horizonte

2016

Marisnei Souza Dourado

**PRAZER OU SOFRIMENTO?: Analisando o trabalho de assistentes
sociais na cidade de Belo Horizonte**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Honório

Linha de pesquisa: Relações de poder e dinâmica das organizações

Área de concentração: Organização e estratégia

Belo Horizonte

2016

DECLARAÇÃO DE REVISÃO DA DISSERTAÇÃO

Aos meus pais, Maria de Lourdes e Francisco Dourado (*in memoriam*), aos meus irmãos e aos meus sobrinhos, pelo amor que nos une.

Aos assistentes sociais, que trabalham com amor e dedicação em busca da transformação social.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pois tudo em minha vida foi amorosamente proporcionado e conduzido por Ele. E para Ele são todas as coisas.

Aos meus pais. Em especial, à minha mãe, que, com seu amor incondicional e exemplo de persistência, me ensinou a jamais desistir dos meus sonhos.

À minha querida amiga e mestre Marília, por me ensinar a ser uma pessoa e uma profissional melhor e por sempre reagir com alegria e carinho às minhas conquistas.

Aos meus irmãos e irmãs, Celeste, Tadeu, Marisa, Wilson e Néia, pelos momentos de alegria e pelo amor que nos une.

Aos meus queridos e amados sobrinhos, pela alegria contagiante de viver.

Ao Professor Luiz Honório, pelos ensinamentos desde o início: “Ensinar não é transmitir conhecimento, mas criar possibilidades para a sua produção ou sua construção. Quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender” (Paulo Freire).

À minha querida amiga e coordenadora, Ana Wolbert, pela paciência, por compreender este momento de construção e por torcer por mim.

Aos professores Alan, Rodolfo e Noel, que abriram a possibilidade desta conquista.

Aos estimados professores Sandra Bianchet e Walmir Caminhas, pelo exemplo de dedicação e compromisso com a educação e por me proporcionarem a oportunidade de transpor os obstáculos desta conquista com mais suavidade.

Às minhas queridas amigas Celinha, Edna e Patrícia, pelo apoio e incentivo. Em especial à Patrícia, pela presença de espírito e contribuição incondicional.

Aos meus queridos colegas da Fump, Vanessa, Andrea Varela, Carol, Edna e aos assistentes sociais, em especial Walmyr, por contribuírem para esta caminhada e por compreenderem meus momentos de ausência.

Ao meu querido amigo Sebastião, pelo incentivo e pelo apoio.

A todos os meus professores do mestrado da Faculdade Novos Horizontes, pelo ensinamento. Em especial, aos mestres Antônio Luiz, Luciano Zille Pereira e Fernando Coutinho, pelo aprendizado.

Aos meus amigos do mestrado Ademir, Cíntia, Everson, Simone e Vivi, pelo companheirismo, respeito e amizade e por compartilharem comigo essa conquista.

À Wânia, secretária do mestrado, pela tranquilidade e por estar sempre presente nos nossos momentos de incertezas.

Aos assistentes sociais participantes desta pesquisa, pelo acolhimento, pela disponibilidade e pelas revelações tão ricas de sua vida profissional e pela crença no trabalho social.

“[...] é preferível ‘pensar’ sem disto ter consciência crítica, de uma maneira desagregada e ocasional, isto é, ‘participar’, de uma concepção de mundo ‘imposta’ mecanicamente pelo ambiente exterior, ou seja, por um dos vários grupos sociais nos quais todos estão automaticamente envolvidos desde sua entrada no mundo consciente [...] ou é preferível elaborar a própria concepção do mundo de uma maneira consciente e crítica e, portanto, em ligação com este trabalho do próprio cérebro, escolher a própria esfera de atividade, participar ativamente na produção da história do mundo, ser um guia de si mesmo e não mais aceitar do exterior, passiva e servilmente, a marca da própria personalidade?”

Gramsci

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi descrever e analisar o prazer e o sofrimento vivenciados na percepção de assistentes sociais que desenvolvem suas atividades de trabalho em Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), na cidade de Belo Horizonte. A Fundamentação Teórica ancorou-se na Psicodinâmica do Trabalho, que serviu como base de sustentação para a realização de uma pesquisa descritiva de caráter qualitativo. O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), que é um dos serviços que compõem as unidades dos CREAS de Belo Horizonte foi utilizado como objeto de estudo desta pesquisa. Participaram da pesquisa 11 assistentes sociais que atuam nos PAEFI. As participantes da pesquisa submeteram-se a uma entrevista cujo roteiro foi elaborado com base no referencial teórico. Aplicou-se a elas um roteiro de entrevista estruturado, sendo seus discursos gravados e, logo em seguida, transcritos, a fim de realizar a análise de conteúdo. Das cinco categorias de análise (sentido do trabalho, contexto do trabalho, vivências de prazer, vivências de sofrimento e mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho), correspondentes aos objetivos da pesquisa, emergiram subcategorias. Os resultados apontaram que os assistentes sociais em estudo vivenciam mais momentos de sofrimento do que de prazer. Nessa perspectiva, o sentido do trabalho foi evidenciado pelo espaço ocupado pelo trabalho, pelo significado do trabalho, pela escolha da profissão e pela relevância do trabalho e da profissão. Já o contexto de trabalho é marcado pelo ritmo intenso, cobrança por resultados, autonomia no planejamento e organização do trabalho, infraestrutura inadequada, insuficiência de equipamentos e instrumentos utilizados para o trabalho e a falta de segurança. O relacionamento entre colegas, equipes e agentes externos foi considerado bom. As vivências de prazer baseiam-se em liberdade de expressão, realização no trabalho, identificação com o trabalho e o reconhecimento da função. Já as vivências de sofrimento manifestam-se pela sobrecarga e pelo acúmulo de tarefas, a extensiva jornada de trabalho, a sensação de fracasso e o não reconhecimento institucional. Os mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho são apoio de colegas, apoio de supervisão, atividades de entretenimento social e atividades físicas, de lazer, religiosas e terapêuticas, adotadas em sua maioria individualmente pelas profissionais, mostrando-se insuficientes para promover mudanças na organização, o que propicia a adaptação dos profissionais a situações patogênicas. Tais mecanismos denotam que as estratégias utilizadas pelas assistentes sociais parecem se basear na atuação e no deslocamento e também, na negação do sofrimento, tendo como finalidade minimizar a percepção do sofrimento, proporcionando às profissionais um suporte de proteção.

Palavras-chaves: Prazer no trabalho. Sofrimento no trabalho. Assistentes Sociais. SUAS.CREAS/PAEFI.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe and analyze the pleasure and suffering experienced in the perception of social workers who develop their work activities in Specialized Reference Centers for Social Assistance (CREAS) in the city of Belo Horizonte. Theoretical Rationale was anchored in the Psychodynamics of Work, which served as a basis for the performance of a qualitative and descriptive research. The Service of Protection and Specialized Care for Families and Individuals (PAEFI), which is one of the services that make up the CREAS units in Belo Horizonte, was used as the object of study of this research. Eleven social workers working in PAEFI participated in the study. The participants of the research underwent an interview whose script was elaborated using the theoretical reference as a basis. A structured interview script was applied to them, and their speeches were recorded and then transcribed in order to perform content analysis. From the five categories of analysis (work sense, work context, pleasure experiences, experiences of suffering and mechanisms to deal with suffering at work), corresponding to the research objectives, subcategories emerged. The results showed that the social workers under study experienced more moments of suffering than of pleasure. In this perspective, the meaning of the work was evidenced by the space occupied by the work, the meaning of the work, the choice of profession and the relevance of work and profession. The work context is marked by the intense rhythm, results, autonomy in planning and organization of work, inadequate infrastructure, insufficient equipment and instruments used for work and lack of safety. The relationship between colleagues, teams and external agents was considered good. The experiences of pleasure are based on freedom of expression, fulfillment at work, identification with the work and the recognition of the function. The experiences of suffering are manifested by the overload and the accumulation of tasks, the extensive working day, the feeling of failure and the non-institutional recognition. The mechanisms to deal with suffering at work are peer support, supervision support, social entertainment activities and physical, leisure, religious and therapeutic activities, mostly adopted individually by professionals, proving to be insufficient to promote changes in the organization, which allows the adaptation of professionals to pathogenic situations. Such mechanisms denote that the strategies used by social workers seem to be based on action and displacement and also on denial of suffering, aiming at minimizing the perception of suffering, providing professionals with protection support.

Keywords: pleasure at work, suffering at work, social workers. SUAS CREAS/PAEFI

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Mecanismos de defesa comumente descritos na literatura	54
Quadro 2 - Perfil das assistentes sociais entrevistadas.....	62
Quadro 3 - Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas	67

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEDOP – Centro de Documentação, Pesquisa e Formação em Saúde e Trabalho

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Pesquisa

LA – Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida

LAPSIC – Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho

LPCT – Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho

LPdT – Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MDE – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

NOB-RH/SUAS – Normas Operacionais Básicas de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social

NOB/SUAS – Normas Operacionais Básicas do Sistema Único de Assistência Social

ODD – Órgãos de Defesa de Direitos

ONU – Organização das Nações Unidas

PAEFI – Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos

PBH – Prefeitura de Belo Horizonte

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSC – Prestação de Serviços à Comunidade

PSB – Proteção Social Básica

PSE – Proteção Social Especial

PSE/AL – Proteção Social Especial Alta Complexidade

PSE/MC – Proteção Social Especial de Média Complexidade

SIGPS – Sistema de Informação e Gestão das Políticas Sociais

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos da pesquisa	17
1.1.1 Objetivo geral	17
1.1.2 Objetivos específicos.....	17
1.2 Justificativa.....	18
2 AMBIÊNCIA DO ESTUDO	21
2.1 A origem do Serviço Social como profissão	21
2.2 Sistema Único de Assistência Social	24
2.3 Caracterização dos CREAS e dos PAEFI	27
2.4 O trabalho do/a assistente social no contexto do SUAS	33
3 REFERENCIAL TEÓRICO	38
3.1 O trabalho e sua centralidade na vida do homem	38
3.2 Psicodinâmica do trabalho	42
3.2.1 O prazer no trabalho	46
3.2.2 O sofrimento no trabalho.....	49
3.2.3 Mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho	52
4 METODOLOGIA	56
4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa	56
4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa.....	57
4.3 Coleta dos dados	58
4.4 Análise dos dados.....	59
5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	62
5.1 Caracterização do perfil das pesquisadas	62
5.2 Descrição qualitativa dos dados: categorias e subcategorias de análise ...	67
5.1.1 Sentido do trabalho.....	68
5.1.2 Contexto de trabalho.....	73
5.1.2.1 Organização do trabalho	73
5.1.2.2 Condições do trabalho.....	81
5.1.2.3 Relações socioprofissionais	87
5.1.3 Vivência de prazer no trabalho	93
5.1.3.1 Vivências de sofrimento	98
5.1.3.2 Mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho	103
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	110
REFERÊNCIAS	118
APÊNDICE	132

1 INTRODUÇÃO

O trabalho ocupa papel relevante na formação da identidade do indivíduo, como também no desenvolvimento das relações sociais. Depreende-se daí que a identificação, o envolvimento e a autoexpressão são elementos que exprimem o sentido que o trabalho confere ao indivíduo; isto é, o grau de importância que tem na vida de uma pessoa. Portanto, os laços de pertencimento grupal, que referenciam a identidade social, costumam estar associados ao trabalho, que, ao ocupar grande parte da vida das pessoas, passa a ser central na vida delas. Seu valor encontra-se condicionado ao significado que ele assumirá para cada um e será definido, em grande parte, pela relação estabelecida entre a organização do trabalho e a subjetividade do indivíduo (HELOANI; LANCMAN, 2004; MARTINS 2007a; TOLFO; PICCININI, 2007; FERRAZ, 2013).

Para o trabalhador, a dinâmica intersubjetiva, que é gerada entre ele e seu contexto de trabalho, pode resultar em vivências de prazer e de sofrimento (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; DEJOURS, 1998; MENDES, 1999, 2004). A saúde e o prazer no trabalho são conquistas que estão constantemente em construção. Portanto, não são vivenciadas definitivamente (DEJOURS, 2008a). O trabalho poderá fortalecer a saúde mental ou vulnerabilizá-la, conforme a situação, podendo, ainda, gerar distúrbios, que se expressarão coletivamente e no plano individual (SELIGMANN-SILVA, 2011).

A psicodinâmica do trabalho, conforme salienta Dejours (2004), em seu conjunto teórico e metodológico, estuda a inter-relação trabalho e saúde. Seu objeto é o estudo das relações dinâmicas entre organização do trabalho e processo de subjetivação, que se manifestam a partir das vivências de prazer e sofrimento, nas estratégias de ação para medir as contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento (MENDES, 2007a). Na investigação clínica, esta disciplina associa os resultados encontrados com o processo de atribuição de sentido da teoria do sujeito, abrangendo a psicanálise e a teoria social (DEJOURS, 2004).

A psicodinâmica do trabalho, como disciplina, fornece as bases para que, a partir da análise do contexto do trabalho, se realize o estudo da díade prazer-sofrimento e das estratégias defensivas que o trabalhador utiliza para obter sua saúde ocupacional (DEJOURS, 1993; FERREIRA; MENDES, 2003).

O prazer é um dos sentidos do trabalho, porque, por meio dele, o trabalhador cria identidade naquilo que faz (MENDES, 2007b). A vivência do prazer no trabalho não depende apenas do desejo do trabalhador, mas também das condições nas quais o trabalho é realizado, da natureza da tarefa e do tipo de exigência que envolve a capacidade do trabalhador. O prazer é vivenciado quando o trabalhador se sente valorizado, reconhecido, principalmente quando realiza uma tarefa significativa e importante para a organização e para a sociedade e consegue expressar sua identidade a partir do uso da criatividade (MENDES, 1995, 1999; MENDES; LINHARES, 1996; MENDES; ABRAHÃO, 1996).

Para o trabalhador vivenciar prazer no trabalho, é preciso que a organização lhe ofereça as condições para que ele harmonize suas necessidades com as exigências da atividade que desenvolve, para que possa manifestar sua subjetividade, por meio da participação na impressão do ritmo de trabalho e na transformação da organização e de seus desejos (DEJOURS, 1998; MENDES, 2007b). O entendimento da relação sujeito-trabalho implica compreender que o ato do trabalho expressa a capacidade de produção, de afetividade e de resistência dos sujeitos ante uma organização. Assim, a atividade intrínseca do trabalho transforma a subjetividade, o que significa que a qualidade da produção mobiliza o sujeito, e este, por sua vez, interfere na qualidade do trabalho (MENDES, 2011).

De outro lado, há o sofrimento, o qual para Dejours (2012a) começa quando o trabalhador, apesar do seu zelo com a tarefa, não dá conta de executá-la. Também é gerado quando o trabalhador sente que não há reconhecimento do seu trabalho (DEJOURS, 2001) e que há padronização de suas tarefas, com a subutilização do seu potencial técnico e da sua criatividade e, ainda, devido à rigidez hierárquica, com o excesso de procedimentos burocráticos, ingerências políticas, centralização de informações, falta de participação nas decisões e pouca perspectiva de crescimento profissional. Significa dizer que tais elementos podem gerar

sentimentos de desgosto, tensão, aflição, agressividade e cansaço (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). O trabalho, nesse sentido, contém aspectos que influenciam a autoimagem do trabalhador, tornando-se, por sua vez, razão para o sofrimento (DEJOURS, 1988; DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

O sofrimento constitui, portanto, uma das expressões fenomênicas da insistência do homem em viver em um ambiente que lhe parece adverso. Se o trabalho permite a construção do sujeito como ser de cultura e é fator primordial de sua manutenção, torna-se importante compreender a relação desse sujeito com o sofrimento e a circunstância em que o próprio trabalho, no papel de elemento de transformação, revela-se como uma ameaça (BRANT; DIAS, 2004). O sofrimento no trabalho pode ser considerado não necessariamente como patogênico, mas como um mecanismo mobilizador de mudanças, que levará à conversão do sofrimento em prazer (DEJOURS, 2008b).

Interessa a esta dissertação descrever o prazer e o sofrimento de assistentes sociais que desenvolvem suas atividades em Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS). No âmbito da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), os CREAS integram a Proteção Social Especial (PSE), que é a modalidade de atendimento assistencial a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social por ocorrência do abandono, maus-tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua e situação de trabalho infantil, entre outros fatores (BRASIL, 2004).

Essa categoria de trabalhador despertou interesse, em particular, considerando que suas atividades de trabalho estão organizadas a partir dos serviços, programas e projetos cuja atenção está voltada para a incidência dos riscos pessoais e sociais por violação de direitos em cada território e suas complexidades, assim como as especificidades do público atingido, por exemplo, os ciclos de vida das famílias e dos indivíduos (BRASIL, 2004). Outro ponto a ser considerado é o fato de o trabalhador da assistência social ter seu trabalho caracterizado historicamente pelo voluntariado e pela filantropia, com caráter de boa vontade, e não pela profissionalização e formação. É um profissional que tem suas vivências norteadas pela precariedade,

baixa remuneração, pouca qualificação, falta de reconhecimento e invisibilidade (MELLO; SILVA, 2004).

É importante destacar que a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e sua rápida expansão por todo o território nacional vêm ampliando consideravelmente o mercado de trabalho para os assistentes sociais e demais profissionais atuantes nessa área. “Ao mesmo tempo e no mesmo processo, contraditoriamente, aprofunda-se a precarização das condições em que este trabalho se realiza, considerando o estatuto de trabalhador assalariado do assistente social, subordinado a processos de alienação, restrição de sua autonomia técnica e intensificação do trabalho a que estão sujeitos os trabalhadores assalariados em seu conjunto” (RAICHELIS, 2010, p. 751). Nesse sentido, Iamamoto (2007) sinaliza a presença de estudos e pesquisas que desvendem o processamento do trabalho do assistente social e as formas por ele assumidas nos diferentes espaços ocupacionais e nas diversas atividades que desenvolvem no cotidiano das instituições públicas e privadas.

Pesquisa sobre o perfil do assistente social no Brasil realizada pelos Conselhos Regionais e Federais de Serviço Social (CFESS, 2005) demonstra que os assistentes sociais continuam sendo, predominantemente, trabalhadores assalariados, notadamente de organismos governamentais, com maior incidência nas políticas de saúde e assistência social. Para Raichelis (2010), é preciso atualizar esses dados, pois em um contexto social marcado pela retração e, mesmo, pela erosão do trabalho contratado e regulamentado, típico da era taylorista e fordista, cresce o trabalho precário, parcial e temporário, bem como as diferentes modalidades de flexibilização de vínculos e de direitos, além da ampliação do trabalho voluntário e das diversas formas de cooperativismo e empreendedorismo que ocultam novos modos de gestão e (auto)exploração do trabalho (RAICHELIS, 2010).

A crescente demanda dirigida aos assistentes sociais em diferentes áreas, conforme Raichelis (2011), afasta o profissional do trabalho direto com a população, dificultando o estabelecimento de relações continuadas, visto que estas exigem um acompanhamento próximo e sistemático. Iamamoto (2007) afirma que é necessário

conhecer o processamento do trabalho do assistente social, as formas assumidas por ele nos diversos espaços socio-ocupacionais e as diversas atividades que assume no cotidiano de instituições públicas e privadas.

As condições de trabalho do assistente social, para Raichelis (2011), produzem um duplo processo contraditório para esses profissionais. De um lado, o prazer diante da possibilidade de realizar um trabalho comprometido com os direitos dos sujeitos violados, na perspectiva de fortalecer seu protagonismo político na esfera pública; de outro, o sofrimento, a dor e o desalento diante da impotência para alcançar meios e recursos que possam, efetivamente, remover as causas estruturais que causam a pobreza e as desigualdades sociais.

Raichelis (2011) reforça que na contemporaneidade o trabalho do assistente social pode ser considerado como parte do trabalho da classe trabalhadora, pois este profissional também vende sua força de trabalho em troca de um trabalho e é submetido aos dilemas e constrangimentos comuns a todo trabalhador assalariado, o que implica ultrapassar a visão que apreende a prática profissional a partir de uma relação entre o profissional e os sujeitos usuários dos seus serviços.

Problematizar a violação dos próprios direitos dos assistentes sociais na relação da violação dos direitos dos trabalhadores exige, para Raichelis (2011), não apenas a organização e as lutas sindicais e trabalhistas, mas também o enfrentamento das dimensões complexas envolvidas nas relações de trabalho em que os assistentes sociais estão inseridos.

O trabalho do assistente social encontra-se sujeito a um conjunto de determinantes externos que foge ao controle do indivíduo e impõe limites socialmente objetivos à consecução de um projeto profissional coletivo no cotidiano do mercado de trabalho (IAMAMOTO, 2009). Os dilemas da alienação, que são indissociáveis do trabalho assalariado, ainda segundo Iamamoto (2009), incidem no trabalho do assistente social independentemente do espaço ocupacional em que ele desenvolve suas competências e atribuições profissionais. A dinâmica de precarização atinge também o trabalho profissional do assistente social, afetado pela insegurança do emprego, pelas formas inconsistentes de contratação, pela intensificação do trabalho, pelos

baixos salários, pela pressão pelo aumento da produtividade e por resultados imediatos, pela ausência de horizontes profissionais de mais longo prazo, pela falta de perspectivas de progressão e pela ascensão na carreira (RAICHELIS, 2010).

Diante desse contexto, formula-se o seguinte problema de pesquisa: **Como se configuram as vivências de prazer e sofrimento para os assistentes sociais?**

1.1 Objetivos da pesquisa

Para responder ao problema da pesquisa, estabeleceram-se o objetivo geral e os objetivos específicos.

1.1.1 Objetivo geral

Descrever e analisar o prazer e o sofrimento vivenciados pelos assistentes sociais que desenvolvem suas atividades de trabalho em Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) na cidade de Belo Horizonte.

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Identificar os elementos que representam o sentido do trabalho executado pelos profissionais pesquisados;
- b) Descrever o contexto de trabalho em que atuam os assistentes sociais trabalhadores dos CREAS;
- c) Identificar as vivências de prazer experimentadas pelos assistentes sociais;
- d) Identificar as vivências de sofrimento decorrentes das funções executadas pelos pesquisados;
- e) Descrever as estratégias de defesa utilizadas pelos assistentes sociais para lidar com o sofrimento no trabalho.

1.2 Justificativa

Esta dissertação se justifica nos âmbitos acadêmico, institucional e social.

No âmbito acadêmico, espera-se contribuir para os estudos sobre a realidade brasileira realizados nos últimos cinco anos sobre vivências de prazer e sofrimento de diversos segmentos ocupacionais (ANJOS *et al.*, 2012; DIAS *et al.*, 2012; SANTOS *et al.* 2013; TSCHIEDEL; MONTEIRO, 2013; ARAUJO; FREITAS; MENDES, 2014; CAMPOS; DAVID; SOUZA, 2014; CUPERTINO; GARCIA; HONÓRIO, 2014; MARTINS; HONÓRIO, 2014; OLIVEIRA; MENDES, 2014; PRATA; HONÓRIO, 2014; SILVEIRA; CIAMPONE; GUTIERREZ, 2014; BERNI, 2016; CARVALHO *et al.*, 2016; DOURADO; HONÓRIO, 2016; GAMA *et al.*, 2016; e SOUSA; BUENO; SILVA, 2016) na abordagem da psicodinâmica do trabalho, que vem sendo desenvolvidos em diversas universidades brasileiras, com adaptações em sua metodologia (MERLO; MENDES, 2009). Todavia, não se encontraram nas bases de dados consultadas (SciELO, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS-Psi/Index Psi), Spell, Portal de Periódicos da Capes e Biblioteca Virtual de teses e dissertações (bdtd.ibic)) estudos que se propusessem a investigar vivências de prazer e sofrimento na percepção de assistentes sociais.

Esta temática também é um relevante campo de discussão de pesquisas no âmbito da Administração. Os estudos realizados por laboratórios brasileiros confirmam a importância da contribuição teórica e metodológica da psicodinâmica do trabalho no coletivo de trabalhadores como valioso instrumento para a compreensão das relações entre os processos de trabalho e saúde. Dentre esses laboratórios, destacam-se: Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho (LPCT) da Universidade de Brasília; Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho (LPdT) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que tem desenvolvido suas atividades em colaboração com o Centro de Documentação, Pesquisa e Formação em Saúde e Trabalho (CEDOP) da faculdade de medicina dessa Universidade; Laboratório de Psicodinâmica do Trabalho (LAPSIC) da Universidade do Amazonas; e Grupo de Pesquisa “Trabalho e processos de subjetivação” da Universidade Federal do Paraná (MARTINS *et al.*, 2013).

Para o Serviço Social, no âmbito acadêmico, a contribuição se dará em prol da ampliação de pesquisas nesta área. Faz-se necessário, pois, elucidar o exercício profissional nas particularidades e relações de trabalho em que se inscreve, reconhecendo tanto suas características como trabalho concreto quanto sua dimensão de trabalho humano abstrato em seus vínculos com o processo de produção (IAMAMOTO, 2009). As pesquisas sobre o desgaste físico e mental, bem como a exploração do trabalho do assistente social, ainda constituem um tema pouco debatido e explorado, conforme Raichelis (2011), e não apresentam acúmulo na literatura profissional.

Com base nas pesquisas sobre trabalho e saúde e também sobre o adoecimento dos trabalhadores devido às condições em que realizam seu trabalho, é possível perceber que os assistentes sociais não são incluídos como “sujeitos vivos do trabalho social” (RAICHELIS, 2011, p. 427). Isso, ainda segundo Raichelis (2011), contribui para dificultar o reconhecimento do próprio assistente social quanto a sua condição enquanto trabalhador assalariado.

Na perspectiva institucional, considera-se que para a administração pública brasileira, nos três níveis de governo, a importância deste estudo se prende à possibilidade de, ao descrever o contexto de trabalho em que atuam os assistentes sociais trabalhadores dos CREAS e ao identificar as vivências de prazer experimentadas por esses profissionais e as vivências de sofrimento decorrentes das funções executadas por eles, possa se constituir em uma base para confirmar se as requisições exigidas em termos de recursos humanos e de condições materiais para o funcionamento adequado do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) estão de acordo com as Normas Operacionais Básicas de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS), que resultaram da correlação de forças políticas presentes nos processos de negociação e pactuação que levaram à sua aprovação (RAICHELIS, 2010).

O desgaste físico e psíquico no trabalho se torna uma espécie de regra das políticas de gestão de empresas públicas e privadas (ARAÚJO, 2001). A questão do trabalho e dos trabalhadores no SUAS é um dos grandes desafios a ser enfrentado se o objetivo for a implementação de uma política de assistência social voltada para o

atendimento de necessidades sociais e comprometida com a ampliação e consolidação de direitos das classes subalternas (RAICHELIS, 2010).

Com base nos resultados obtidos, os gestores poderão intervir, sobretudo, ao adotarem políticas de gestão de pessoas que realmente favoreçam a criação de condições adequadas de trabalho e de sua gestão institucional (RAICHELIS, 2010), considerando as definições da NOB-SUAS-RH. Haveria, ainda, o alcance do prazer destes profissionais e a minimização do seu sofrimento. Além disso, essas políticas poderiam, também, estender aos demais profissionais, contribuindo, assim, para a melhoria do ambiente profissional. Compreende-se que a saúde no trabalho se relaciona às tentativas de transformações das situações adversas no movimento de busca de prazer e de fuga do sofrimento (MENDES, 2007a).

A relevância desta pesquisa se refere, ainda, ao plano social, tendo em vista que o tema “Prazer e sofrimento no trabalho” vem sendo estudado por Christophe Dejours e outros estudiosos correlacionados às relações socioprofissionais, o que exerce forte impacto no funcionamento psíquico do trabalhador, gerando prazer ou sofrimento, dependendo do quanto a tarefa é significativa para o trabalhador e de as relações com colegas e chefias serem ou não de reconhecimento, cooperação, confiança e solidariedade (MENDES; TAMAYO, 2001).

Esta dissertação está organizada em seis seções, além da Introdução, em que se apresentam o contexto, o problema de pesquisa, os objetivos, geral e específicos, e a justificativa. Na segunda seção, descreve-se a ambiência do estudo. Na terceira seção, desenvolve-se a fundamentação teórica, com a abordagem das temáticas sobre o trabalho e sua centralidade na vida do homem, a psicodinâmica do trabalho, o prazer no trabalho, o sofrimento no trabalho e as estratégias individuais e coletivas para se lidar com o sofrimento no trabalho. Na quarta seção, descrevem-se os procedimentos metodológicos aplicados na pesquisa. Na quinta seção procede-se à descrição e análise dos resultados. Na sexta seção, formulam-se as considerações finais. Por fim, seguem as referências consultadas para a elaboração da dissertação e o apêndice, contendo o instrumento elaborado para realizar o levantamento dos dados da pesquisa.

2 AMBIÊNCIA DO ESTUDO

Neste capítulo, descreve-se o ambiente em que estão inseridos os assistentes sociais pesquisados. Para melhor compreensão dele, apresenta-se a origem do Serviço Social como profissão e um breve histórico da implantação do Sistema Único de Assistência Social-SUAS no âmbito da Política de Assistência Social. Aborda-se, também, o trabalho do/a assistente social no contexto do SUAS.

2.1 A origem do Serviço Social como profissão

Para Montaño (2011) o Serviço Social tem ocupado um importante espaço intelectual na tentativa de responder sobre as causas de sua origem como profissão e sua legitimação e, também, sobre as funções que desempenha na sociedade e no Estado. Neste sentido, para o autor existem duas teses opostas sobre a gênese do Serviço Social e estas se enfrentam como interpretações extremas sobre o tema.

A primeira das teses explica Montaño (2011) sustenta a origem do Serviço Social nas primeiras formas de ajuda, da caridade e da filantropia. Essa concepção é confirmada por Vieira (1985, p. 13), quando afirma que “o Serviço Social, como instituição, emergiu e se desenvolveu como fato das civilizações onde viveu e só foi conhecido com este nome no século XX, como fato social e intervenção do homem no mundo”. Para a autora, com este ou outro nome, o ato de ajudar o próximo, corrigir ou prevenir os males sociais, levar os homens a construir seu próprio bem-estar, existe desde que os homens apareceram sobre a terra. Nesse contexto, as bases da profissão datam das primeiras formas de ajuda, destacadas nas obras de Tomas de Aquino e Vicente de Paula (MONTAÑO, 2011).

Para Vieira (1985) a análise das formas passadas de ajuda ao próximo, da caridade e da filantropia contribuem para o conhecimento do Serviço Social de hoje. Já Kisnerman (1980, p. 11) compreende a evolução do Serviço Social contida no seu próprio destino e nega como antecedentes da profissão toda forma de ajuda não sistemática. Para ele a origem do Serviço Social se deu como “uma forma de ajuda sistemática de orientação protestante ou como forma prática da sociologia”. Assim,

Kisnerman (1980, p. 23) explica o Serviço Social como “um processo dialético em que a superação de cada etapa cria uma nova, que a contém e a nega”. Sendo que, a etapa da Assistência Social constituiu a tese e não foi confrontada com outra forma de auxílio por muito tempo, de 1869 até 1917, ao fazê-lo surge o Serviço Social como antítese, negando a Assistência Social, mas alienando-se por não fundar outra teoria. O autor Ander-Egg (1975) e Barreix (s.d) segue esta mesma linha de pensamento quando definem distinções entre a assistência social como uma ação benéfico-assistencial, o Serviço Social, como uma profissão paramédica e ou parajurídica, asséptica, tecnocrática e desenvolvimentista, e o trabalho social como a intervenção conscientizadora revolucionária.

Lima (1986, p. 56), mesmo vinculado aos seguimentos mais críticos e progressistas, ao analisar a origem do Serviço Social identifica quatro grandes etapas históricas: a etapa pré-técnica, a etapa técnica, a pré-científica e a científica. Assim, mesmo tendo uma visão mais estrutural, também define o surgimento do Serviço Social na sua primeira etapa caracterizado “pela caridade, beneficência e filantropia como atitudes dominantes na Idade Média”. Montañó (2011, p. 20) explica que há distinções entre os autores que defendem essa tese, uma vez que, alguns entendem “os antecedentes do Serviço Social como sendo qualquer forma anterior de ajuda, retroagindo sua análise à Idade Média ou até a origem da história, enquanto outro conjunto de autores pensa os antecedentes apenas ligados às formas de ajuda, organizadas e vinculadas à “questão social”¹, pós-Revolução Industrial”.

Essa concepção é a mais difundida na atualidade e aparece como a oficial interpretação sobre a gênese do Serviço Social na maioria das instituições de ensino. Entre os autores que sustentam essa concepção estão os teóricos Herman Kruse, Ezequiel Ander-Egg, Nátalio Kisnerman, Boris Alexis Lima, Ana Augusta de Almeida, Balbina Ottoni Vieira, José Lucena Dantas, entre outros (MONTAÑO, 2011). A análise realizada por estes autores sobre a natureza e funcionalidade do Serviço Social na sua origem é endogenista, a profissão é vista a partir de si mesma, não consideram a história da sociedade como o fundamento e causalidade da

¹ Na concepção de Yamamoto (1992a, p.77) significa “processo de formação e desenvolvimento da classe operária e a exigência do seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado, a partir do seu ingresso no cenário político”.

origem e desenvolvimento profissional, apenas situando as etapas do Serviço Social em contextos históricos (MONTAÑO, 2011).

A segunda tese de interpretação da origem e natureza do Serviço Social surge em oposição à anterior numa perspectiva histórico-crítica. O surgimento da profissão do assistente social é entendida aqui como “um produto dos projetos políticos-econômicos que operam no desenvolvimento histórico, onde se reproduz material e ideologicamente a fração de classe hegemônica, quando, no contexto do capitalismo na sua idade monopolista, o Estado toma para si as respostas à questão social” (MONTAÑO, 2011, p. 30).

Para Iamamoto (1992b) a profissão configura como um tipo de especialização do trabalho coletivo dentro da divisão sociotécnica do trabalho. Ao assistente social lhe é demandado participar na reprodução tanto da força de trabalho, das relações sociais, quanto da ideologia dominante. A profissão é produto e reprodutora das relações sociais e seu significado depende da dinâmica das relações entre as classes e destas com o Estado no enfrentamento da “questão social”. Nas suas reflexões sobre a origem do Serviço Social Iamamoto (1992b) entende que o Serviço Social ingressa na implementação de políticas sociais e não como um desenvolvimento interno das formas de ajuda, descontextualizada ou, no melhor dos casos inserida numa realidade social.

A emergência do Serviço Social como profissão na Europa para Neto (1992), se dá pela intercorrência do conjunto de processos econômicos, sociopolíticos e técnicos-culturais que ocorreram na ordem burguesa, no capitalismo da idade dos monopólios. Neste contexto, para o autor a profissionalização do Serviço Social não se relaciona à evolução da ajuda, à racionalização da filantropia nem a organização da caridade, mas à dinâmica da ordem monopólica. A formulação e a implementação das políticas sociais, próprias desse estágio da ordem econômica, estimulam a criação de diversas profissões, dentre elas o Serviço Social (NETO, 1992). Manrique (2000, p.34) analisou a gênese do Serviço Social latino-americano não como um mero reflexo do europeu, mas decorrente “às mudanças e crises do capitalismo e, com isto, as alterações nas formas de ação social características das sociedades onde se articulam novas relações de produção”. Já Martinelli (1991)

explica que o Serviço Social é uma profissão que nasce articulada com um projeto de hegemonia do poder burguês como uma importante estratégia de controle social. Explica a emergência da profissão nos Estados Unidos e Europa como marca do capitalismo aliado ao Estado e à Igreja Católica visando dotar de legitimidade a ordem social burguesa, ocultar suas contradições e desmobilizar as reivindicações coletivas dos trabalhadores.

Nos seus estudos sobre a profissão na América Latina, Faleiros (1993), também contribui com esta tese. Ele nega a existência de um Serviço Social profissional anterior ao século XX e acredita que a profissão se fundamenta na negação dos antagonismos do modo de produção capitalista. Por atuar na diminuição desses antagonismos deriva daí sua própria contradição. Faleiros (1993, p. 18) diz que o Serviço Social nasceu do “desenvolvimento das forças produtivas nas metrópoles e do desenvolvimento das técnicas e da ciência”. Neste sentido, Montaño (2011) diz que as lutas de classes em torno de projetos de sociedade antagônicos, na etapa monopolista se apresenta como o marco do surgimento do Serviço Social e o assistente social tem como seu principal empregador o Estado que o contrata para desempenhar a função de participar na fase final da operacionalização das políticas sociais. Significa que o Serviço Social surge como uma das profissões cuja função na sociedade remete à execução terminal das políticas sociais segmentadas (IAMAMOTO; CARVALHO, 1991; MARTINELLI, 1991; NETTO, 1992; MONTAÑO, 2011).

2.2 Sistema Único de Assistência Social

A Constituição Brasileira de 1988 instituiu no Brasil o sistema de proteção social, alicerçando direitos humanos e sociais como responsabilidade pública e estatal. Dessa forma, o conjunto das necessidades pessoais e individuais dos cidadãos brasileiros inscreveu-se definitivamente nos compromissos e responsabilidades das entidades públicas (SPOSATI, 2009). A Assistência Social foi definida pela Constituição Federal de 1988 como política pública de direitos e não contributiva, passando a compor o Sistema de Seguridade Social, ao lado das políticas da Saúde e da Previdência Social, constituindo-se em “Política de Proteção Social”, articulada

a outras políticas sociais destinadas à promoção e à garantia da cidadania, configurando, assim, um sistema de proteção social (BRASIL, 2011).

Em dezembro de 1993, a Assistência Social no Brasil ganhou sua conotação legal a partir dos artigos 203 e 204 da Constituição de 1988, os quais introduziram a passagem de antigas práticas assistencialistas para o campo das políticas públicas e inauguraram a concepção da Assistência Social enquanto garantia de direitos (BRASIL, 1998). Conforme Iannarelli e Siqueira (2009), esse processo contou com intenso envolvimento de profissionais do Serviço Social.

O reconhecimento da Assistência Social como política pública, dever do Estado e direito do cidadão que dela necessitar rompeu com paradigmas e concepções conservadoras de caráter benevolente e assistencialista. A Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), ou Lei n. 8.742/1993 (BRASIL, 1993), ratificou e regulamentou os artigos 203 e 204 da Constituição Federal, assegurando a primazia da responsabilidade do Estado na gestão, financiamento e execução da política de Assistência Social. Em todo o País, sua organização tem respaldo legal na diretriz da descentralização político-administrativa, coroando, o pacto federativo ao estabelecer responsabilidades e atribuições entre os três entes federados, considerando o comando único das ações em cada esfera de governo (BRASIL, 2004).

Como resultado de um processo democrático e participativo de âmbito nacional, que envolveu amplo debate com representações de diversos segmentos da sociedade, foi aprovada, em 2004, a segunda e última versão da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), sendo a primeira política aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), em 1998. Esta política foi ancorada nos dispositivos da Constituição Federal/88 e da LOAS. Com base na PNAS, foi aprovada, em 2005, a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS), que regulou a organização em âmbito nacional ao constituir o SUAS, sistema descentralizado e participativo que regula e organiza a oferta de programas, projetos, serviços e benefícios socioassistenciais em todo o território nacional, respeitando as particularidades e diversidades das regiões, bem como a realidade das cidades e do meio rural.

Em 2011, com a Lei 12.435, de 6 de julho de 2011 (Lei do SUAS), assegurou-se definitivamente no País a institucionalidade do SUAS, garantindo avanços significativos, dentre os quais se pode destacar o cofinanciamento federal, operacionalizado por meio de transferência automática e do aprimoramento da gestão, dos serviços, dos programas e dos projetos de assistência social. A Assistência Social passaria a ser executada de modo a prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção básica e especial para as famílias, os indivíduos e os grupos que deles necessitam, assegurando que suas ações tenham centralidade na família, de modo que a convivência familiar e comunitária seja garantida (IANNARELLI; SIQUEIRA, 2009).

Os usuários da PNAS são cidadãos e grupos que se encontram em situação 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 étnicos, culturais e sexuais, desvantagem pessoal resultante de deficiência, exclusão pela pobreza e/ou ao acesso às demais políticas públicas, uso de substâncias psicoativas, diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos, inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal e estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência, que podem representar risco pessoal e social (BRASIL, 2004).

As competências da Assistência Social e a organização do SUAS devem ser compreendidas por meio das categorias território, vulnerabilidade social e risco social e a partir de uma abordagem multidimensional capaz de propiciar a análise das relações entre as necessidades e demandas de proteção social em determinado território e as possibilidades de respostas da PNAS, em termos de oferta de serviços, programas e benefícios à população (BRASIL, 2004).

De acordo com definição da PNAS, as proteções afiançadas pela Assistência Social estão estruturadas como Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE), sendo que a básica se caracteriza de modo a prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e do fortalecimento de

vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 2004). Suas ações são desenvolvidas nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

A PSE, cujas ações são desenvolvidas nos CREAS, apresenta-se subdividida em: Proteção Social Especial de Média Complexidade (MC); e Proteção Social Especial de Alta Complexidade (AL). Difere-se da proteção básica por se tratar de um atendimento dirigido às situações de violação de direitos (BRASIL, 2004). É nesse espaço ocupacional que o assistente social, sujeito desta pesquisa, está inserido e desenvolve o atendimento assistencial.

Na próxima seção, o CREAS é devidamente caracterizado, juntamente com os Serviços de Proteção Social e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) realizados em seu âmbito.

2.3 Caracterização dos CREAS e dos PAEFI

O CREAS é uma unidade de referência da Proteção Social Especializada de Média Complexidade (PSE/MC), de caráter público estatal e de abrangência municipal ou regional. A PSE/MC organiza a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado destinados ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social por violação de direitos. Estes serviços requerem maior estruturação técnica e operativa, com competências e atribuições definidas (BRASIL, 2011). Portanto, o CREAS oferta trabalho social a famílias e indivíduos que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS por se apresentarem em situação de risco, pessoal ou social, em consequência de violação de direitos (BRASIL, 2011).

Para a gestão e o funcionamento do CREAS, alguns aspectos são fundamentais, por exemplo: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e dos órgãos de defesa de direitos, organização de registros de informação, desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas (BRASIL, 2011). Conforme a PNAS e a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a oferta de serviços

especializados pelo CREAS deve orientar-se pela garantia das seguranças socioassistenciais, que abrange a segurança de acolhida, a segurança de convívio ou vivência familiar e a segurança de sobrevivência ou de rendimento e de autonomia (BRASIL, 2011).

Para a segurança de acolhida, o CREAS deve dispor de infraestrutura física adequada e de equipe com capacidade técnica para acolher e para oferecer uma escuta profissional qualificada, orientada pela ética e sigilo e pela postura de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação. Já a materialização da segurança de convívio ou vivência familiar se dá pela oferta de serviços direcionados ao fortalecimento, resgate ou construção de vínculos familiares, comunitários e sociais. A atenção ofertada no CREAS para a segurança de sobrevivência ou de rendimento e de autonomia deve nortear-se pelo respeito à autonomia das famílias e dos indivíduos, tendo em vista o empoderamento e o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para o enfrentamento e superação de condições adversas oriundas das situações vivenciadas (BRASIL, 2011).

O CREAS, por acompanhar situações de violações de direitos, exige o desenvolvimento de intervenções mais complexas e demanda conhecimentos e habilidades técnicas mais específicas por parte da equipe, além de ações integradas à rede. Os vários aspectos, como contexto de vida, acesso à rede e aos direitos, ciclo de vida, deficiência, rede social de apoio, gênero, orientação sexual, uso, abuso ou dependência de álcool ou outras drogas e condições materiais, entre outros, implicará um conjunto de atenções específicas, em conformidade com as situações vivenciadas por cada família/indivíduo, para orientar a construção do plano de acompanhamento individual e ou familiar (BRASIL, 2011).

As unidades CREAS devem, obrigatoriamente, ofertar o PAEFI, que trata dos serviços de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça e violação de direitos (BRASIL, 2011). Os demais serviços a serem ofertados pelos CREAS – tais como, Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC), Serviço

Especializado em Abordagem Social e Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias – devem considerar a realidade local e a demanda do território (BRASIL, 2011).

Em todo o País, são 2.435 unidades do CREAS espalhados nas regiões Norte, Nordeste, Sudeste, Sul e Sento-Oeste. Destas unidades, 692 (28,4%) estão na região Sudeste (BRASIL, 2016b). No estado de Minas Gerais, são 237 (34%) CREAS. Destes, 128 (54%) estão nas metrópoles, sendo que 9 (3,79%) estão localizadas na cidade de Belo Horizonte (BELO HORIZONTE, 2016a).

Com base nas informações do Censo SUAS 2015, das 2.435 unidades CREAS no âmbito do PAEFI apenas 36 (1,5%) não atendem a situações de violência física e 27 (1,1%) não atendem a situações de violência psicológica. Sendo que 2.340 (96,1%) atendem à violência física para o ciclo de vida de crianças e adolescentes. As unidades para mulheres adultas são 2.226 (91,4%); para idosos, 2.202 (90,4%); e para homens adultos, 1.188 (48,8%). No que se refere à violência psicológica, 2.366 (97,2%) atendem o ciclo de vida criança e adolescentes; 2.231 (91,6%), mulheres adultas; 2.255 (92,6%), idosos; e 1.282 (52,6%) homens adultos (BRASIL, 2016b).

Ainda segundo o Censo SUAS de 2015, as unidades dos CREAS informaram que atendem no âmbito do PAEFI situações de abuso/violência sexual, de exploração sexual e de negligência e abandono. Para as situações de abuso/violência sexual, conforme os ciclos de vida, para criança e adolescentes são 2.375 (97,5%) unidades realizando esse atendimento; para mulheres adultas, 1.748 (71,8%); para idosos, 1.334 (54,8%); e para homens adultos, 806 (33,1%). Dos 2.435 CREAS, apenas 45 (1,8%) responderam que não atendem a este tipo de situação. Já para a situação de exploração sexual, 283 (11,6%) não atendem, enquanto 2.130 (87,5%) atendem o ciclo de vida crianças e adolescentes; 1.214 (49,9%), mulheres adultas; 929 (38,2%), idosos; e 680 (27,9%), homens adultos. Quanto às situações de negligência e abandono, são 2.329 (95,6%) das unidades realizando atendimentos para o ciclo de vida crianças e adolescentes; e 2.200 (90,3%), idosos. Apenas 45 (1,8%) das unidades informaram que não atendem (BRASIL, 2016b).

Outros tipos de atendimento realizados nas 2.435 unidades dos CREAS no PAEFI também foram informados no Censo SUAS, tais como: situações de tráfico de pessoas, 861 (35,4%) unidades; situações de trabalho infantil, envolvendo o ciclo crianças e adolescentes, 2.040 (83,3%) unidades; indivíduos em situação de ruas dos ciclos criança e adolescente, mulheres adultas, homens adultos e idosos, 1.864 (76,6%) unidades (BRASIL, 2016b).

Destacam-se, também, no âmbito do PAEFI os 1.688 (69,3%) atendimentos a situações de discriminação em decorrência da orientação sexual para os quatro ciclos de vida; situações de discriminação em decorrência da raça/etnia, 1.401 (57,5%); situações de pessoas com deficiência vítimas de violência/violação de direitos, 2.300 (94,5%); situação de família/indivíduo com pessoas em serviços de acolhimento, 1.972 (81%); situação de famílias com adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, 2.101 (86,3%); situações de famílias com pessoas adultas em privação de liberdade, 1.107 (45,5%); e situações de famílias com pessoas egressas do sistema prisional, 1.035 (42,5%) (BRASIL, 2016b).

Em Belo Horizonte, os CREAS foram implantados a partir da Lei 10.333, de 15 de dezembro de 2011, como Equipamentos Municipais de Apoio à Família e à Cidadania. Estão organizados nas nove Regionais Administrativas do município: Barreiro, Centro Sul, Leste, Nordeste, Noroeste, Norte, Oeste, Pampulha e Venda Nova. Todos estes CREAS ofertam o PAEFI (BELO HORIZONTE, 2016b).

Os nove CREAS da cidade de Belo Horizonte são do tipo municipal. Apenas 1 (11,1%) se encontra na área urbana central. Os demais 88,9% estão localizados na zona urbana periférica. Todos os CREAS funcionam cinco dias por semana, entre 8 e 10 horas por dia, sendo que 5 (55,6 %) funcionam 8 horas diariamente. Quanto à estrutura física dos equipamentos, 77,8% dos imóveis onde se localizam os CREAS são alugados, enquanto 22,2% são próprios. A totalidade dos CREAS compartilha o espaço com outro tipo de unidade administrativa. Ainda em relação à estrutura, quase 78% dos CREAS possuem de 4 a 5 salas específicas para o uso da coordenação, equipe técnica ou administração. Os equipamentos e materiais disponíveis para o desenvolvimento dos serviços nos CREAS mais significativos são: o telefone, que está presente em 100% das unidades, seguido por impressora,

veículo de uso exclusivo e veículo de uso compartilhado, todos com índice de 88,9%. Dos CREAS, 77,7% possuem mais de 10 computadores em perfeito funcionamento conectados à internet (BELO HORIZONTE, 2016a).

Conforme o relatório do Censo SUAS de 2015 do município de Belo Horizonte, o atendimento à violência física e à violência psicológica para o ciclo de vida crianças e adolescentes é oferecido na totalidade dos CREAS no âmbito do PAEFI. Para o ciclo idosos, o índice de atendimento é de 88,9%. Já o atendimento relativo ao abuso sexual ocorre em 100% das unidades, tanto para crianças quanto para adolescentes, e em 77,8% no caso dos idosos. A exploração sexual de crianças e adolescentes é atendida pela totalidade dos CREAS (BELO HORIZONTE, 2016a).

Os CREAS de Belo Horizonte também atendem casos de negligência e abandono de crianças e adolescentes na totalidade das unidades; para idosos, 88,9%. A situação de trabalho infantil não é atendida apenas por uma das unidades CREAS. Ainda no âmbito do PAEFI, há atendimento à população em situação de rua de todos os ciclos de vida, destacando as situações de crianças, adolescentes e idosos. As pessoas com deficiência vítimas de violência/violação de direitos de todos os ciclos de vida também são atendidos pelo PAEFI, sobressaindo também neste caso os ciclos de vida crianças, adolescentes e idosos (BELO HORIZONTE, 2016a).

Quanto à situação de famílias com pessoas em serviços de acolhimento, 77,8% das unidades atendem crianças e adolescentes; e 55,6%, os idosos. Já as famílias com adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa são atendidas no âmbito do PAEFI em todos os CREAS. Em todas as nove unidades, no âmbito do PAEFI, não é atendida a situação de tráfico de pessoas; 77,8% disseram não atender às situações de discriminação em decorrência da orientação sexual; 88,9% não atendem às situações de discriminação em decorrência da raça/etnia; 88,9% não atendem pessoas adultas em privação de liberdade; e 77,8% não atendem pessoas egressas do sistema prisional (BELO HORIZONTE, 2016a).

Em acompanhamento pelo PAEFI, somando-se todos os CREAS, em agosto de 2015 o município alcançou 2.218 famílias, o que equivale a uma média de 246,4 acompanhamentos por unidade, sendo que todos os casos em acompanhamento

pelo PAEFI eram referentes a famílias residentes no próprio município. Os encaminhamentos dessas famílias ao PAEFI/CREAS foram realizados, principalmente, por: Conselho Tutelar, Ministério Público, Poder Judiciário e CRAS (BELO HORIZONTE, 2016a).

Todos os CREAS de Belo Horizonte afirmaram que acompanham famílias com presença de usuários dependentes de substâncias psicoativas e, também, em situação de risco pessoal e social. As principais atividades realizadas com estas famílias foram: articulação com a rede de saúde para acompanhamento dos casos e discussão de casos com a saúde, ambos com 100%; atividades de apoio à reinserção social, 88,9%; e encaminhamentos monitorados para a rede de saúde, 77,8% (BELO HORIZONTE, 2016a).

Os CREAS de Belo Horizonte, em sua totalidade, possuem um coordenador. O número de trabalhadores nos CREAS, distribuídos nas nove regionais administrativas, alcança 279. Quanto ao sexo, as mulheres são expressiva maioria, 228 (82%). A escolaridade se concentra principalmente no nível superior, 160 (57,3%), seguido dos trabalhadores que possuem especialização, 82 (29,4%). Daqueles que possuem o nível superior, destacam-se os psicólogos, 122 (43,7%), seguidos dos assistentes sociais, 106 (38%) (BELO HORIZONTE, 2016a).

Ainda sobre o perfil dos trabalhadores do CREAS, no que se refere ao tipo de vínculo, 201 (72%) trabalhadores são servidores efetivos. Ainda assim, o número de trabalhadores de empresas, cooperativas, entidade prestadora de serviços e outros tipos de vínculos não permanentes ou terceirizados somam 78 (28%), bem significativo. Em relação à função, destacam-se os técnicos de nível superior 235 (84,2%); estagiários, 15 (5,4%); e coordenadores, 9 (3,2%). Dos trabalhadores, 215 (77,1%) cumprem carga horária semanal de 40 horas semanais; e 45 (16,1%) 30 horas semanais. Quanto ao principal serviço ou atividade, 105 (37,6%) estão desenvolvendo suas funções no PAEFI; 95 (34,1%) nas medidas socioeducativas; e 48 (17,2%), no Serviço de Abordagem Social (BELO HORIZONTE, 2016a).

2.4 O trabalho do/a assistente social no contexto do SUAS

A Assistência Social, por ser uma área de prestação de serviços cuja mediação principal é o próprio profissional (SPOSATI, 2006), está estrategicamente apoiada no conhecimento e na formação teórica, técnica e política do seu quadro de pessoal e nas condições institucionais de que dispõe para efetivar as intervenções. O trabalho social especializado desenvolvido no CREAS com as famílias e os indivíduos requer profissionais habilitados e com perfil apropriado. Os profissionais precisam ter um conjunto de conhecimentos e habilidades que sejam compatíveis com a natureza e com os objetivos dos serviços ofertados pelo CREAS, bem como com as atribuições pertinentes (BRASIL, 2004).

A implantação do SUAS exige novas formas de regulação, organização e gestão do trabalho. Certamente, a ampliação do número de trabalhadores com estabilidade funcional é condição essencial, ao lado de processos continuados de formação e qualificação, a partir do ingresso via concurso público, da definição de cargos e carreiras e dos processos de avaliação e progressão. A caracterização de perfis das equipes e dos serviços, além de remuneração compatível e segurança no trabalho, também é relevante para garantir boas condições de trabalho para os profissionais (RAICHELIS, 2010).

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS), instituída pela Resolução do CNAS 269, de 13 de dezembro de 2006, representou um ganho político significativo na pactuação federativa entre gestores da PNAS e na luta de seus trabalhadores por condições materiais, técnicas e éticas de trabalho nos órgãos gestores, nos CRAS e CREAS e nas entidades de assistência social vinculadas ao SUAS, consideradas as resistências e dificuldades políticas que tiveram que ser aparadas para viabilizar sua aprovação (RAICHELIS, 2010).

A NOB-RH/SUAS prevê a formação de equipes de referência, que devem ser constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e de indivíduos referenciados por

porte dos municípios, o tipo de atendimento e aquisições e os direitos que devem ser garantidos aos usuários (BRASIL, 2004).

Dados da Munic/IBGE (2006) revelavam que 25% dos trabalhadores da área de Assistência Social nas administrações municipais de todo o País não possuíam vínculos permanentes, sendo 20% comissionados e apenas 38% estatutários. Mais reveladores ainda foram os dados de 2007 extraídos da ficha de monitoramento dos CRAS (BRASIL, 2008). Eles revelavam que 48,8% dos trabalhadores dos CRAS não tinham vínculos permanentes, sendo 25,8% estatutários, 13,5% celetistas e 12% comissionados (RAICHELIS, 2010). Comparando-se esses dados com os apresentados pela Munic-IBGE (2010), verifica-se que, apesar da elevação em 30,7% do total de pessoas ocupadas na administração municipal da Assistência Social em todo o País, no período 2005 – 2009 a PNAS continuava sendo responsável por apenas 3,2% de todo o pessoal ocupado nas administrações públicas municipais (RAICHELIS, 2010).

Mais reveladores ainda da tendência atual de precarização do trabalho assalariado no SUAS são os dados relativos à estrutura trabalhista por vínculo empregatício. Apesar de não serem identificadas grandes mudanças em relação aos dados de 2005, a maioria continua sendo composta por servidores estatutários. A maior elevação foi detectada entre os trabalhadores sem vínculo permanente, que em 2005 totalizavam 34.057 pessoas, ampliando para 60.514 em 2010 – ou seja, um aumento de 73,1%. Também o grupo de celetistas sofreu um decréscimo de 12,8% em 2005 para 8,5% em 2009 (RAICHELIS, 2010).

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) realiza, anualmente, desde 2007, o Censo SUAS, que é um importante instrumento para retratar de forma detalhada a estrutura e os serviços oferecidos pelos equipamentos de assistência social de todo o País (BRASIL, 2015). O levantamento também contribui para o planejamento, acompanhamento e avaliação dos serviços ofertados (BRASIL, 2015). A fim de oferecer um retrato aproximativo das condições de trabalhos dos trabalhadores dos SUAS e, portanto, dos assistentes sociais no Brasil e na região Sudeste, utilizaram-se nesta pesquisa dados do Censo SUAS de 2015.

A partir do Censo SUAS de 2015, constatou-se que a quantidade de CRAS por região brasileira atinge 8.155, sendo 2.805 (34,4%) na região Sudeste. Minas Gerais é o estado que possui maior número de CRAS funcionando, 1.132 (13,9%). Os dados apontam que em 2015 havia 91.965 trabalhadores empregados nos CRAS, sendo que destes 28.077 (30,5%) são da região Sudeste. São 17.542 (43,7%) profissionais assistentes sociais, representando o maior número de profissionais de nível superior que compõem este equipamento em todas as regiões pesquisadas pelo censo (BRASIL, 2016a).

No que se refere ao vínculo empregatício com o CRAS, 47.361 (51,5%) mantêm vínculo de trabalho não permanente em todo Brasil, sendo que 12.571 (44,8%) estão na região Sudeste. No estado de Minas Gerais, há 10.301 trabalhadores, sendo 3.062 (29,7%) com vínculo de trabalho estatutário; 577 (5,6%) com vínculo celetista; 802 (7,8%) como comissionados; 5.860 (56,9%) com outros vínculos não permanentes. Incluem-se nesta categoria os trabalhadores de empresas/cooperativas, entidades prestadoras de serviços, voluntários, serviços temporários, sem vínculos, terceirizados e outros vínculos não permanentes. Dos profissionais de nível superior, destacam-se 6.802 assistentes sociais na região Sudeste, sendo que 2.396 estão no estado de Minas Gerais (BRASIL, 2016a).

De acordo com a PNAS, no que se refere aos CREAS os dados são apresentados a partir do porte dos municípios: de pequeno porte I; de pequeno porte II, de médio porte; de grande porte; e metrópole (BRASIL, 2004). Os dados sobre os CREAS, a partir do Censo SUAS de 2015, apontam que existe hoje no País 2.435 CREAS, sendo 2.383 (97,9%) do tipo municipal; e 52 (2,1%) do tipo regional. Destes, 692 (28,4%) estão localizados na região Sudeste, sendo que em Minas Gerais há 241 CREAS. Destes, 237 são do tipo municipal e 4 são do tipo regional (BRASIL, 2016b).

No que se refere ao número de trabalhadores neste espaço, conforme o Censo SUAS 2015, há 22.288, sendo que 7.451 (33,43%) estão na região Sudeste. Destes trabalhadores, 1.754 (7,86%) estão na categoria da escolaridade de nível fundamental. O censo classificou nesta categoria trabalhadores com ensino fundamental incompleto e ensino médio incompleto: 6.109 (27,4%) possuem ensino

médio. Aqui, o censo considera trabalhadores com ensino superior incompleto e 14.425 (64,72%) com ensino superior. Nesta categoria, incluem trabalhadores com especialização, mestrado e doutorado. Conforme os dados dos trabalhadores por profissão e região, há 5.795 (26,0%) assistentes sociais trabalhando nos CREAS em todas as regiões brasileiras pesquisadas pelo censo, sendo que na região Sudeste são 2.309 (39,84%), assistentes sociais (BRASIL, 2016b).

Ainda conforme o Censo SUAS 2015, dos 22.288 trabalhadores dos CREAS, 8.401 (37,69%) são estatutários; 1.661 (7,45%) são celetistas; 1.973 (8,85%) são comissionados; e 10.253 (46%) mantêm outros vínculos não permanentes, incluindo as categorias de empresas/cooperativas, entidades prestadoras de serviços, voluntários, servidores temporários, sem vínculo e terceirizado. Na região Sudeste, a realidade em relação aos vínculos empregatícios desses trabalhadores se dá da seguinte forma: 3.053 (40,97%) são estatutários; 888 (11,91%) são celetistas; 546 (7,32%) são comissionados; e 2.964 (39,77%) mantêm outros vínculos não permanentes, totalizando 7.451 (33,43%) trabalhadores nos CREAS da região Sudeste (BRASIL, 2016b).

Quanto à carga horária de trabalho, dos 22.288 trabalhadores do CREAS, a distribuição se dá da seguinte forma: 7.566 (33,9%) trabalham 30 horas semanais; 10.653 (47,8%), 40 horas semanais; 514 (2,3%), menos que 20 horas semanais; 1.300 (5,8%), mais que 40 horas semanais; e 2.255 (10,1%), 20 horas semanais (BRASIL, 2016b).

Uma questão relevante a ser destacada quando se problematiza a situação do trabalho e dos trabalhadores da Assistência Social é que não se trata apenas de questões relacionadas à gestão do trabalho, mas, fundamentalmente, dos modos de organização do trabalho na sociedade capitalista contemporânea e das condições concretas em que se realizam, particularmente nas políticas sociais, que, como a Assistência Social, tiveram um grande crescimento nesses últimos anos (RAICHELIS, 2010).

É neste contexto que os assistentes sociais inseridos nos CREAS, especificamente os que desenvolvem suas atividades no PAEFI, foram pesquisados considerando-

se: o sentido do seu trabalho, o contexto em que atuam, as vivências de prazer e sofrimento presentes no cotidiano de suas funções e as estratégias que utilizam para lidar com o sofrimento ocupacional.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico desta dissertação discorre sobre os seguintes tópicos: O trabalho e sua centralidade na vida do homem; A psicodinâmica do trabalho; O prazer no trabalho; O sofrimento no trabalho e; Mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho.

3.1 O trabalho e sua centralidade na vida do homem

O trabalho na era pós-industrial, para muitos, pode parecer mais humano se comparado àquele do século XIX e de meados do século XX (BRANT; DIAS, 2004). Desde a Antiguidade até os dias atuais, a concepção do trabalho passou e vem passando por várias mudanças (DUARTE; MENDES, 2015). Na atualidade, o trabalho representa um dos mais importantes valores do mundo e assume um aspecto central na estrutura social e na formulação material e psicológica dos indivíduos (NARDI, 2006). Neste sentido, a “centralidade do trabalho representa uma identificação individual com o trabalho, ou a significância que a pessoa atribui ao papel do trabalho” (LUNDBERG; PETERSON, 1994, p. 1461). Essa centralidade contribui para que o sujeito desenvolva relações sociais e tenha segurança na relação com o produto do seu trabalho (THIRY-CHERQUES, 2004). Neste aspecto, auxilia no desenvolvimento e na formação da identidade do trabalhador (MORIN, 2001).

O termo trabalho não existia na Grécia e na Roma antigas. O que existia eram os termos para designar os homens livres, que eram considerados bons e, os homens que desenvolviam as atividades laborais, que eram os escravos, não considerados sujeitos de direitos (CHAUI, 2013; DUARTE; MENDES, 2015). O trabalho era considerado vil, indigno e causador de sofrimento, enquanto o ócio era considerado “o pai da felicidade” e o “filho da liberdade”. Os filósofos da Antiguidade, como Sócrates e Platão, apesar de considerarem o trabalho a degradação do homem livre e de defender a escravidão como meio de garantir sua liberdade para dedicar-se a atividades mais elevadas, também acreditavam que só por meio do trabalho é que se podia desfrutar o avanço de uma sociedade (DUARTE; MENDES, 2015).

O trabalho também foi visto sob uma concepção diferenciada. Foi o caso de Lutero, que acreditava que o trabalho era um modo de servir a Deus, tornando-se o caminho religioso da salvação (MILLS, 1976). Napoleão Bonaparte acreditava que o trabalho evitava as paixões corruptoras do homem. Portanto, seu povo se desprovia dos vícios pela quantidade de trabalho que realizava (DUARTE; MENDES, 2015).

A partir do século XVIII, filósofos, economistas e burgueses passaram a defender o trabalho como o pai do progresso. O trabalho passava, então, a ser considerado como uma bênção. O economista John Locke via no trabalho a origem da prosperidade individual e a fonte de todo valor econômico (MILLS, 1976). O trabalho tornou-se o princípio básico do sistema liberal e passou a ser reconhecido como elemento regulador da economia das nações, ainda conforme Mills (1976). Tudo isso demonstra que o trabalho é uma categoria central do processo de humanização do homem, configurando-se como referencial fundante da práxis social (BRANT; DIAS, 2004) e atividade inseparável do próprio desenvolvimento humano, a própria essência do ser humano, o que explica o homem enquanto ser social, independente do modo de produção a que esteja submetido (MARX, 1971).

O significado da atividade do trabalho em si mesmo – ou seja, o seu sentido para a vida do homem que a ele se dedica – poucas vezes mereceu consideração, conforme se vê ao examinar a evolução de sua concepção no decorrer da história da humanidade (FERRAZ, 2013). Apenas no século XIX, ainda conforme este mesmo autor, é que surgiram reações em relação ao significado utilitarista que se imprimia ao trabalho. A Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), em seu artigo XXIII, declara que toda pessoa tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego. Então, o trabalho assumiu a representação de direito que garante a dignidade do homem, ao invés de dever e sofrimento inevitável à pessoa humana (DUARTE; MENDES, 2015). Da condição de menos nobre e de tortura, como era visto na Grécia antiga, tornou-se categoria central na sociedade ocidental (DUARTE; MENDES, 2015).

O homem está sempre em busca de sua superação, e é a partir do trabalho que alcança essa realização (FREITAS, 2013), já que o trabalho é a atividade humana

mediadora do pensamento e da ação. Portanto, interfere em toda existência, desde o sensível até o agir (LUKÁCS, 1979). O trabalho traz novas possibilidades ao indivíduo, segundo Lukács (1979), e o ser humano, em sua constante busca por tais alternativas, supera a consciência animal e assume uma dinâmica social, passando a necessitar da cooperação entre as pessoas para gerar uma nova forma de inter-relação entre a subjetividade e a objetividade (ANTUNES, 1999; FREITAS, 2013). Surgem a partir da humanização do homem pelo trabalho complexos sociais de práxis sociais como a religião, a política, a arte, a filosofia e a ciência. Assim, por intermédio do trabalho, formas mais avançadas de organização se originam da interação entre o ser social e a natureza (ANTUNES, 1999).

O trabalho é o processo que ocorre entre o homem e a natureza. Em sua ação, o homem estabelece mediações para controlar e apropriar-se da natureza, para sua própria sobrevivência (MARX, 1971). Neste processo, ainda segundo Marx (1971), o homem, ao transformar a natureza, se transforma, e aí se encontra o sujeito. Então, o trabalho faz parte da vida do homem em toda a sua história de sobrevivência no planeta e vem, portanto, ao longo do tempo, modificando o seu meio e o seu viver, bem como suas relações com a natureza (MARX, 1971).

O homem é o único ser capaz de realizar o trabalho. Nesse processo, está constantemente criando instrumentos para realizá-lo. Ao utilizá-los, adquire novas potencialidades, que geram necessidade de novos instrumentos e novas elaborações. Compreende-se, a partir da abordagem marxista, que, por meio de sua ação concreta, o homem age, se orienta e desenvolve os seus afetos, constituindo-se, dessa forma, pelo trabalho (FREITAS, 2013). A prática de trabalhar produz uma consciência de si, pois ao trabalhar o sujeito realiza de forma singular todo o planejamento, bem como controla conscientemente se o que foi pensado antecipadamente está sendo realizado (FREITAS, 2013).

A subordinação do trabalho ao capital traz intensas reflexões sobre a centralidade do trabalho na sociedade capitalista (FREITAS, 2013). Nas sociedades cujo modo de produção capitalista se hegemoniza a riqueza está na acumulação de mercadorias (MARX, 1971). Esta, por sua vez, possui caráter de valor de uso e valor de troca, e não importa se custa ao homem pouco ou muito trabalho.

Para Freitas (2013), esse duplo caráter da mercadoria na sociedade capitalista também é resultado da duplicidade do trabalho, que, por sua vez, se manifesta em trabalho concreto e trabalho abstrato. Antunes (1997) explica que o trabalho concreto se efetiva pelo seu caráter útil. Significa o dispêndio de força humana para a produção de objetos com a finalidade de atender às necessidades físicas ou intelectuais do próprio homem. O trabalho abstrato é o trabalho alienado, em que o trabalhador não possui o controle e o produto do seu trabalho. Aqui, o trabalhador, para Antunes (1997), é usado pelo capital. Por isso, Antunes (1999) refere-se à centralidade do trabalho, pensando-o enquanto constituição originária e de realização social, em sua dimensão concreta, como atividade vital dos homens de transformar a natureza, manter sua existência e interagir socialmente.

Antunes (1997) critica a sociedade do trabalho abstrato, que assume forma estranhada, fetichizada, desrealizada e desefetivadora da atividade humana autônoma e criativa. O trabalho deve ser pensado nas dimensões enquanto trabalho concreto e trabalho abstrato e em duas dimensões o trabalho vivo se apresenta. Nesse contexto capitalista, o trabalho alienado e estranhado também convive com o trabalho criativo do homem e, sobretudo, concreto de realização do sujeito (FREITAS, 2013).

O trabalho contemporâneo, circunscrito por transformações advindas com a globalização dos mercados, o aumento da competitividade entre países e empresas, a reestruturação produtiva, as inovações tecnológicas e a flexibilização das relações de trabalho (TOLFO; PICCININI, 2007), também é marcado pelos contratos temporários e pela flexibilização e execução de projeto, em que cada um deve tornar-se responsável pela sua empregabilidade. Nessas circunstâncias, o trabalho contemporâneo tanto pode oferecer condições para o crescimento pessoal como constituir-se em uma nova fonte de opressão, exploração ou exclusão (BRANT; DIAS, 2004).

Ao longo dos dois últimos séculos, ocorreram conquistas e retrocessos (BRANT; DIAS, 2004) com maior participação dos trabalhadores nos processos de trabalho, melhoria das condições de trabalho e de vida e diminuição dos riscos de trabalho. Para Dias (1994), o trabalho configura-se não somente como espaço de dominação

e submissão do trabalhador pelo capital, mas, igualmente, de resistência, de constituição e do fazer histórico dos trabalhadores num processo lento, contraditório e desigual.

Na sociedade capitalista contemporânea, o trabalho tem assumido diversos sentidos para os trabalhadores, oferecendo condições ora emancipatórias, ora escravizantes (MENDES, 2011). As atividades do homem e sua maneira de lutar pela sobrevivência e de construir sua identidade estão correlacionadas tanto com a saúde quanto com a doença (HELOANI, 2011). É nesse âmbito que a psicodinâmica do trabalho assume importância sobre a relação do homem com o seu trabalho.

3.2 Psicodinâmica do trabalho

A psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica desenvolvida nos anos de 1990 pelo médico francês Christophe Dejours (MENDES, 2007a). Em 1992, a partir das investigações e desenvolvimentos teóricos em psicopatologia do trabalho, esse psicanalista francês e o grupo com o qual compartilhava reflexões propuseram uma nova disciplina, a Psicodinâmica do Trabalho (SELIGMANN-SILVA, 2011). Conforme Mendes (2007a), ela foi desenvolvida inicialmente com referências teóricas da psicopatologia, que tem uma relação estreita entre a clínica do trabalho e a psicanálise, e elas o são desde a origem da psicopatologia do trabalho (DEJOURS, 2012). Em função dos avanços das pesquisas, tornou-se uma abordagem autônoma, com objetivos, princípios, conceitos e métodos particulares (MENDES, 2007a), distinguindo-se de outras correntes que buscavam estudar articuladamente a patogenia e a caracterização dos transtornos psíquicos vinculados à situação de trabalho (SELIGMANN-SILVA, 2011).

Para a psicodinâmica, “a tese da centralidade do trabalho é essencial” (FREITAS, 2013, p. 80), uma vez que é importante compreender como os trabalhadores enquanto sujeitos do seu fazer pensam e agem nas situações de trabalho. Significa dizer que a identidade do trabalhador é fortalecida pelo ato de trabalhar, que, por sua vez, provoca a manutenção do equilíbrio psíquico. Segundo Dejours (2007), os indivíduos são envolvidos pelo trabalho além do tempo em que se encontram trabalhando. Ou seja, eles se preocupam ao longo do dia com o trabalho e chegam

a sonhar com ele. Para o trabalhador, é importante ganhar habilidades em suas atividades. Então, essa relação ganha a dimensão da subjetividade, o que envolve momentos de alegria, bem como de adoecimento na relação com o trabalho (DEJOURS, 2007).

Em sua primeira fase, o objeto definido pela perspectiva dessa escola era “a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pelo confronto do sujeito com a realidade do trabalho” (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1990, p. 127). A investigação era voltada para os conflitos que surgiam entre o sujeito, com uma história singular preexistente, e uma situação de trabalho cujas características estavam fixadas, em grande parte, independente da vontade do sujeito (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1990).

O foco dos estudos de Christophe Dejours estendeu-se para investigar os conflitos entre os constrangimentos causados pela maneira como um trabalho se organiza e o funcionamento psíquico dos trabalhadores (DUARTE; MENDES, 2015). No entanto, as evidências em suas pesquisas não demonstraram características de adoecimento na maioria dos trabalhadores, e sim fatos que apontavam que mesmo em contextos extremamente precários e desenvolvendo tarefas monótonas repetitivas e pouco significativas os trabalhadores encontravam-se em um estado de normalidade que prevalecia ao do adoecimento (DUARTE; MENDES, 2015).

O médico francês se interessou em estudar como se estabelecia a normalidade (DUARTE; MENDES, 2015) ao se deparar com este estado nos comportamentos dos trabalhadores para o sofrimento que os acometiam no trabalho diante de suas condições reais de trabalho (LANCMAN; UCHIDA, 2003). Interessava a ele saber como esses trabalhadores submetidos a condições precárias de trabalho se mantinham nesse estado de normalidade apesar de tudo (DUARTE; MENDES, 2015).

O objeto de pesquisa da psicodinâmica do trabalho se tornou essa “normalidade” (DUARTE; MENDES, 2015), que para Moraes (2006), passou a afetar a saúde mental do trabalhador ao comprometer sua criatividade e sua capacidade física de acompanhar o ritmo de trabalho e transformá-lo em um sujeito alienado. Em seus

estudos, Christophe Dejours considerava que a normalidade não significava estado saudável; poderia representar um sintoma de um estado patológico resultante de um equilíbrio precário entre forças de trabalho desestabilizadoras do sujeito e os esforços desse à custa de muito sofrimento (DUARTE; MENDES, 2015). “A normalidade representa o resultado de um compromisso, de uma luta entre o sofrimento provocado pelos constrangimentos organizacionais e as estratégias de defesa inventadas pelos trabalhadores para conter esse sofrimento e evitar a descompensação” (DEJOURS, 2011a, p. 13). Portanto, o equilíbrio evita o não adoecimento e este processo não é saúde (DEJOURS, 2011b). Consequentemente, a aparente “normalidade” na qual parece viver a maioria dos trabalhadores converte-se em uma categoria que merece ser estudada. Nesse contexto, ocorreu a passagem da psicopatologia do trabalho para a psicodinâmica do trabalho (DEJOURS, 2008d; MENDES, 2007a).

A psicodinâmica, na atualidade, a partir de sua dimensão teórica e metodológica, propõe uma inversão no modo de estudar a inter-relação trabalho e saúde (DEJOURS, 2004). O contexto de trabalho, caracterizado pela atuação de forças visíveis e invisíveis objetivas e subjetivas, psíquicas, políticas, sociais e econômicas, pode ocupar o lugar de saúde ou se transformar em espaço de adoecimento (MENDES, 2007a). Então, o objeto de estudo da psicodinâmica são as interações dinâmicas entre a organização do trabalho e os métodos de subjetivação manifestados pelas vivências de prazer e sofrimento nas estratégias de ação para medir contradições da organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento (DEJOURS, 2004; MENDES, 2007a).

A dinâmica entre organização do trabalho e processo de subjetivação pressupõe a articulação do investimento da inteligência prática, da personalidade e da cooperação para a manutenção da saúde (MENDES, 2007a). Para obter êxito, esse investimento deve se inserir em um coletivo, uma vez que os investimentos individuais, apesar de ocorrerem, não são suficientes para mudar a realidade do trabalho (MENDES, 2007a).

Para a psicodinâmica do trabalho, o trabalhador não é redutível a uma atividade de produção no mundo objetivo ao colocar sempre sua subjetividade à prova

(DEJOURS, 2004). Trabalhar, ainda conforme Dejours (2004), é transformar a si mesmo, sendo uma possibilidade para a subjetividade se realizar.

Na concepção de Alderson (2004), a psicodinâmica do trabalho aborda a dimensão humana do trabalho e do sujeito em sua atividade de trabalho investido da dimensão da subjetividade, e essa não pertence ao mundo visível. O essencial do trabalho, para Dejours (2009), não se vê. Ou seja, para ele é invisível. O trabalho, tal como explicado por Alderson (2004), pode ser considerado como uma atividade que, além de transformar o mundo, permite a expressão da criatividade e a inteligência humana. A psicodinâmica do trabalho postula que o trabalho, além de ser o lugar de autoprodução, é o lugar de relações sociais onde a identidade e a ascensão social são construídas a partir do reconhecimento (FACAS; SILVA; ARAÚJO, 2013).

A psicodinâmica do trabalho visa à coletividade do trabalho, e não aos sujeitos em seus aspectos individuais. Ela não estuda atos terapêuticos individuais, mas intervenções voltadas para a análise da organização do trabalho na qual os trabalhadores estejam inseridos (MERLO; MENDES, 2009). Portanto, a psicodinâmica é uma abordagem de estudo que permite fazer uma análise crítica da organização do trabalho, que é o provocador de sofrimento, dadas as características da pós-modernidade, da acumulação flexível do capital e de todas as suas consequências para o mundo do trabalho (MENDES, 2007a).

O principal mérito da psicodinâmica do trabalho, para Merlo e Mendes (2009), foi ter apresentado as possibilidades de agressão mental provocadas pela organização do trabalho, sendo estas identificáveis em uma etapa pré-patológica, quando se permite o seu desvelamento, associando-o a uma situação específica do trabalho (MERLO; MENDES, 2009). Se é permitido falar do distúrbio relacionado ao trabalho e da identificação das consequências das organizações do trabalho sobre a saúde mental dos indivíduos, é possível pensar uma intervenção preventiva (MERLO; MENDES, 2009).

Na concepção de Dejours (2008b), o trabalho pode ser uma ocasião privilegiada para o sujeito colocar em cena seu desejo de se ligar com o sofrimento na realidade social com outros trabalhadores. O objetivo passa a ser atuar no campo da produção

e das relações sociais (DEJOURS, 2008b). À medida que o trabalhador procura elaborar o sofrimento a partir de cada dificuldade ocupacional que resolver, ele desenvolverá o sentimento de fortalecimento psíquico. Portanto, elementos de prazer e sofrimento se coabitam no trabalho desenvolvido por um indivíduo. Tais elementos são discutidos na sequência.

3.2.1 O prazer no trabalho

O termo prazer é uma derivação do verbo “*placere*”, que advém do latim. Significa “agradar”, “parecer bem” e, também “acquietar”, “acalmar” (MENDES; MULLER, 2013). A psicodinâmica do trabalho estuda essa expressão, definindo-a para além de uma vivência. O prazer “é um princípio mobilizador da dinâmica que emerge do contexto do trabalho” (MENDES; MULLER, 2013, p. 288). Ele se manifesta por meio da gratificação, da realização, do reconhecimento, da liberdade e da valorização do trabalho (DEJOURS, 2008c). Portanto, o prazer pode ser experimentado quando o trabalhador tem a liberdade de se estruturar e adequar a sua tarefa (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Quando a organização do trabalho é saudável, proporcionando ao trabalhador ajustar a realidade de trabalho a seus desejos e necessidades, e se existe a oportunidade de negociar, as relações socioprofissionais são democráticas e justas. Então, passa a ser possível o processo de reconhecimento, prazer e transformação do sofrimento (MENDES, 2011). Assim, para Dejours (2008c) o prazer contém indicadores de saúde no trabalho por promover a estruturação psíquica, a identidade e a manifestação da subjetividade. A mobilização subjetiva, para este autor, é uma fonte de prazer no trabalho e é utilizada para lidar com o sofrimento.

Para a psicodinâmica do trabalho, o conceito de prazer é central (DEJOURS, 2008b). O trabalho pode ser fonte tanto de prazer quanto de sofrimento. Um não exclui o outro; são unidades indissociáveis (MENDES; MULLER, 2013). Para Mendes (2001), o ato de trabalhar objetiva o prazer, e este pode ser manifestado, na medida em que o trabalho favorece o fortalecimento da identidade, a expressão da subjetividade, a autonomia, os sentimentos de valorização e reconhecimento, a realização pessoal e profissional e a interação social, principalmente, ao executar uma tarefa significativa e importante para a organização e para a sociedade.

A abordagem da psicodinâmica aponta o trabalho como um estruturante psíquico que permite ao indivíduo liberdade e realização (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Mendes (1999) sustenta que o trabalho não se reduz à tarefa em si, ou ao emprego; ele transcende o concreto e se instala na subjetividade. Portanto, o ser não é dissociado do fazer. Assim, o sujeito da ação é parte integrante do fazer, resultando na realização de si mesmo e na criação de identidade pessoal e social. Tanto o prazer quanto o sofrimento são resultados da combinação da história do sujeito com a organização do trabalho, e o prazer resulta da vitória sobre a resistência real (MENDES; MULLER, 2013).

Na psicanálise, Freud (1980a) também trata o conceito de prazer a partir do princípio do prazer e da realidade, no jogo entre prazer e sofrimento orientados na relação do sujeito com a cultura. O ser humano é, segundo Freud (1980a), movido pelo desejo, e a possibilidade de satisfazer seus desejos causa-lhe prazer. Então o prazer insere-se no jogo entre desejo, renúncia e gratificação (MENDES; MULLER, 2013). Não é um estado e é sempre inacabado, já que, ao alcançar a gratificação, imediatamente se substitui por outra, produzindo uma nova falta e a necessidade de sua completude (MENDES; MULLER, 2013). O prazer, nesse sentido, é efêmero, não se reduzindo à satisfação pulsional, já que a pulsão nunca se satisfaz. A sublimação seria o caminho mais benéfico e eficaz para o encontro da satisfação (MENDES; MULLER, 2013).

O trabalho deve proporcionar ao trabalhador uma mobilização subjetiva, uma atividade psíquica que o conduz ao enfrentamento do sofrimento e a uma ressignificação com sua relação de trabalho (MENDES; MULLER, 2013). No sentido psíquico, o prazer, além de ser a capacidade renovada do trabalhador de se adaptar às situações mutáveis da existência sem se afligir, é, de outro lado, resultante do funcionamento equilibrado e coerente do ser humano, em seus aspectos corporais e psicológicos (TOLEDO; GUERRA, 2009). Para Mendes e Muller (2013), os constituintes da mobilidade subjetiva do trabalho que permitem a busca do prazer são: a inteligência prática, o espaço público de discussão e de deliberação, a construção do coletivo de trabalho via cooperação e o reconhecimento. Neste contexto, o prazer se apresenta associado à valorização e ao reconhecimento pela organização do trabalho. Significa dizer que a valorização se manifesta pelo

sentimento de que o trabalho é útil e tem sentido e valor para a organização e para a sociedade, enquanto que o sentimento de reconhecimento se produz na aceitação e admiração pelo trabalho realizado e pela liberdade de expressão (MENDES, 2007a).

A autonomia na dinâmica entre a organização e a subjetividade também proporciona vivências de prazer. Para o trabalhador, a possibilidade de alterar e adequar as prescrições de suas tarefas à necessidade real do trabalho, possibilitando o controle de seu modo de desenvolvê-las, produz sua autonomia (FERREIRA, 2011). Sobre esta afirmativa, Dejours (2008c) afirma que há um engajamento subjetivo do trabalhador entre as prescrições e o real do trabalho, uma vez que, caso existisse o trabalho meramente mecanizado, ele poderia ser relegado completamente à máquina. O trabalho está na ação real do trabalhador. Portanto, o grau de independência do sujeito em relação às prescrições, aos objetivos e ao método que constituem o seu trabalho é que produz a sua autonomia.

Para Freud (1980b), a atividade profissional constitui fonte de satisfação especial se for livremente escolhida. Isto é, se, por meio de sublimação, tornar possível o uso de inclinações existentes, de impulsos instintivos persistentes ou constitucionalmente reforçados. Indo ao encontro desta concepção, Ferreira e Mendes (2003, p. 6) argumentam que a realização se refere a um “sentimento de gratificação, orgulho e identificação com um trabalho que atende às necessidades profissionais”. Para o alcance da realização, são importantes as interações sociais que se estabelecem entre diferentes sujeitos, proporcionando-lhes a sensação de pertencimento (FERREIRA; MENDES, 2003). Sobre interação social, Porto (2008) explica que ela se constrói a partir das relações sociais positivas no trabalho, bem como de contribuições positivas para a sociedade pelo trabalho. Significa dizer que a avaliação do outro em relação a pessoa e ao trabalho desenvolvido pelo trabalhador torna-se importante.

O prazer no trabalho é um dos elementos centrais para a saúde (MENDES, 2011). Ainda para Mendes (2011), esse prazer não está dissociado da capacidade do sujeito de adiar e negociar a gratificação imediata das pulsões sexuais e agressivas e da sublimação, que permite o ingresso do sujeito no mundo das regras de negociações bem sucedidas do seu desejo com a realidade. Então, o prazer

também é a possibilidade de ressignificar o sofrimento inevitável ante as relações de trabalho como elemento da cultura civilizatória (MENDES, 2011). A restrição e o adiamento da gratificação pulsional são o preço para amar e trabalhar na sociedade civilizada (FREUD, 1980b). Portanto, o prazer vivenciado de modo direto pela sublimação ou indireto pela ressignificação do sofrimento é fundamental para a estruturação do sujeito trabalhador (MENDES, 2011).

3.2.2 O sofrimento no trabalho

O sofrimento faz parte da vida humana, tendo em vista a consciência da finitude (MORAES, 2013a). Ele, portanto, faz parte do trabalhar, já que existe um conflito central entre a organização do trabalho, com suas normas e prescrições, e o desejo do sujeito (DEJOURS, 2008c). A manifestação do sofrimento não é única para todos os indivíduos de uma mesma família, cultura ou período histórico (BRANT; MINAYO-GOMEZ, 2004). Isso significa que o sofrimento pode ser diferente para cada um, mesmo submetido às mesmas condições ambientais adversas. Assim, o que é sofrimento para um pode não ser para o outro. Ou, ainda, aquilo que é sofrimento para alguém pode ser prazer para o outro. E assim sucessivamente (BRANT; MINAYO-GOMEZ, 2004). Há no sofrimento uma mescla de prazer e dor simultaneamente, ainda conforme Brant e Minayo-Gomez (2004), e o sofrimento depende da significação que assume no tempo e no espaço.

O trabalho nas sociedades ocidentais contemporâneas possui um dos mais relevantes valores. Suas condições de realização podem exercer uma influência considerável sobre a motivação dos empregados, a satisfação e a produtividade (PEREIRA; VIEIRA, 2011). A incompatibilidade entre o trabalho e a história do sujeito, perpassada por sonhos, desejos, necessidades e projetos de realização profissional, pode gerar sofrimento psíquico quando a organização desconsidera essa condição (DEJOURS, 1994). O trabalhador, normalmente, não toma consciência de que o sofrimento está ligado ao trabalho, mesmo expressando-o em comportamentos e atitudes (DEJOURS, 1994). O sofrimento é visto sob a forma de drama e mobiliza o sujeito em busca de saúde (DEJOURS, 1994).

O sofrimento no trabalho, para a psicodinâmica, surge quando a relação do trabalhador com a organização é bloqueada em virtude das dificuldades de negociação das diferentes forças que envolvem o desejo da produção e o desejo do trabalhador (MENDES, 2007a). Se o bem-estar não é possível de se alcançar, a saúde só pode ser concebida como um objeto inatingível, conduzindo a uma busca constante no sentido da realização de desejos (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994). Com isso, o trabalhador, para manter a normalidade, trava uma luta diária contra o sofrimento. Assim, o sofrimento surge quando não é mais possível a negociação entre o sujeito e a realidade imposta pela organização do trabalho (MENDES, 2007a). Divisão e padronização de tarefas, rigidez hierárquica, baixo envolvimento na tomada de decisão, pouca liberdade criativa, subutilização da competência técnica e ausência de reconhecimento estão entre os principais elementos ligados à organização do trabalho que podem gerar sofrimento ocupacional.

O sofrimento, de um lado, é marcado pelo funcionamento psíquico e, de outro, pelas pressões do trabalho (DEJOURS, 1999a, 2004). Ele está presente nos mais diversos contextos, sendo que no contexto de trabalho pode se transformar em criatividade, contribuindo para a saúde e a construção da identidade. De outro lado, é no trabalho que esse sofrimento se torna patogênico, debilitando a saúde do trabalhador (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Ele pode se intensificar quando o trabalhador não consegue usar sua inteligência prática no desenvolvimento do seu trabalho, tendo em vista que o trabalho prescrito na organização do trabalho não permite essa flexibilização (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Para Mendes (2007a), a morosidade do trabalho, a qualidade e a produtividade podem ficar comprometidas e as metas podem não ser cumpridas devido à execução à risca da prescrição do trabalho.

As dificuldades dos que fazem a gestão da organização, para Mendes (2007a), geram maior sofrimento aos trabalhadores, os quais, ao se depararem com o conflito entre o trabalho prescrito e o real, experimentam a sensação de fracasso e vivenciam o sofrimento do não saber fazer. A sensação de fracasso coloca em risco a identidade do trabalhador, sua competência, seu saber fazer (MORAES, 2013a). Para enfrentar essa situação, ele precisa ter a capacidade de tolerar o sofrimento e

investir em novas tentativas até encontrar uma solução. Para isso, será necessário mobilizar recursos internos e colocar em ação sua criatividade (MORAES, 2013a).

O saudável, para Mendes (2007a), está relacionado ao enfrentamento das imposições e pressões do trabalho que causam a instabilidade psicológica. O sofrimento está sempre presente, impelindo o sujeito ao trabalho, em busca de condições de satisfação, autorrealização e identidade (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; MARTINS, 2007b). Tem lugar o prazer quando as condições geradoras de sofrimento podem ser transformadas (MENDES, 2007a). O patológico implica falhas no modo de enfrentar o sofrimento e instala-se quando o desejo da produção vence o desejo dos trabalhadores (MENDES, 2007a).

Mudanças importantes ocorridas no mundo do trabalho levaram à degradação das relações intersubjetivas e ao esfacelamento do coletivo de trabalho, contribuindo para o agravamento do sofrimento no trabalho nas últimas décadas (MORAES, 2013a). As vivências de sofrimento no trabalho que mais se destacaram na pesquisa realizada por Mendes e Morrone (2010) podem ser sinalizadas com a presença dos sentimentos de medo, insatisfação, insegurança, estranhamento, desorientação, impotência diante de incertezas, alienação, vulnerabilidade, frustração, inquietação, angústia, depressão, tristeza, agressividade, impotência para promover mudanças, desgaste físico e emocional, desvalorização, culpa, tensão e raiva. O trabalhador se torna enfraquecido pela precarização da organização do trabalho, pelo desemprego estrutural e pela necessidade de sobrevivência (MENDES, 2007a).

As novas formas de gestão do trabalho, decorrentes do modo de acumulação flexível do capital, aliadas aos avanços tecnológicos, intensificaram o controle e a dominação do trabalho (MORAES, 2013a). O compartilhamento da cultura da flexibilidade pelos gestores alimenta a cultura da excelência que vulnerabiliza o trabalhador, pois este, em nome do sucesso e reconhecimento, se deixa capturar pelo desejo da produção.

Para Mendes (2007a), os trabalhadores passam a usar estratégias para lidar com o sofrimento de modo mais defensivo do que de mediação, favorecendo a exploração do trabalho em prol da produção (MENDES, 2007a). O sofrimento, para Moraes

(2013a), integra o ato de trabalhar, já que a experiência do trabalho inclui o fracasso, que faz sofrer. Não se pode eliminar o sofrimento do trabalho, mas é possível investir em mecanismos que favorecem a sua transformação (MORAES, 2013a). Tais mecanismos culminam em estratégias defensivas, que são definidas por Dejours (1994) como regras de condutas construídas e conduzidas por homens e mulheres, as quais variam conforme as condições de trabalho. Esse assunto é discutido a seguir.

3.2.3 Mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho

A compreensão dos mecanismos defensivos é de importância fundamental para a psicodinâmica do trabalho (MORAES, 2013a). Tais mecanismos, construídos por meio de mediação, enfrentamento e negação do sofrimento, possibilitam a compreensão da subjetivação manifestada nos comportamentos individuais e coletivos no ambiente de trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Os mecanismos de defesa, para Cançado e Sant'Ana (2013), são utilizados pelos trabalhadores para fazer frente ao sofrimento no trabalho. Na concepção freudiana do funcionamento da psique humana, esses mecanismos pressupõem um conflito entre o desejo e os limites da realidade (MORAES, 2013b).

Os mecanismos de defesa são recursos utilizados pelos trabalhadores, nas formas individual e coletiva, para diminuir a carga de tensão no trabalho (DEJOURS, 1998, 2008c). Eles não proporcionam a cura, apesar de atenuarem o sofrimento (DEJOURS, 2008c). Funcionam como uma forma de negação daquilo que faz sofrer, fornecendo uma proteção ao psíquico e tornando possível aos trabalhadores permanecerem no plano da normalidade, para continuarem o trabalho (MORAES, 2013b). Assim, o sujeito mobiliza seus recursos subjetivos para anular a experiência penosa e subverter o sofrimento (MORAES, 2013c).

No campo da psicodinâmica do trabalho, estudos vêm apontando que os trabalhadores têm buscado várias mediações para lidar com o sofrimento (MENDES 2007a; DEJOURS, 2008c; MENDES; MARRONE, 2010). O funcionamento dos mecanismos defensivos é inconsciente, e estes são elaborados a partir de uma

negação do sofrimento. Por isso, os trabalhadores primeiramente o negam, não verbalizando seu sentimento (DEJOURS; BÈGUE, 2010).

Os mecanismos de defesa funcionam como regras, a partir de um consenso e de forma coletiva. Portanto, obrigatoriamente, devem ser adotados por todos do grupo. Deixam de funcionar quando os trabalhadores não o realizam de comum acordo. O mecanismo de defesa individual persiste sem a presença do outro, enquanto o coletivo só se sustenta pelo consenso, sendo essa a diferença entre os mecanismos (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Os mecanismos de defesa necessitam do equilíbrio da própria estratégia. Por isso, o acordo não deve ser rompido. Os mecanismos de defesas individuais são empregados por trabalhadores que realizam atividades repetitivas e trabalham em organização em que a demanda de produção é alta e o tempo é abreviado. O trabalhador, ao utilizar esse mecanismo, nega o seu sofrimento e o do outro. Ele tende a naturalizar riscos e injustiças, a supervalorizar as desvantagens e os fracassos da produção, a adotar atitudes de isolamento, de desconfiança, de individualismo e de banalização (DEJOURS, 1994; 2007; MENDES, 2007a; FERREIRA; MENDES, 2003).

As estratégias de defesa inicialmente são utilizadas para fins de proteção do indivíduo e posteriormente para fins de adaptação e exploração. As defesas de proteção são modos de pensar, sentir e agir compensatórios utilizados pelos trabalhadores. Portanto, as situações geradoras de sofrimento são racionalizadas e podem perdurar por longo período. Em primeiro momento, os mecanismos de defesas de proteção podem ser benéficos ao sujeito, mas a continuidade do uso pode prejudicá-lo. As defesas de adaptação e exploração são baseadas na negação, tornando o indivíduo submisso ao discurso da organização ou explorado em favor do aumento da produção (MORAES, 2013b).

O Quadro 1 discrimina os mecanismos de defesa usualmente descritos na literatura que trata sobre o tema.

Quadro 1 - Mecanismos de defesa comumente descritos na literatura

Anulação	Utilização de palavras ou comportamentos que visam negar ou corrigir simbolicamente pensamentos, sentimentos ou atos considerados inaceitáveis.
Atuação	Expressão de um desejo ou impulso inconsciente por meio da ação, evitando tomar consciência de um afeto subjacente.
Denegação	Recusa a reconhecer como seu um pensamento ou um desejo que foi anteriormente expresso conscientemente.
Deslocamento	Transferência da expressão de uma emoção associada a uma situação particular para outra situação, na qual a emoção pode ser expressa sem risco.
Formação reativa	Transformação de um comportamento, pensamento ou sentimento inaceitáveis por outros, que lhe são diametralmente opostos.
Idealização	Atribuição a si – ou ao outro – de qualidades positivas exageradas.
Intellectualização	Emprego excessivo de pensamentos abstratos ou generalizações para controlar ou minimizar sentimentos embaraçosos.
Introjeção	Passagem, de modo fantasmático, de fora para dentro, de objetivos e qualidades inerentes a esses objetivos.
Negação	O indivíduo evita a percepção de alguns aspectos doloroso da realidade, negando dados sensoriais; a negação abole a realidade externa.
Projeção	O indivíduo atribui ao outro, pessoa ou coisa, qualidades, sentimentos, desejos que ele desdenha ou recusa em si.
Racionalização	Apresentação de explicações racionais em uma tentativa de justificar atitudes, crenças ou comportamentos que podem, de outro modo, ser inaceitáveis.
Recalque	O indivíduo expulsa da consciência desejos, pensamentos ou experiências penosas.
Recusa da realidade	O indivíduo recusa a reconhecer como reais certos aspectos exteriores dolorosos, ou certas experiências subjetivas dolorosas que, no entanto, são patentes para o outro.
Regressão	Volta a um estágio anterior de desenvolvimento para encarar um conflito.

Fonte: Cançado; Sant’Anna (2013, p. 251-252).

Na dinâmica organizacional, os mecanismos de defesas permitem a convivência com o sofrimento, mas também podem conduzir à alienação da sua verdadeira causa. Trata-se de recursos elaborados pelos trabalhadores para evitar e enfrentar o adoecimento, com a finalidade de se manter no trabalho. Ou seja, eles protegem a atividade psíquica, mas não promovem a emancipação dos trabalhadores, porque não implicam uma mobilização para fins de transformação da realidade que provoca o sofrimento. Portanto, favorecem a adaptação do trabalhador à organização do trabalho, fato que, ao longo do tempo, pode conduzi-lo à alienação ou ao agravamento do sofrimento (MORAES, 2013b).

Conforme apontam Cançado e Sant’Anna (2013), os mecanismos de defesa são mobilizados pelos indivíduos de forma inconsciente, devendo-se interpretar o conteúdo de seus discursos para se chegar ao entendimento a respeito das estratégias de regulação utilizadas para refletir os mecanismos descritos pela

literatura. Portanto, pode-se denotar daí que a estratégia de regulação implica uma ação consciente do indivíduo para lidar com o sofrimento. Por exemplo, ir à igreja. Esta ação pode refletir o mecanismo inconsciente chamado de “deslocamento”; ou seja, a transferência de emoção associada a um objeto (organização) para outro (igreja), de modo que tal sentimento possa ser experimentado sem nenhum risco. Esta dissertação respeitou tal consideração procurando por meio de uma pergunta contida no roteiro de entrevista identificar, inicialmente, o mecanismo que o pesquisado utiliza para regular as situações de pressão vivenciadas no trabalho e, posteriormente interpretar qual seria o mecanismo de defesa inconsciente correlato.

4 METODOLOGIA

Este capítulo descreve o percurso metodológico empreendido na realização da dissertação. Discorre sobre os seguintes tópicos: Tipo, abordagem e o método de pesquisa; Unidade de análise e os sujeitos da pesquisa; Coleta dos dados; e Análise dos dados.

4.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

Para se chegar aos objetivos desta investigação, foi realizada a pesquisa descritiva, para retratar o prazer e o sofrimento dos assistentes sociais que desenvolvem suas atividades de trabalho em Centros Especializados de Referência de Assistência Social (CREAS), especificamente nos Serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) localizados nas nove regionais na cidade de Belo Horizonte. Optou-se pela pesquisa descritiva por considerar a importância de se analisar e descrever detalhadamente o fenômeno estudado, expondo as multiplicidades com que ocorrem os fatos da vida em sua dinâmica social, política e econômica, nos aspectos tanto individual como coletivo (CERVO; BERVIAN, 2002). Para isso, descreveram-se como está organizado o contexto do seu trabalho, o modo como as vivências de prazer e sofrimento são experimentadas e quais são as estratégias de defesa que esses trabalhadores buscam para enfrentar o sofrimento no trabalho.

Nesta pesquisa, a abordagem adotada foi a qualitativa. A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares e trabalha em profundidade valores, motivos, desejos e atitudes que constituem a realidade social. Na ótica dos atores e das relações (MINAYO, 2007). E, ainda, não numera ou mede os fenômenos investigados, por considerar a importância dos aspectos do ambiente natural como fonte da coleta de informações (GODOY, 1995). A partir da abordagem qualitativa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os sujeitos da pesquisa, para, assim, contribuir com o conhecimento a respeito do prazer e do sofrimento vivenciados no trabalho de assistentes sociais.

Em relação ao método, recorreu-se ao estudo de caso, que, segundo Yin (2005, p. 20), “possibilita ao investigador a inquirição empírica de um fenômeno contemporâneo e idiossincrático de um contexto da vida real”. Pesquisa-se um indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade específica que representem seu universo, com a finalidade de examinar pontos determinados de sua vida (BARROS; LEHFELD, 2000; CERVO; BERVIAN, 2002). Considera-se que a utilização deste método atendeu à pesquisa realizada, que teve por objetivo analisar as vivências de prazer e sofrimento de assistentes sociais que desenvolvem suas atividades de trabalho nos CREAS, especificamente nos Serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI).

4.2 Unidade de análise e sujeitos da pesquisa

A unidade de análise se refere às variáveis ou aos fenômenos em estudo e, também, ao problema de pesquisa. Sobre eles são coletados e analisados os dados (COLLIS; HUSSEY, 2005). A unidade de análise estabelece as fronteiras de interesse do pesquisador (GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA, 2012).

Esta pesquisa tem como unidade de análise os PAEFI dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), que estão distribuídos nas nove regionais da cidade de Belo Horizonte. As assistentes sociais que desenvolvem suas atividades de trabalho nesses Centros, especificamente nos PAEFI, foram os sujeitos de pesquisa.

Para realizar as entrevistas com as assistentes sociais, utilizou-se o critério de acessibilidade e conveniência. Foi possível contar com pelo menos uma profissional de oitos CREAS, sendo que em três desses Centros entrevistaram-se duas assistentes sociais, o que totalizou 11 entrevistas. Quanto ao sexo, as mulheres são expressiva maioria, 82% nos CREAS, e grande parte desses profissionais compõe as equipes do PAEFI, sendo que do total de 45 assistentes sociais que compõem as equipes dos PAEF, apenas 2 (4,44%) são do sexo masculino (BELO HORIZONTE, 2016a). Portanto, ao utilizar o critério de acessibilidade, apenas sujeitos do sexo feminino participaram desta pesquisa. Assim, foram descritas e analisadas as vivências de prazer e sofrimento na percepção das assistentes sociais que

desenvolvem seu trabalho em um dos CREAS de Belo Horizonte, especificamente nos PAEFI ofertados por esses Centros. A quantidade de entrevistadas respeitou o critério de saturação de dados.

A saturação, conforme Thiry-Cherques (2009), é o instrumento epistemológico que indica quando a observação não é mais necessária a partir da cessação da repetição de novos elementos no decorrer da investigação. Para Duarte (2002, p. 143-144), “enquanto estiverem aparecendo dados originais ou pistas que possam indicar novas perspectivas à investigação em curso, as entrevistas precisam continuar sendo feitas”.

A saturação é um critério de validação de um conjunto de observações, tendo em vista que designa o momento em que o acréscimo de dados e informações em uma investigação não altera a compreensão do fenômeno pesquisado (THIRY-CHERQUES, 2009). Neste sentido, ainda em conformidade com o autor, a seleção estabelecida por saturação é considerada representativa e o número das observações se relaciona com as respostas obtidas. Nesta pesquisa, o total de sujeitos entrevistados obedeceu ao quantitativo de saturação, que, para Fontanella, Ricas e Turatto (2008), se dá com a interrupção de novas entrevistas pelo pesquisador, em virtude de os dados obtidos apresentarem repetição, tornando-se irrelevante, segundo a sua avaliação, continuar com a coleta de dados.

Nas experiências que realizou, Thiry-Cherques (2009) constatou com segurança o momento em que o ponto saturação foi atingido. Considerou-se a recomendação de não realizar menos que seis observações nem ultrapassar de estreitar o foco a partir da terceira observação. Assim percebe-se que as categorias saturam quando atingem o equivalente a um terço das observações. As primeiras entrevistas apresentam-se cheias de novidades, mas, a partir de determinado momento, não acrescentam novas propriedades. É aí que ocorre a saturação (THIRY-CHERQUES, 2009; BAUER; GASKELL, 2011).

4.3 Coleta dos dados

Para a realização desta investigação, utilizou-se a entrevista estruturada como

técnica de coleta de dados. Para atingir os objetivos da pesquisa, conforme recomenda Vergara (2009), os dados devem ser coletados de forma adequada ao tipo de pesquisa definida pelo pesquisador, proporcionando maior compreensão do fenômeno em estudo.

A entrevista é “uma conversa orientada para um objetivo definido: recolher, por meio do interrogatório do informante, dados para a pesquisa”. Então “a entrevista não é uma simples conversa” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 51). A partir da técnica de entrevista, pode-se caminhar em qualquer direção para melhor aprofundamento do tema proposto (MARCONI; LAKATOS, 2011).

Os participantes da pesquisa foram contatados por meio das coordenações de cada CREAS. A realização das entrevistas ocorreu nos próprios CREAS, local de trabalho das assistentes sociais. Para isso, foram agendados encontros presenciais para as entrevistas. Na ocasião, apresentou-se a proposta do estudo, bem como as normas de sigilo da identidade dos entrevistados, em consonância com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, assinado pelas participantes.

No caso específico desta pesquisa, o roteiro da entrevista foi elaborado com base na fundamentação teórica que compõe a psicodinâmica do trabalho, levantando-se questões que respondessem às categorias do sentido do trabalho na vida do sujeito – contexto do trabalho, vivências de prazer e sofrimento no trabalho – e as estratégias de defesa criadas pelo sujeito para enfrentar o sofrimento na execução do trabalho (Apêndice A).

As entrevistas foram gravadas, com a autorização das assistentes sociais entrevistadas. Após a realização das entrevistas, procedeu-se à transcrição das respostas.

4.4 Análise dos dados

Neste estudo, os dados coletados foram tratados com base na análise de conteúdo. O pesquisador identifica nas falas dos entrevistados as informações, citações de alguns temas, palavras ou ideias que apresentam maior frequência e, portanto, que

se tornaram de maior peso e relevância (CHIZZOTTI, 2006). Um texto contém sentidos e significados, patentes ou ocultos, os quais podem ser apreendidos pelo pesquisador a partir da decomposição do documento em fragmentos mais simples que revelem sutilezas nele contidas em um texto. Os fragmentos podem ser palavras, termos ou frases significativas de uma mensagem (CHIZZOTTI, 2006).

Para Vergara (2005, p. 15), “a análise de conteúdo é considerada uma técnica para o tratamento de dados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de um determinado tema”. Já para Bardin, a análise de conteúdo é

[...] um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 42).

Para Bauer (2000), a técnica de análise de conteúdo se dá em duas dimensões: a sintática, cujo foco está nos signos e suas inter-relações; e a semântica, que define como centro as relações entre signos e seu significado. Já no que se refere às categorias de métodos em análise de conteúdo, Bardin (2011) destaca três: a) análise temática, que, segundo a autora, é aquela que busca revelar as representações sociais ou as avaliações dos locutores a partir de um exame de certos elementos constitutivos do discurso, por exemplo, a frequência dos temas evocados e a avaliação dos juízos formulados pelo locutor; b) análise formal, que atua nomeadamente, nas formas e no encadeamento do discurso, por exemplo, forma de comunicação, vocabulário, tamanho de frases e hesitações do locutor; e c) análise estrutural, que busca revelar aspectos implícitos na mensagem. Neste estudo, a opção se deu pela análise temática.

No tratamento de dados, conforme Quivy e Campenhoudt (1998), todos os métodos de análise de conteúdo são adequados, tendo em vista que obrigam o investigador a manter distância em relação a interpretações espontâneas, ao dito e ao não dito, e, principalmente, a suas próprias interpretações. Essa é, portanto, uma vantagem da utilização da análise de conteúdo como método de tratamento de dados.

As entrevistas gravadas foram transcritas, com base no roteiro proposto, e, posteriormente, agrupadas de acordo com as seguintes categorias: sentido do trabalho, contexto do trabalho, prazer no trabalho, sofrimento no trabalho e estratégias de defesas utilizadas pelo trabalhador para lidar com o sofrimento no trabalho. Por meio desse conjunto de categorias, determinaram-se os aspectos filtrados e realizou-se a atenuação do material, por meio de sumarização, para, assim, selecionar os conteúdos mais importantes relacionados às referidas categorias (SILVA, 2013). Com base nesse processo, foram definidas as subcategorias que emergiram dos conteúdos dos depoimentos, visando tornar a análise específica e robusta (FRANCO, 2008).

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, procede-se à apresentação e análise dos resultados da pesquisa, consistindo em: caracterização do perfil demográfico e ocupacional dos sujeitos pesquisados; descrição qualitativa dos dados sobre: sentido do trabalho, contexto do trabalho, vivências de prazer, vivências de sofrimento e mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho.

5.1 Caracterização do perfil das pesquisadas

O Quadro 2 descreve o perfil demográfico e ocupacional das assistentes sociais entrevistadas, identificadas pelas letras “AS”, seguidas da numeração crescente, à medida que as entrevistas foram realizadas.

Quadro 2 - Perfil das assistentes sociais entrevistadas

Entrevistada	Sexo	Idade	Estado civil	Escolaridade	Local de residência	Tempo de serviço	Carga horária semanal
AS1	F	34	Casada	Especialização	Belo Horizonte	3 anos	40 horas
AS2	F	37	Solteira	Especialização	Belo Horizonte	9 anos	40 horas
AS3	F	30	Casada	Mestrado Incompleto	Contagem	3 anos	40 horas
AS4	F	34	Casada	Especialização	Belo Horizonte	3 anos	40 horas
AS5	F	45	Viúva	Especialização	Belo Horizonte	7 anos	40 horas
AS6	F	45	Solteira	Especialização	Belo Horizonte	3 anos	40 horas
AS7	F	30	Solteira	Mestrado Incompleto	Belo Horizonte	3 anos	40 horas
AS8	F	35	Solteira	Especialização	Contagem	3 anos	40 horas
AS9	F	30	Solteira	Especialização	Belo Horizonte	2 anos e 8 meses	40 horas
AS10	F	51	Casada	Mestrado	Contagem	22 anos	30 horas
AS11	F	34	Solteira	Especialização	Belo Horizonte	3 anos	40 horas

Fonte: Dados da pesquisa

O Quadro 2 revela que todas as pesquisadas são do sexo feminino e que a maioria delas tem idade de 34 anos acima, é solteira e reside na cidade de Belo Horizonte. No que se refere à escolaridade todas possuem uma ou mais especialização, duas estão cursando mestrado e uma possui mestrado completo.

O ingresso na instituição de duas das entrevistadas se deu, inicialmente, por contratação, mas a partir do último concurso público, realizado para o cargo de analista de políticas públicas, elas mudaram de vínculo de contratada celetista para estatutária. Neste sentido, as 11 entrevistadas estão no regime estatutário, sendo que 8 ingressaram no CREAS, no âmbito do PAEFI, por meio de concurso público e estão há aproximadamente três anos neste serviço. Duas entrevistadas já trabalhavam em outros serviços da Política de Assistência Social de Belo Horizonte como contratadas, mas foram desligadas deste regime e iniciaram suas atividades no PAEFI a partir da contratação pelo concurso público. Uma já possui vínculo com a instituição há 22 anos, portanto já esteve em outros serviços dessa política e há mais de três anos solicitou transferência para o PAEFI, sendo a única do grupo de pesquisadas que possui carga horária de apenas 30 horas semanais, pois quando ingressou na Instituição teve a oportunidade de fazer a escolha pela carga horária de trabalho. As demais pesquisadas, que ingressaram na instituição a partir do último concurso público, como analistas de políticas públicas, têm a carga horária de 40 horas semanais.

Para uma melhor análise das subcategorias que emergiram, posteriormente, a partir dos relatos dos sujeitos pesquisados e que, portanto, estão presentes no seu contexto de trabalho, apresentam-se em seguida as tarefas que são executadas no PAEFI.

Conforme as orientações técnicas do CREAS, as principais atividades que devem ser executadas no âmbito dos Centros visando a melhoria do trabalho em equipe e o desenvolvimento do trabalho social são: as reuniões de equipe, que tem como objetivo debater e solucionar os problemas identificados no trabalho, de natureza técnica-operativa ou de relacionamento interprofissional; as reuniões para estudo de casos visando reunir a equipe para estudar, analisar e avaliar as particularidades e especificidades das situações atendidas, de modo a ampliar a compreensão e possibilitar a definição de estratégias e metodologias de atendimento mais adequadas; supervisão e assessoria de profissional externo para promover espaço de troca de experiência e aprendizagem e conduzir a uma maior clarificação e transparência das funções e possibilidades de atuação de cada profissional (BRASIL, 2011).

Já o desenvolvimento do trabalho social pelos serviços do CREAS pressupõe escuta qualificada e compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo, considerando seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural. Neste sentido, a elaboração do plano de acompanhamento é essencial para delinear, junto aos usuários, a construção de novas perspectivas de vida e implica na realização de atendimentos continuados, que podem ser realizados em formatos diversos – individual, familiar, em grupo, com grupos de famílias – considerando as situações vivenciadas e as singularidades de cada família/indivíduo em acompanhamento. Além de ações que oportunizam o fortalecimento da autonomia e o acesso a direitos, por intermédio da realização de encaminhamentos e da articulação em rede visando à atenção integral das famílias/indivíduos (BRASIL, 2011).

As entrevistadas apontaram nos seus relatos que a principal atividade que desenvolvem é o atendimento a família/indivíduo que estão vivenciando situação de violação de direitos. Também relataram que registram e elaboram os relatórios de atendimento e acompanhamento dos casos, realizam visitas domiciliares, encaminhamentos, articulação com a rede, além de participarem das reuniões de equipe e da supervisão, conforme é possível confirmar nos depoimentos a seguir:

Aqui no PAEFI o carro chefe é o atendimento. Então a gente faz atendimento a famílias e indivíduos que por alguma circunstância da vida estejam vivenciando situação de violação de direitos. Além dos atendimentos a gente faz muita articulação da rede socioassistencial, visitas domiciliares, discussão de casos e supervisão. O trabalho é mais ou menos nesses termos. Mas, também participamos de eventos representando o CREAS e o PAEFI, principalmente, em rede, por exemplo: Vai-se discutir um caso, o que o PAEFI tem a contribuir para esse caso com a saúde, com a educação, com o Conselho Tutelar, com a Promotoria? Vamos sentar, vamos discutir. Isso a gente faz muito, é muita articulação de rede, já que a Assistência conversa com as políticas complementares. A gente faz isso muito, mas o carro chefe, o que a gente mais faz mesmo é o atendimento. E esse atendimento aqui que você está vendo: porta fechada, individual [...]. (AS7)

As principais atividades são os atendimentos individuais ou ao grupo familiar, com o acompanhamento do caso porque o foco é a violação. Encaminhamentos diversos para a saúde, trabalho, educação. Também, visita domiciliar. No geral, os principais são estes. Ainda tem as articulações com a rede que se refere à violação e, os registros que também compõem nossas atividades. (AS5)

Dentre as propostas de atividades do PAEFI, que é o serviço que a gente está vinculada, a gente faz o acompanhamento familiar e, por meio desse

acompanhamento a gente executa algumas atividades como atendimentos individuais ou coletivos ao grupo familiar, visita domiciliar, atendimento ao domicílio quando as pessoas não têm condição de vir aqui, por questão de dependência, de saúde, de comorbidades, que é o caso de idosos e pessoas com deficiências [...]. A gente também faz muita reunião de rede, para poder articular aquilo que a gente vai desenvolver com a família. A gente faz muita discussão de casos, muitos contatos com esta rede, seja por meio de telefone, e-mail ou através dessas reuniões. Relatórios, o tempo todo a gente faz relatórios, três tipos de relatórios no mínimo, um de registro direto no prontuário da família, outro no sistema específico que a gente executa direto aqui da PBH. Têm também esses relatórios externos que por vezes a gente tem que fornecer para algum órgão de direitos que encaminhou o caso, às vezes é o Conselho Tutelar, a Vara da Infância, as Promotorias das pessoas idosas ou das pessoas com deficiência, além da supervisão. Também tem a orientação jurídica, a gente tem um orientador jurídico aqui dentro no CREAS que dá um suporte para a gente em relação as questões legais [...]. (AS3)

Percebe-se, no depoimento das pesquisadas, que as tarefas que executam estão em conformidade com as orientações técnicas do PAEFI, que recomenda atendimentos mais individualizados em algumas situações e, outras intervenções mais coletivas, inclusive com a participação de todos os familiares implicados na situação (BRASIL, 2011). A orientação conjunta com cada família/indivíduo, a depender da singularidade da situação, as metodologias a serem utilizadas no trabalho social especializado para a adoção das estratégias mais adequadas em cada caso, tendo em vista a potencialização da família/indivíduo e a construção de novas possibilidades de interação, projetos de vida e superação das situações vivenciadas, também, são orientações técnicas do PAEFI (BRASIL, 2011).

Neste contexto para Anjos (2013) a antecipação da execução da tarefa corresponde ao trabalho prescrito e este satisfaz uma necessidade de orientação, burocratização e fiscalização. Sendo assim, para o trabalhador que o segue é uma fonte de reconhecimento, mas funciona como uma fonte de punição para aquele que não a obedece. Já o trabalho real é “aquilo que o trabalhador deve acrescentar de si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele se atém escrupulosamente à execução das prescrições” (DEJOURS, 2004, p.28). Assim, indo ao encontro dessa concepção Anjos (2013), explica que o trabalhador tem papel importante na execução das tarefas, sem menosprezar a importância do planejamento para a coordenação das forças de trabalho de uma instituição.

Desta forma, as entrevistadas apontaram que para a realização das suas tarefas são necessárias algumas competências e destacaram como as principais: o conhecimento teórico-metodológico e dos instrumentos técnicos-operativos, o conhecimento de legislações específicas, como por exemplo: do Estatuto da criança e do adolescente e do idoso, a legislação da pessoa com deficiência, o conhecimento da rede e o conhecimento de informática, conforme é possível confirmar nos depoimentos a seguir:

Acho que é o conhecimento metodológico mesmo, do como fazer este trabalho, desde o instrumental, conhecimento de legislação, você tem que ter um conhecimento prévio do Estatuto do idoso, da legislação da pessoa com deficiência, da criança e do adolescente, conhecer a rede de serviços, de retaguarda para encaminhar porque se eu preciso encaminhar uma idosa, um idoso para um grupo de convivência para um CRAS, eu preciso saber onde está esse CRAS, qual é o CRAS mais próximo daquela área de abrangência, até para saber como conduzir aquele caso. E o conhecimento teórico também que é fundamental porque você se vê diante, todo o tempo, você até sabe teoricamente como é que você vai fazer o atendimento de uma família que tem um adolescente, que tem um conflito, mas se eu não conheço sobre o ser adolescente, se eu não conheço sobre a relação familiar. Então, isso demanda o se debruçar sobre as várias questões. Então, eu viro e mexo fico testando algumas teorias, alguns conhecimentos, eu gosto muito de fazer isso. (AS10)

Para além do Serviço Social você tem que ter noção de informática porque você tem que digitar os relatórios no sistema, então se você não tem um pouco de noção de informática e você tem um pouco de dificuldade seu trabalho fica muito moroso, ele fica mais penoso porque a nossa ligação com a informática é muito grande. E as competências específicas do assistente social, se ele não fizer uma análise de conjuntura ele pira, tem que saber fazer análises de conjuntura, de contexto, histórico, econômico. [...]. O conhecimento teórico metodológico é uma competência que se você não tiver você vai ter que correr muito atrás, porque senão seu sofrimento vai ser bem maior, com certeza, do que daquele que já tem esse arcabouço. A gente aplica alguns instrumentos, como por exemplo a visita, a gente não faz o estudo socioeconômico porque a porta de entrada é para a família que se encontra em violação de direitos, mas já recebemos ofício de juiz solicitando o estudo social, já chegou. (AS8)

As orientações técnicas do CREAS recomendam que a equipe deve prevenir a mecanicidade e a rotina acrílica do trabalho, evitando assim empobrecer as intervenções realizadas. Neste sentido, a equipe deve atentar-se para o cotidiano de trabalho no espaço institucional, não permitindo que a rotina impossibilite a revisão das práticas adotadas (BRASIL, 2011). Neste contexto, não existe trabalho meramente de execução para a Psicodinâmica do Trabalho (FERREIRA *et al.*, 2013). Sobre esta afirmativa Dejours (2008c) vai dizer que há um engajamento subjetivo do trabalhador entre as prescrições e o real do trabalho, pois, caso

existisse o trabalho meramente mecanizado, ele poderia ser relegado completamente às máquinas. Anjos (2013) acrescenta que o trabalho, que é uma complexa gama de possibilidades, a partir da padronização se transformou em um rígido processo de seguimento de regras. Neste sentido, Dejours (2008c) diz que o trabalho está na ação real do trabalhador, assim é tudo aquilo que não está prescrito, porque não é o prescrito que realiza o trabalho.

5.2 Descrição qualitativa dos dados: categorias e subcategorias de análise

Para a análise dos resultados, conforme abordado na metodologia e indicado nos objetivos propostos, foram utilizadas cinco categorias, a saber: sentido do trabalho; contexto do trabalho; vivência de prazer no trabalho; vivência de sofrimento no trabalho; e estratégias de defesas utilizadas pelo trabalhador para lidar com o sofrimento no trabalho. Estas categorias foram definidas *a priori* a partir do referencial teórico elaborado para sustentar os achados da pesquisa.

A partir dessas categorias, emergiu uma série de subcategorias *a posteriori*, que se revelaram como as mais marcantes, considerando que foram vivências comuns e evocadas pela maioria das entrevistadas. Algumas subcategorias identificadas nas falas das pesquisadas nos temas abordados no decorrer das entrevistas – mesmo por se apresentarem numa frequência menor, portanto de menor peso – foram citadas no Quadro 3, por exemplo, a subcategoria segurança do trabalho, ou no final de cada categoria com a qual se relacionam, por se considerar a importância da sua análise, devido à natureza do trabalho das assistentes sociais do PAEFI. Neste sentido, Godoy (1995) explica que o tratamento qualitativo dá importância aos aspectos particulares do ambiente natural como fonte de informações, o que justifica a referência dessas subcategorias na análise de conteúdo dessa pesquisa.

O Quadro 3 apresenta as categorias e as subcategorias de análises da pesquisa.

Quadro 3 - Categorias e subcategorias do conteúdo das entrevistas

(continua)

Categoria	Subcategoria
Sentido do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Espaço ocupado pelo trabalho - Significado do trabalho - Escolha da profissão - Relevância do trabalho e da profissão

(conclusão)

Contexto do trabalho	Subcategoria
Organização do trabalho	- Ritmo de trabalho - Cobrança por resultados - Planejamento e organização do trabalho
Condições do trabalho	- Infraestrutura de trabalho - Equipamentos e instrumentos utilizados para o trabalho - Atendimento do usuário - Segurança do trabalho
Relações socioprofissionais	- Relacionamento com os colegas - Relacionamento entre equipes - Relacionamento com agentes externos
	Subcategoria
Vivências de prazer	- Expressão de opiniões - Realização no trabalho - Identificação com o trabalho - Reconhecimento da função
Vivências de sofrimento	- Acúmulo de tarefas - Sensação de fracasso - Reconhecimento institucional
Estratégias de regulação	- Apoio de colegas - Apoio da supervisão - Entretenimento social - Atividades física e de lazer - Religião - Terapia

Fonte: Dados da pesquisa

Procede-se nas seções a seguir à análise de conteúdo dos relatos dos sujeitos da pesquisa, com base nas categorias e subcategorias emergidas no decorrer das entrevistas, visando descrever e analisar as vivências na percepção das pesquisadas de prazer e sofrimento no trabalho. As categorias e as subcategorias se mostraram intimamente relacionadas e interdependentes. Não obstante, decidiu-se por dividi-las, para fim de organização da descrição e análise dos dados.

5.1.1 Sentido do trabalho

Esta categoria destaca os principais aspectos que caracterizam o sentido e a relevância que o trabalho ocupa na vida do trabalhador em determinado período, referindo-se ao que se entende por centralidade do trabalho (MORIN, 2001; TOLFO; PICCININI, 2007). Os relatos das pesquisadas destacaram como principais elementos desta categoria: espaço ocupado pelo trabalho, significado do trabalho, escolha da profissão e relevância do trabalho e da profissão.

As pesquisadas, ao relatarem sobre a subcategoria espaço ocupado pelo trabalho, confirmaram o quão central ele é, pois apontaram que se trata de um espaço muito

grande e significativo. Neste contexto, Dejours (2007) alerta que o trabalho nos envolve além do tempo em que o realizamos. Seguindo este princípio, as entrevistadas afirmaram que o trabalho preenche muito do seu tempo, exigindo dedicação e compromisso, tendo em vista que passam a maior parte do dia exercitando suas funções, o que é possível perceber nos relatos a seguir:

É a principal coisa da minha vida. Ocupa muito. Às vezes, os colegas brincam comigo que eu coloco meia fina e vestido, venho de colar como se eu estivesse indo fazer qualquer outra coisa. Não! Para mim a coisa mais importante para mim no momento é o meu trabalho. Para algumas pessoas, não, porque elas têm outras preocupações, vamos dizer assim. Mas eu não sou casada, não tenho filhos. Então, o lugar que ocupa mais energia na minha vida é o meu trabalho. A minha dedicação total está aqui. Então, o lugar mais importante que eu venho é aqui, as amizades são construídas aqui [...]. Então, os amigos que eu tenho são os do trabalho. Então, para mim, é o lugar mais importante. Passo a maior parte da minha vida aqui, porque eu fico sozinha lá em casa. (AS 6)

Hoje, eu diria que o meu trabalho ocupa muito, 90% da minha vida, sabe? Eu sou muito militante. Eu gosto de estudar, eu gosto de militar na causa. Então, eu vou muito nesses movimentos sociais. Eu sou conselheira do Conselho Municipal de Assistência Social. Então, assim, eu sou muito militante, eu gosto da causa. Então, acho que é por isso que gera esse conflito também com as pessoas. Então, hoje, ocupa muito da minha vida. (AS8)

Não digo que é muito espaço, porque senão acaba que você não faz outras coisas. Mas se a gente for pensar um espaço de tempo durante o dia, praticamente é muito espaço. De fato, é grande. São quarenta horas. Mas eu tento não deixar que o trabalho seja assim o foco da minha vida. Então, é um espaço médio, porque eu tenho família, tenho amigos, tenho outras coisas que faço. Voltei a estudar. Então, assim, tem outras coisas. (AS2)

A centralidade absoluta do trabalho mensura o valor atribuído a este dentro da vida do trabalhador e identifica em que medida ele é central para a autoimagem (TOLFO; PICCININI, 2007). Este componente valorativo aparece no relato das pesquisadas, que, em sua maioria, apontaram em suas falas a importância, o valor e o espaço que o trabalho ocupa em suas vidas. Outro componente citado por Tolfo e Piccinini (2007), possível de se perceber nos depoimentos das entrevistadas, é a centralidade relativa do trabalho, sendo este medido por outros momentos importantes na vida da pessoa e que são influenciados pelos ciclos vitais do sujeito. Por exemplo, a celebração de amizades.

A subcategoria significado do trabalho também foi apontada nos relatos das entrevistadas. Para elas, o seu trabalho é muito significativo, pois gostam e se

identificam com o que fazem e também acreditam que o trabalho que executam tem um significado especial tanto para as pessoas que atendem quanto para a sociedade, conforme se percebe nos depoimentos a seguir:

Eu sou apaixonada por esse trabalho, apaixonada com o SUAS. Eu estou vivendo uma síndrome de Estocolmo com esse PAEFI. É um amor não correspondido. Eu me identifico com esse trabalho. Gosto muito do trabalho, gosto muito do SUAS, tenho minhas críticas ao trabalho do PAEFI, ao modo como é executado hoje. Mas eu acredito muito nesta política, e eu faço muito o que eu acredito. Então, eu não tenho problema. Eu estou naquilo que quero estar. (AS7)

[...] do trabalho do PAEFI que eu vou falar aqui. Eu acho que é um significado muito especial. Eu estava pensando que antes de eu ser assistente social eu nunca imaginei na minha vida que pudesse existir um serviço que tratasse dessas violações intrafamiliares, que são as mais complicadas de serem identificadas. Uma coisa é, por exemplo, um homicídio, uma coisa que todo mundo está vendo e que foi identificado. Acionou a polícia, tem um processo, julgamento e tal. Outra coisa é dentro da família. Isso é muito delicado imaginar que alguém pensou numa equipe que pudesse entrar ali dentro para tratar aquilo. Eu acho isso um avanço, porque se não existisse um trabalho desse como o do PAEFI como seria essas violações? O que seria dessas crianças, desses idosos, dessas pessoas com deficiência? Então, ainda não está no ideal, porque esse serviço acaba sendo muito limitado pela própria limitação da política. Mas a ideia dele é uma coisa fantástica. É de um avanço mesmo [...] (AS 5)

[...] eu acho que é importante, porque o assistente social ele vem trazer uma concepção do direito, da informação, do direito ao atendimento de qualidade. Eu acho que o assistente social é o profissional que mais bate nessa tecla. Como é o profissional que mais bate nessa tecla de luta pelo direito, é muito importante para a sociedade. Daí também é importante a sociedade perceber isso, reconhecer isso [...]. (AS8)

O trabalho, nesse contexto, representa uma identidade individual do sujeito ou o significado que se atribui a seu papel (LUNDBERG; PETERSON, 1994). A centralidade do trabalho possibilita ao trabalhador fazer parte das relações sociais e lhe dá segurança na relação do produto do seu trabalho (THIRY-CHERQUES, 2004). Portanto, deve-se considerar o rompimento desse vínculo, uma vez que o trabalho não somente é fonte de sobrevivência, mas também representa uma forma de inserção social para o sujeito.

A identificação com o trabalho, para Morin (2001), nasce de um processo cognitivo consistente, que se baseia na comparação dele com uma atividade e, também, nas percepções que o indivíduo possui sobre si mesmo. Essa identificação é contrária à alienação, pois resulta de parte de uma autoidentificação. Isso posto, significa que a

centralidade do trabalho na vida do indivíduo será tanto maior quanto menor for sua alienação em relação a este trabalho.

No que se refere à subcategoria escolha da profissão como um elemento de sentido no que fazem, as entrevistadas mostraram que possuem orgulho do que realizam e que acreditam que sua formação profissional tem caráter transformador e contribui para a construção política, a emancipação, o empoderamento e a potencialização dos usuários, conforme se destaca nos depoimentos a seguir:

[...] eu passei nos dois vestibulares na época e optei pelo Serviço Social. E, assim, eu até lembro que os meus pais disseram: “Não faz Serviço Social, não. Você não vai ganhar dinheiro. É uma profissão que não tem futuro”. E hoje eles têm um discurso muito paradoxo, contrário ao que eles diziam antes [...] eu consigo ver uma valorização muito grande deles. Isso é importante para mim. O meu marido também eu vejo que valoriza muito essa questão do meu trabalho, [...] (AS 4)

É igual eu te falei, sou militante. Então, eu fiz Serviço Social por ideologia. Então, assim, quando eu escolhi eu também, quando eu entrei aqui na Prefeitura, quando eu optei pela Política de Assistência, pelo concurso, eu queria trabalhar neste serviço que é o PAEFI. Eu vim para o serviço que eu queria, que eu optei. Eu poderia ter escolhido outro, mas eu escolhi esse. E os motivos são estes mesmos da gente conseguir através do trabalho da gente fazer essa trajetória de formação política mesmo, de contribuir. (AS11)

Primeiro, quando eu me formei tinha várias expectativas da profissão. Depois, além de gostar de exercer a profissão, tem a necessidade de ter uma renda, e eu acho que, de certa forma, o trabalho traz um reconhecimento social. Ele lhe coloca em um lugar no mundo de certa forma e contribui mesmo para o seu amadurecimento, tanto profissional quanto pessoal. (AS2)

[...] mas eu não me movo pelo aspecto financeiro. Eu me movo pelo prazer no trabalho. Eu acredito na minha formação. Eu acredito no caráter transformador da minha profissão. Acredito na política pública. Eu sei que ela é cheia de furos, que ainda não é estado de bem-estar social. Tenho plena consciência disso. Mas eu acho que é uma política de resistência, uma política que enfrenta a lógica mundial globalizada do capital. Então, eu acho que isso me move para o trabalho. Mesmo que a gente caminhe na contramão, é muito gostoso saber que está do lado certo. (AS7)

A escolha da esfera de trabalho e da profissão como componente do sentido do trabalho baseia-se no princípio de que as experiências das pessoas são segmentadas em diferentes subesferas e que as pessoas diferem em suas preferências por uma particular esfera da vida (MORIN, 1996). As pessoas vivenciarão mais significância nos comportamentos exercidos nas esferas de sua vida que forem de sua preferência, contudo participarão de esferas da vida menos

preferidas, desde que recebam recompensas pelo seu comportamento instrumental (MORIN, 1996).

Quanto à subcategoria relevância do trabalho e da profissão as entrevistadas consideraram que estes elementos são úteis e relevantes para a sociedade e para as pessoas. Inclusive, em alguns momentos, acreditam que ocorrem exageros e interpretações equivocadas sobre a relevância e o papel da profissão e do trabalho do assistente social, uma vez que: ou o profissional é considerado um messias, que pode resolver tudo, ou é uma pessoa boazinha, que está ali com a finalidade de ajudar, de maneira assistencialista. Essa realidade pode ser observada nos relatos a seguir:

[...] então, a partir do momento que a gente começa a atender essas famílias e elas começam a conseguir seguir as orientações do PAEFI faz com que aquilo cause uma mudança, primeiro, na vida delas e, depois, em todo entorno, nas relações sociais, nas próprias relações com os filhos. Então, eu acho que a comunidade como um todo está indiretamente relacionada com essas famílias que a gente atende. Então, o trabalho do assistente social com essas famílias é fundamental para que elas consigam se organizar e, com isso, atingir indiretamente a comunidade também. (AS 4)

Importantíssimo, essencial, primordial. Faz toda a diferença. Só que, infelizmente, tem uma interpretação que esse profissional da assistência, o assistente social, é o salvador de tudo, que resolve tudo, que tem que saber tudo, ao passo, também, que eles acham que é aquela pessoa boazinha que vai trazer a pessoa para a realidade e que está lá para garantir direitos. Há uma interpretação errada, muitas vezes, da nossa profissão. Não desmerecendo as pessoas que fazem caridade, que são boazinhas, que agem na linha do assistencialismo, mas a gente garante direitos; não é a pessoa boazinha. Todo mundo acha que em qualquer lugar, não estando neste espaço institucional, a gente é assistente social: dentro do supermercado a gente é assistente social, em qualquer lugar, a gente está num show, é assistente social. (AS 6)

[...]. Então, é isso. Com as pessoas que eu convivo, eu marco o lugar, eu marco a minha profissão, e acaba que eles acham importante, relevante. Eles dizem: “Menina! Você é muito apaixonada pelo que faz mesmo”. (AS 7)

Um trabalho que tem sentido é relevante, gratificante e genuíno para o sujeito que o realiza (HALCKMAN; OLDHAN, 1975). Morin (1996) explica o sentido do trabalho como uma estrutura afetiva, composta por significado, orientação e coerência. Assim, o significado compreende as representações que a pessoa tem de sua vida, assim como o valor que atribui a ela. A orientação se refere à inclinação que a pessoa tem para o trabalho, o que ele busca e o que guia suas ações. A coerência é

a harmonia ou o equilíbrio de sua relação com o trabalho. Esta concepção vai ao encontro da opinião de Dejours (1998) quando ressalta que o trabalho tem que fazer sentido para o próprio sujeito, para os seus pares e para a sociedade.

Em síntese, os relatos das entrevistadas permitiram observar que o espaço ocupado pelo trabalho nas suas vidas é muito grande e significativo. Para elas, o trabalho que executam tem um significado especial tanto para as famílias/indivíduos que atendem quanto para a sociedade. No que se refere à escolha da profissão, apontaram ter orgulho pelo que realizam e acreditam que contribuem para a construção política, a emancipação, o empoderamento e a potencialização dos usuários. Portanto, para elas sua profissão é relevante e útil para a sociedade e para as pessoas. Todavia, confirmaram que ainda podem ocorrer interpretações equivocadas sobre o papel da profissão e do trabalho do assistente social, seja tanto de cunho messiânico, quando o profissional é visto como o salvador, quanto assistencialista, quando é percebido como aquela pessoa boazinha que está ajudando o indivíduo.

5.1.2 Contexto de trabalho

Nesta dimensão, são analisados os aspectos referentes a: organização do trabalho, condições do trabalho e relações socioprofissionais.

5.1.2.1 Organização do trabalho

A análise dos depoimentos das assistentes sociais revelou que os principais aspectos que caracterizam a organização do trabalho associam-se às subcategorias: ritmo de trabalho, cobranças por resultados e planejamento e organização do trabalho.

No que se refere à subcategoria ritmo de trabalho, a maioria das pesquisadas informou que ele é acelerado, pesado e perverso. Mesmo as profissionais que consideraram seu ritmo normal, associaram esta normalidade ao fato de terem liberdade na organização das agendas mensais de trabalho, favorecendo o planejamento dos atendimentos e das demais atividades que realizam. No entanto, percebe-se que as pesquisadas administram um grande número de atividades e

que, a partir das experiências vivenciadas no serviço, foram buscando estratégias para adequar o ritmo de trabalho à carga horária diária, evitando, assim, o desgaste e o sofrimento que as atingiam no início. Nos depoimentos abaixo é possível constatar essas vivências:

O meu ritmo é de acordo com a demanda. Infelizmente, eu avalio que eu não tenho essa autonomia de colocar um ritmo para mim. Se eu pudesse colocar esse ritmo, eu diria para você que estaria muito satisfeita, porque seria um ritmo que eu estaria colocando [...]. Temos que acompanhar um número fixo de família. Hoje, a gente atende menos, mas a gente já chegou a atender 28 casos, que é o teto. Então, assim, eu tento estabelecer o meu ritmo que dê conta dessas 28 famílias. E eu vou te falar a verdade que o ritmo não dá. Não conseguimos. Então, temos que acelerar para não deixar nada acumular e a família ficar sem atendimento. E acumula, e a família fica sem resposta. Mesmo assim, acontece. A gente não dá conta, porque a gente acompanha 28 famílias. Não é 28 pessoas. Então, uma família tem é 10, 15 pessoas. São muito complexas. Cada um com a sua complexidade, cada um contribuindo com aquela violação de direito. Então, é um ritmo louco. Hoje, avalio que o meu ritmo é louco, é um ritmo que não me permite parar, pensar na minha ação, que a hora que eu saio daqui, eu falo: “Meu Deus! Uma hora eu ainda vou levar um processo nas costas porque a gente começa acelerada para dar conta daquilo ali, e, de uma certa forma, tem o gestor que lhe pressiona e são x atendimento, e aí esse mês você atendeu os 28. Surreal! O mês tem trinta dias. Se eu atendesse uma família por dia, eu não conseguiria atender. Então, é um ritmo perverso. Hoje mesmo, com 25 famílias, caiu três. Ainda é um ritmo perverso. (AS 8)

O meu ritmo é muito acelerado, sabe. Assim, eu sou uma pessoa que me preocupo muito com essas famílias que a gente atende. Então, assim, algo que eu acho importante é que sempre o prontuário esteja em dia e o SIGPS² também. E isso é quase impossível de ser feito, por causa da falta de infraestrutura, porque a nossa agenda é muito cheia. Então, assim, eu sempre procuro agendar vários atendimentos, fazer as visitas domiciliares de uma forma mais intensa, porque eu avalio que as famílias que chegam ao PAEFI já estão numa situação de violação muito grave e que elas não podem aguardar muito. Então, assim, o meu ritmo é mais intenso. Ele é mais acelerado. Às vezes, eu até falo comigo que eu preciso dar tempo, que eu preciso diminuir, que eu preciso dar uma pausa. Mas isso já faz parte da minha própria personalidade mesmo, sabe, a questão do compromisso. Então, eu avalio que eu precisava diminuir um pouco. Mas eu não dou conta. (AS 4)

Então, eu tenho um ritmo acelerado no trabalho. Eu sempre vou para casa. O PAEFI tem essa peculiaridade, sabe? É o aspecto adoecedor desse serviço. Você nunca vai para casa achando: “Que bom! Meu serviço está todo adiantado”. O PAEFI, eu não sei, eu venho de experiências na área da saúde e no CRAS, mas o PAEFI ele tem isso. É um serviço sempre inacabado. Eu não sei se devido ao acompanhamento sistemático. A gente trabalha com famílias, e hoje o recorte é em torno de 28 famílias por técnico. [...]. Então, o PAEFI tem isso. É um serviço que a gente nunca consegue finalizar. Aí, quando a gente consegue finalizar e fazer um

² O SIGPS, ou Sistema de Informação e Gestão das Políticas Sociais, é utilizado pelo SUAS em âmbito nacional para o registro de dados e dos atendimentos dos profissionais das Unidades CRAS e CREAS, Ele gera os dados do Censo SUAS anualmente.

desligamento que é o ápice (vamos dizer que é desligar um caso), aí na próxima reunião já tem casos para serem recebidos. (AS 7)

Para Rego (2013), a aceleração está relacionada à sobrecarga do trabalho. Neste sentido, para reduzir o tempo no desempenho das tarefas o trabalhador aumenta progressivamente o ritmo de trabalho, praticando a autoaceleração (MARTINS, 2011). Tal prática pode ser uma forma de inibir o pensamento reflexivo, negando a vivência de sofrimento, compreendida como uma estratégia de defesa (MARTINS, 2011). Para a organização, ter trabalhadores acelerados é útil para alimentar os ciclos vigentes nas práticas neoliberais; para o trabalhador, é uma forma de não vivenciar a monotonia das tarefas sem sentido nem o sofrimento ético de transgredir, muitas vezes, o prescrito em detrimento da ética e da qualidade no trabalho e tampouco a falta de autonomia em seu trabalho (REGO, 2013).

As pesquisadas relataram possuir um ritmo acelerado para atender às demandas das famílias, do serviço e da organização do trabalho. Martins (2011), a partir de suas pesquisas no setor de serviços bancários, explica que a aceleração do ritmo das atividades pode ser estimulada pela organização do trabalho, apoiada pelos ideais de produção e por um bom atendimento ao cliente. Neste aspecto, as entrevistadas demonstram a preocupação em acompanhar de forma sistemática todas as famílias que estão sob suas responsabilidades, sendo esta uma experiência comum a todas. Conforme salienta Martins (2013), ocorre um misto de autoaceleração com o encadeamento e sucessão nas tarefas, que são experiências subjetivas e vivenciadas de forma singular pelas pesquisadas.

As transformações nos modos de organização do trabalho causam efeitos na forma de engajamento dos trabalhadores em seus trabalhos (REGO, 2013). Dessa maneira, têm-se sujeitos resignados e com desejo limitado a cumprir uma tarefa, trabalhando sem pensar, sem a noção dos próprios limites (REGO, 2013). Isso significa que o sujeito, para se engajar na aceleração, de maneira a ocupar seu tempo, com a sobrecarga perceptiva, fecha a consciência ao pensamento organizado vindo do interior (DEJOURS, 1998). Para Mendes (2007a), é importante que o trabalhador tenha condições de organizar seu trabalho conforme suas

necessidades e seus desejos, sendo essa adequação fundamental para vivenciar o prazer na realização de suas atividades.

Cobrança por resultados foi identificada com frequência no relato das entrevistadas. Para muitas, as cobranças impostas pela instituição chegam, em sua grande maioria, sem planejamento e sem oferecer as condições de execução. Afirmaram que, além da cobrança referente ao número de atendimentos, ao tempo de acompanhamento e desligamento das famílias e à realização dos registros nos prontuários, que é institucional, ocorrem cobranças dos agentes externos, pois a família, ao ser admitida no PAEFI, acredita que terá prioridade de acesso aos benefícios e serviços. Com isso, tanto a família cobra o seu acesso aos serviços e benefícios quanto a rede cobra os resultados das intervenções realizadas para a superação da violação dos direitos, principalmente os Órgãos de Defesa de Direitos (ODDs), conforme é possível constatar nos relatos a seguir:

As cobranças nem sempre são planejados. Às vezes, elas vêm com ações descontinuadas e às vezes colocadas de forma arbitrárias: “Tem que fazer isto é para amanhã. O nível central mandou isto. Tem que resolver”. Colocam de uma forma que a gente tem que resolver. Às vezes, é conversado, mas nem sempre. Às vezes, as cobranças chegam e argumentamos, mas fica por isto mesmo. É para fazer. Foi decidido assim. (AS1)

Esta questão é até bem complexa, porque são muitas as cobranças. A gente é cobrada o tempo todo. Mas, ao mesmo tempo, a gente não tem as condições, não tem a estrutura necessária. Igual mesmo agora: Esta questão do número de casos é uma questão que a gente já vem lutando há algum tempo para ter uma redução, para que com a redução a gente tenha condições de fazer um acompanhamento sistemático com essas famílias. É algo que, por exemplo, a gente não consegue avançar. É justamente pela pressão da instituição, que tem que ser este número de casos, porque também entra a questão de recursos que vêm, que é envolvido, sabe. Então, eu vejo que as cobranças são muitas. E, ao mesmo tempo, a gente não tem, às vezes, nem espaço para poder questionar [...] Inclusive, além da organização, temos os órgãos de defesa, a rede, porque, a partir do momento que o caso foi encaminhado, que o caso chegou, a rede está o tempo todo pressionando para ter uma resposta, para saber se já terminou. E, ainda, têm os órgãos de defesas. E a diferença é que o órgão de defesa tem aquele poder da imposição, de prazos, essas coisas. Já a rede é a questão do dia a dia mesmo. (AS2)

Há cobranças [...]. Então, têm cobranças dessa ordem, por exemplo, que o acompanhamento familiar está se estendendo muito. Como a gente tem um sistema informatizado, que a gente deve lançar todo o trabalho que é realizado, mas como a prefeitura não disponibiliza computadores necessários para isso, há uma cobrança de que esse sistema seja constantemente alimentado, mas isso não acontece. Há cobranças até em termos de relatório mesmo, porque, por exemplo, chega um relatório da

Promotoria definindo prazo de resposta em dez dias. Se a gente já tiver um instrumento que é o necessário para fazer isso, isso é feito, mas, às vezes, nem sempre isso é possível, e aí vem uma cobrança dizendo que isso precisaria ser realizado. Mas aí, a gente diz que é possível conversar com o Ministério Público e pedir uma dilatação de prazo. Há cobrança da ordem também da quantidade de atendimentos feitos no mês, de visitas domiciliares. Às vezes, chega até ao nível de comparação, porque aqui o técnico está atendendo mais do que o outro, porque uma regional tem maior número de atendimentos e, a outra tem menos. Então, questões dessa ordem são muito cobradas, e aí se o profissional não conseguir se haver com isso e não se posicionar, isso gera outro desgaste também. (AS4)

Para o trabalhador, muitas vezes, não é possível alcançar o equilíbrio entre as exigências da organização do trabalho e suas necessidades, tanto fisiológicas quanto psicológicas (DEJOURS, 1994). Com isso, as pressões e imposições da organização do trabalho refletem no trabalhador um sentimento de incapacidade e incompetência diante dessa realidade, o que torna o sofrimento inevitável (DEJOURS, 1999a, 2001). Já na concepção de Anjos (2013) a realidade do trabalho é muito complexa. Portanto, nenhuma regra pode dar conta de todas as situações. Neste sentido, ocorrem inúmeras possibilidades diferentes das previstas pela prescrição, como ineditismos, imprevistos, contradições, ambivalências e falhas, podem acontecer no momento da execução, o que confirma para Anjos (2013), que a variável de ajuste desta engenharia é o trabalhador.

Ainda com relação a esta subcategoria, Anjos (2013) aponta que é o trabalhador que se depara com a realidade e avalia se as condições de trabalho são suficientes para a execução e se deve ou não seguir as regras para alcançar os resultados esperados.

As entrevistadas apresentaram como características comuns no trabalho que realizam o excesso de tarefas que são geradas cotidianamente, acrescidos por cobranças de resultados por parte da instituição, dos usuários, da rede e, principalmente, dos órgãos de defesa de direitos, como um fator negativo e desgastante que pode conduzir ao adoecimento. Nesses termos, Baggio, Lima e Kovalski (2006) sustentam que a cobrança poderá ser realizada por meio de uma conversa branda por parte da chefia, pois, dessa forma, proporciona-se a autonomia e gera-se satisfação no trabalhador, o qual não se sente pressionado. Assim, a cobrança não se apresenta de forma negativa para o trabalhador; ao contrário, pode

se tornar uma ferramenta que contribuirá para o êxito do desenvolvimento de suas tarefas (WERTHER JR.; DAVIS, 1983).

No que se refere à subcategoria planejamento e organização do trabalho, as pesquisadas analisaram como positivo o fato de a instituição deixar sob sua responsabilidade a organização e o planejamento de suas agendas. Portanto, demonstraram satisfação por se sentirem livres e com autonomia para organizarem não apenas os atendimentos das famílias e indivíduos, como também as demais atividades que compõem seu cotidiano profissional, por exemplo, discussão de casos e contatos com a rede, visitas domiciliares e reunião de supervisão, conforme é possível perceber nos relatos a seguir:

[...] o que eu acho bom aqui é essa liberdade que cada um tem para desenvolver o seu trabalho. Isso aí eu acho bacana aqui [...]. Hoje, eu não marco muitos. Antes eu marcava muitos atendimentos. Agora eu já marco menos num dia. Eu já vou e tento o caso que eu pego me debruçar neste caso. Eu não pego os 28 de uma vez, e aí vou ligar para eles de uma vez. Eu me debruço em um e, depois que eu consigo dar andamento e concluir, é que passo para o outro. Essa forma foi eu que coloquei. Mas cada um aqui tem sua forma de trabalho. Mas acontece muito aquelas famílias que você acompanha e já criou vínculos delas aparecerem aqui num dia em que você marcou outro atendimento. É claro que você vai atender, mas me ajuda, eu acho, para me organizar, focar em um caso. Mas atendo outro se precisar, escuto outro caso. Mas aí eu volto para o outro para tentar dar um desfecho para depois passar para o outro [...]. (AS9)

[...]. Eu procuro fazer um planejamento, sim, de tempo. A partir do momento que eu sei qual é, eu faço a primeira visita, faço o primeiro atendimento. Eu meio que tento fazer uma previsão de até quando vai esse caso. Embora não seja uma conta matemática exata, mas eu tento me organizar, fazer este planejamento, porque se você se perde nos casos, você acaba tendo uma sobrecarga maior do que aquela carga necessária para você fazer o seu exercício, o seu trabalho. Eu procuro me poupar, sendo organizada. Eu só não sou organizada para registrar os casos [...]. Meu SIGPS não é sempre organizado, não, mas eu procuro tentar fazer isso exatamente para não me sobrecarregar [...]. (AS10)

Olha, eu consigo me organizar. Eu acho que a gente tem que se organizar, para as coisas não ficarem conturbadas. Então, assim, hoje em dia, eu consigo me organizar, que dá para cumprir, sim, bem. [...] cada profissional tem essa autonomia de trabalho. Então, você, tendo condições de trabalho, é igual eu estou te falando: você tendo carro para fazer visita, você tendo condições de trabalho, daria para fazer um bom atendimento, a rede funcionando, porque não depende só da gente. A rede funcionar, a gente ter condições para ir discutir e tal, 28 casos com a rede funcionando e tendo condições de trabalho, eu acho que 40 horas dá para atender. (AS 11)

A gestão dos processos de trabalho pela equipe técnica é uma recomendação das orientações técnicas do CREAS, tendo em vista que favorece a troca de

informações, experiências e conhecimentos, que é fundamental para a qualificação das ações desenvolvidas na unidade (BRASIL, 2011). Neste sentido, a reflexão sobre as ações desenvolvidas, os processos de trabalho adotados e os resultados alcançados será possível a partir do planejamento. Na concepção de Batista (2000), o planejamento sistemático permitiria à equipe fazer uma análise crítica dos processos e dos impactos das ações planejadas, visando ao embasamento do planejamento de ações posteriores.

Ainda sobre a subcategoria planejamento e organização do trabalho, algumas pesquisadas também avaliaram que, mesmo sendo responsáveis pela organização de suas próprias agendas e com autonomia para planejá-las, ainda assim enfrentam no cotidiano profissional imprevistos e inesperados que levam ao desgaste, seja por receberem demandas inesperadas da gestão central ou pelos imprevistos que relatam ser comuns no tipo de trabalho que executam, já que, muitas vezes, mesmo sem esperar, recebem demandas das famílias ou da rede que exigem atenção imediata, o que é possível confirmar nos depoimentos a seguir:

[...] a agenda é muito atropelada. Vamos supor, igual por exemplo, eu já tinha combinado com você 10:30h, já veio outra agenda que é da gerência. Aí, eu fiz um esforço para estar aqui com você, porque, hierarquicamente, eu teria que cancelar com você e participar dessa reunião, que é da Gerência. Então, acontece isso muito, sabe, de atropelar a agenda, de você já ter uma coisa organizada e de uma hora para outra, não porque é urgente, você tem que fazer. Então, é um pouco atropelado [...]. A gente deveria ter supervisão, mas, às vezes, é difícil até de marcar, mas a gente faz. É difícil até se organizar para as reuniões de equipe. Às vezes, a própria reunião de equipe é suspensa. Então, aí fica complicado [...]. (AS5)

Tem essas situações. Por exemplo, a gente tem o carro para fazer visita, e aí a gestão precisar do carro para alguma outra atividade, e aí você tem que redirecionar aquela visita para um outro dia. Às vezes, acontece muito de atendimento espontâneo daquela família que não agendou vem para atendimento. De certa forma, na hora que você está lidando com a situação, pode lhe causar um certo estresse. Mas, geralmente, eu consigo resolver até com a cooperação dos colegas também. (AS2)

É recorrente, às vezes, aparecer este tipo de situação, principalmente com o tipo de família que a gente lida, que são famílias muito fragilizadas. Então, como geralmente acontece, eu largo todas as outras coisas que estou fazendo, suspendo as agendas para todas as outras situações e foco especificamente naquela situação de imprevisto que aparece naquela família. E, aí, muitas vezes, isso não se estende só por um dia, isso se amplia por vários outros dias, às vezes, até a semana. E quando aparece algum imprevisto, a gente foca naquela situação para resolvê-la para dar vazão o mais rápido possível. As situações de imprevistos que aparecem no nosso serviço (como exemplo posso citar situação de ameaça de vida), às vezes, acontece esse tipo de situações de agressões, que é física, ou que a

família está sofrendo ameaça de vida e ter que sair do território, ter que acessar algum órgão de defesa de direitos imediatamente. Às vezes, eles recorrem à gente, primeiro, por essa referência, por este vínculo construído, e aí a gente tem que articular toda essa rede. A intervenção tem que ser imediata. Por isso que eu digo que temos que suspender todas as outras coisas porque o restante dá para esperar diante dessa necessidade mais urgente. (AS3)

Para Anjos (2009), o trabalhador, ou quem planeja e se compromete com a qualidade final padronizada, é que deve lidar com os imprevistos e as intempéries. O trabalho não pode ser totalmente previsto, conforme afirma Dejours (2005), pois não existe produção perfeita, sendo esta uma das fontes de angústia, propriedade do sofrimento, e da necessidade de uma constante superação. Dessa forma, parte significativa dos problemas submetidos à análise psicodinâmica das situações de trabalho é originada do desconhecimento das dificuldades que os trabalhadores enfrentam devido à imperfeição da organização do trabalho (DEJOURS, 2008c).

A liberdade e a autonomia relatada pelas entrevistadas lhes proporcionam responsabilidades pelas suas tarefas e, também, o exercício do conhecimento específico da formação profissional na concepção do trabalho, o que possibilita o reconhecimento de contribuição para a organização do trabalho e, portanto, da construção da identidade no trabalho, oportunizando o espaço de atuação entre o que é prescrito pela instituição e o trabalho real. Quando ultrapassa a prescrição no sentido de dar conta dos acontecimentos e imprevistos, superando os limites da organização do trabalho, o trabalhador experimenta o real do trabalho (VASCONCELOS, 2013), que é uma forma específica de inteligência mobilizada para fins de ajustamento ocupacional.

Além dessas subcategorias, consideradas como mais importantes pelas entrevistadas, o grupo permitiu a observação de questões menos relevantes de identificação, que se referem à implantação de uma metodologia própria do PAEFI, com a finalidade de consolidar as atividades que executam, evitando, assim, a abertura do serviço a demandas que não são de sua competência e, também, visando ao bom planejamento e a uma boa organização das atividades previstas para o PAEFI.

5.1.2.2 Condições do trabalho

A partir do relato das entrevistadas, emergiram as seguintes subcategorias características das condições do trabalho: infraestrutura de trabalho, equipamentos e instrumentos utilizados para o trabalho, atendimento do usuário e segurança do trabalho.

Percebe-se uma insatisfação no que tange à subcategoria infraestrutura de trabalho, uma vez que as pesquisadas a consideraram inadequada para a realização das tarefas, tendo em vista que as salas não oferecem privacidade nos atendimentos, além de serem poucas e pequenas para o número de profissionais que ocupam o mesmo espaço. Também, o barulho é intenso, o que dificulta a concentração, e a ventilação e a luminosidade não são adequadas. Os móveis não estão em bom estado de conservação e em algumas regionais não há acessibilidade, conforme é possível observar a partir dos depoimentos.

[...] a gente trabalha num local em que as nossas salas de atendimento nem sempre garantem a privacidade do atendimento. Então, isso acaba, às vezes, dificultando um pouco, porque a gente tem a questão do sigilo, que é o que deve ser garantido. Então, assim, essas insuficiências de recursos materiais elas acabam prejudicando um pouco a condução do trabalho, porque assim acaba criando um desgaste no relacionamento profissional e pode criar uma situação de estresse [...] (AS4)

O espaço físico também não é adequado, é precário. Por exemplo, a gente precisaria ter uma sala minimamente confortável para atender esse cidadão que chega, e, às vezes, essa sala não tem, por exemplo a questão do sigilo. Aí, faz aquelas divisórias, que não tem... Então, é inadequado. O nosso espaço de trabalho é conjunto. Só na hora do atendimento individual para manter a privacidade. Então, não está adequado nem a parte da estrutura nem a de material [...] (AS5)

[...]. Aqui, a gente trabalha 24 pessoas num espaço... Não sei se você chegou a ver ali, depois eu vou te mostrar. Então, é dividido. Cada um tem o seu, vamos chamar de box ou sua estação de trabalho, só que algumas vezes o dificultador é o barulho, que a gente precisa de um pouco mais de concentração para registrar, para fazer um bom relatório. É um telefone que toca [...]. Então, a estrutura não é legal. Trabalhar quarenta horas é desgastante demais. Aqui, o que aconteceu recentemente, nós não temos mais o espaço para o lanche, que foi fechada a cantina. A gente tem que fazer o café ali. Então, não tem o espaço reservado para a gente sair um pouco daquela sala e relaxar um poquinho. Só se você for lá fora. Então, estas coisas eu acho que desgastam bastante, pois o técnico tem que ficar aqui esse tempo todo, e a gente trabalha com problema o dia inteiro. Então, a condição estrutural é um fator [...]. (AS6)

O ambiente do CREAS, para promover uma acolhida adequada e escuta qualificada aos usuários, deve ser acolhedor e assegurar espaços para a realização de atendimentos familiar, individual e em grupo em condições de sigilo e de privacidade (BRASIL, 2011). Assim, os resultados encontrados contrariam as orientações técnicas do CREAS de que, para o ambiente de trabalho ser acolhedor, além da postura ética, de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação a ser compartilhada por toda a equipe, o espaço físico ocupacional deve contar com condições que assegurem: atendimento em condições de privacidade e sigilo, adequada iluminação, ventilação, conservação, salubridade e limpeza, segurança dos profissionais e público atendido e acessibilidade a pessoas com deficiência, idosos, gestantes e crianças, dentre outros (BRASIL, 2011).

O trabalho é compreendido por Martins, Robazzi e Plath (2007) como valor social que traz dignidade às pessoas. É fundamental e necessário na vida do ser humano. Por isso, prioritariamente, deve ser fonte de satisfação. Dessa forma, é importante ter um ambiente de trabalho adequado, pois é no período da totalidade de suas forças físicas e mentais que o sujeito passa grande parte de sua vida útil no trabalho (OLIVEIRA, 2002). O ambiente de trabalho, para preservar a saúde e integridade e para garantir o prazer de estar e atuar naquele lugar, deve promover conforto, bem-estar e boas condições aos trabalhadores (MACHADO, 2001; NEUENFELDT; NOVO; SANTOS, 2012).

Mendes e Ferreira (2007) apontam que os riscos de adoecimento são influenciados por diversidade de dimensões, compostas por mais de um fator, inclusive pela interação entre o trabalhador e seu ambiente de trabalho, que faz parte das condições de trabalho oferecidas aos trabalhadores e que, também, compõe as representações do contexto de trabalho, juntamente como as representações relativas à organização e às relações socioprofissionais. As condições de trabalho, para Mendes e Ferreira (2007), se referem à adequação do ambiente físico, do posto de trabalho, dos equipamentos e dos materiais disponíveis.

Quanto à subcategoria equipamentos e instrumentos utilizados para o trabalho, as pesquisadas declararam que são insuficientes, pois o número de computadores e impressoras não atende à quantidade de profissionais que compõem as equipes, os

telefones não são suficientes e os créditos acabam bem antes do fim do mês e o número de automóveis com motoristas também não atende as demandas das visitas domiciliares. Algumas pesquisadas também se queixaram da velocidade da internet como fator estressante na realização de suas tarefas. Apontaram que em algumas regionais houve pequenas melhorias, fruto da mobilização dos trabalhadores e, inclusive, da visita de órgãos fiscalizadores. No entanto, declararam que as condições de trabalho ainda são precarizadas e que, para evitar o desgaste dos trabalhadores, a prefeitura deveria investir, principalmente, nos equipamentos e instrumentos mais utilizados pelas equipes do CREAS, tais como: telefones, computadores, impressoras, internet e automóvel com motorista. Essas observações são possíveis de serem confirmadas nos relatos a seguir:

[...] somos uma equipe com dez profissionais, e a gente tem uma insuficiência de recursos materiais, tem poucos computadores. A gente faz muito relatório e é uma impressora, tanto para o CREAS quanto para a equipe básica. Então, é uma impressora para quase quarenta profissionais [...]. Uma das nossas atribuições é a visita domiciliar. Essa visita é avaliada pelo técnico que está acompanhando o caso, porque na nossa orientação metodologia a prioridade é que a família compareça ao PAFEI para os atendimentos. Mas tem alguns casos que isso não é possível. Por exemplo, os casos que a gente acompanha de idosos acamados. O atendimento é feito no domicílio. Então, assim, a prefeitura disponibiliza transporte com motorista que vai executar esse trajeto com os técnicos. Mas esse número ainda é insuficiente. Como nossa equipe ela é muito grande, cada técnico consegue fazer três a quatro visitas por mês, o que é muito pouco [...]. Utilizamos muito o telefone. Inclusive, o que é insuficiente também para o trabalho, porque nós somos dez técnicos e só há duas linhas de telefone. Então, assim, como a gente faz muitos contatos com a família, com a rede, acaba que isso fica um pouco prejudicado também. E, como a maioria das nossas famílias tem telefone celular, então, assim, a prefeitura disponibiliza dois telefones para quarenta trabalhadores, o que também acaba às vezes sendo insuficiente. Então, às vezes, o telefone que faz ligação para celular tem fila. A gente tem que esperar. Não é sempre que a gente consegue falar. Então, é um recurso que precisava ser aprimorado também. (AS 4)

Aqui, a gente brinca: "Deus é testemunha que eu estou querendo trabalhar!" Nós temos um celular para cerca de 23 profissionais, e esse celular é o único que liga para celular. Então, um celular para essa turminha, que a gente divide. Aí, quando esses créditos acabam a gente usa o telefone da gerente, onde ela está na nossa frente e a gente está falando [...]. Então, as condições de trabalho são precarizadas. Temos cinco computadores hoje lá na sala para dez técnicos. A gente reveza, a gente consegue tranquilamente resolver isto. A gente tem dois telefones fixos, um que só recebe chamadas e faz ligações internas, outro que é liberado para chamadas fixas e recebe também. A nossa estrutura de trabalho é comprometida no nosso cotidiano. Você não tem computador viável no momento que você precisa. O telefone liberado, se você precisa do celular, tem que se deslocar. Então, a logística de trabalho, do nosso trabalho, ela nos faz perder tempo. Não otimiza. [...] A nossa estrutura física hoje de trabalho é que é muito precarizada e a estrutura de insumos. Assim, o

telefone, o computador, essa agilidade nos processos é que a gente não tem. (AS 7)

[...] eu vejo que era muito mais precário, só que na minha realidade hoje eu acho que fica a desejar. Eu não tenho um computador na minha mesma. Eu tenho um computador que é compartilhado. Você tem um telefone que acaba o crédito no meio do mês e eu não tenho mais como ligar para as famílias porque o telefone é de todo mundo, o telefone é compartilhado com todos os serviços. A cadeira é difícil de ficar sentada nesta cadeira oito horas todos os dias, apesar que a gente levanta para sair em visita, mas você não faz visita todos os dias. Às vezes, você fica o dia inteiro na regional. Às vezes, você não tem atendimento e você fica ali fazendo relatório todos os dias, escrevendo. Então, eu acho que precisa melhorar bastante [...] (AS8)

O desenvolvimento das ações no CREAS, além do espaço físico, exige disponibilidade de equipamentos e de recursos materiais desejáveis e essenciais que as unidades devem dispor para, assim, contribuir e assegurar a qualidade e a efetivação das suas ações. Neste sentido, destaca-se que o CREAS necessita de condições de conectividade para que tenha mais agilidade nos processos de trabalho e maior integração e articulação com a rede. Portanto, linha telefônica e computador com acesso à internet parecem ser imprescindíveis (BRASIL, 2011).

Mendes e Vieira (2014) afirmam que a falta de recursos materiais, financeiros e tecnológicos na rotina de muitos trabalhadores conduz aos improvisos em seus cotidianos de trabalho. Apontam que se têm constatado ambientes de trabalho precarizados, cuja consequência se materializa em adoecimento, violência e morte. Significa dizer que o real do trabalho é permeado pela falta de uma política de gestão que favoreça um mínimo de dignidade a seus trabalhadores (MENDES; VIEIRA, 2014).

Para Tamayo e Paschoal (2003), as empresas, ao estabelecerem condições de trabalho favoráveis, por meio da oferta dos equipamentos e dos materiais necessários à realização das tarefas, aumentam o desempenho e a satisfação dos trabalhadores. Indo ao encontro dessa concepção, Dejourns (1998) sustenta que a adequação dos instrumentos e dos equipamentos de trabalho dá sentido ao trabalho e gera vivências de prazer ao indivíduo, pois proporciona as ferramentas necessárias ao desempenho apropriado de suas atividades.

Quanto a subcategoria atendimento do usuário, as pesquisadas relataram que enfrentam dificuldades para realizar os encaminhamentos dos usuários para fins de acesso aos serviços da rede socioassistencial, seja por dificuldade de interação, dialogo e abertura com a rede ou, muitas vezes, porque o serviço já está sobrecarregado. Apontaram, também, dificuldades em conceder benefícios pelo próprio PAEFI, principalmente o vale-social, que vem diminuindo mensalmente e prejudicando o comparecimento das famílias no serviço. As entrevistadas relataram que é desgastante e angustiante quando necessitam utilizar esses instrumentos para realizar o trabalho social e assegurar algum tipo de direito às famílias/indivíduos, já que a oferta de serviços e de benefícios aos usuários admitidos no PAEFI não é efetiva. Essa realidade pode ser percebida nos relatos a seguir:

Eu já falei um pouco que as condições não são adequadas, uma vez que dificultam a realização e efetivação do trabalho junto ao usuário. Às vezes, também temos a dificuldade quando a família sofreu um tipo de violação e que precisa trabalhar, precisa de uma vaga na UMEI. Numa escola, é uma dificuldade para a gente conseguir uma vaga, mesmo sendo uma família que está num grupo de risco. Encontramos dificuldade com a própria rede não só em conseguir vagas, mas de várias coisas. Tem Unidades de saúde, escolas que estão mais abertas para conversar. A gente tem mais facilidade, mais entrada, mas tem outros que não. A intersectorialidade tem hora que funciona, tem hora que não, tem hora que você tem que brigar, tem que ficar em cima. Cada um fica fechado na sua unidade e não dá conta de ver o outro, ver a necessidade. Tem escola que a gente tem muita abertura, tem unidade de saúde que temos muita abertura, mas têm outras que temos muita dificuldade. (AS1)

[...] O que também me preocupa muito é que, por mais que você oriente a família, o nosso serviço é de orientação à família para a garantia de direitos. Nós temos muito pouco a oferecer. Então, você tem uma adolescente em situação de trabalho infantil, nós não temos uma atividade para encaminhar. Então, ele não pode fazer aquilo, não pode fazer o serviço de carroceiro, mas não temos nada para oferecer. Uma mãe que tem uma situação que precisa colocar uma criança na creche, não tem vaga na creche, essa mãe precisa se qualificar, mas para ir para o curso ela tem que pegar dois ônibus. Então, a condição estrutural e a pouca oferta é desgastante, angustiante e, sem querer, afeta todo o processo de trabalho [...]. Então, a questão dos benefícios também, do vale-social, a questão da cesta básica, também que foi cortada, que não existe mais. Não vou falar que isso seria o diferencial para a família vir, mas, muitas vezes, elas vinham aqui por causa desse benefício, que faz uma diferença enorme para muitas famílias. Por mais que elas tenham bolsa família, a cesta básica faz a diferença. (AS6)

Além da deficiência da infraestrutura para o trabalhador, também há a deficiência da oferta de benefícios para os usuários e também de serviços. Quantas vezes a gente fica tentado cobrir o buraco daquilo que não tem. Aí, nas discussões de casos, a gente percebe que isso aqui que falta deveria ter um serviço especializado para atender este tipo de situação e de público,

e que não tem. A gente tenta de outra forma suprir isso. Então, tem essas defasagens mesmo. (AS 9)

As Orientações Técnicas do CREAS preconizam que, diante da complexidade das situações vivenciadas pelas famílias e pelos indivíduos atendidos, é vital para o sucesso das ações desenvolvidas no trabalho social a articulação em rede. Assegurar o desenvolvimento de ações complementares poderá qualificar ainda mais o atendimento ofertado (BRASIL, 2011). Porém, os relatos das entrevistadas parecem estar na contramão das reais pretensões da Instituição.

Na subcategoria segurança do trabalho, algumas entrevistadas declararam que não se sentem seguras realizando suas atividades no PAEFI, principalmente quando estão acompanhando famílias e indivíduos que estão sofrendo situação de violência e ameaça e quando têm que se deslocar para realizar as visitas domiciliares. Apesar de o trabalho social ser um potencializador no território, na concepção das entrevistadas o fato de algumas famílias residirem em lugares que oferecem perigos ou de um de seus membros estar envolvido em situação de tráfico causa-lhes preocupação em termos de segurança, conforme-se pode confirmar nos relatos a seguir:

[...]. Hoje, às vezes, as pessoas falam para mim: “Mas não é perigoso este trabalho que você está? “Então, tem também assim um certo receio, um medo do lugar que eu estou, que é o PAEFI, de me pôr numa situação de riscos. De certa forma, eu concordo sim, que infelizmente é um trabalho hoje que expõe a gente a riscos. [...]. Às vezes, vem uma requisição para a gente: “Vá lá visite a família. Cumpra isso e isso. Ofereça ações da Assistência Social. E quando você chega lá, é uma situação que precisava ser tratada anteriormente pelo Judiciário, pela Segurança Pública. Não foi, e aí aquela família não lhe recebe com a mesma abertura que uma outra família que tem situações de vulnerabilidade social que são do âmbito da proteção social trabalhar. E aí, neste sentido, a gente se coloca em risco. E, aí, são várias as situações que a gente já passou aqui. Semana passada mesmo a gente estava conversando sobre uma situação específica de uma colega, que são de insegurança em relação a esse trabalho, e isso causa muito sofrimento. (AS3)

Quanto à segurança, não temos, sabe, de se sentir seguro, não, mas o trabalhador social no território é uma potencialidade da política de assistência à atuação no território. Acho que essa segurança de sair para fazer visita que nada vai acontecer, que não vai ter nenhum problema, assim, isso não existe. Um infinito de coisas pode acontecer nesse trajeto, nessa visita. Mas, minimamente, o técnico tenta ter o cuidado de saber até onde ele pode ir. Se ele não pode acessar, vamos chamar a saúde para ir junto. É território CRAS? O CRAS conhece para facilitar o acesso e minimizar as coisas que podem dar errado [...] (AS7)

[...] tem locais que a gente vai que são extremamente perigosos, de alto risco. Então, a gente tem que ir realmente com motorista, de preferência com uma outra colega, porque é perigoso. Eu já vi colegas pegando ônibus porque não teve carro no dia, porque surgiu alguma situação e ir naquele local de ônibus onde ela vai ficar parada numa boca de fumo, por exemplo, esperando o ônibus para vir embora [...] a gente está dentro da comunidade, a gente faz visita domiciliar. Isso atrapalha o acompanhamento e coloca você em situação de risco, porque às vezes, os membros da família que estão totalmente envolvidos com o tráfico. Então, isso é complicado e está em discussão isso, mas ainda não foi resolvido. A gente fica numa situação de exposição mesmo [...] (AS5)

A segurança no trabalho visa garantir a segurança física, cognitiva e afetiva do trabalhador, reduzindo seu custo humano no trabalho e promovendo a cidadania nos contextos laborais, a partir da adoção de um conjunto de leis, políticas, normas e formas de gestão pelas empresas (ANTLOGA, 2013). Fazem parte da segurança no trabalho a proteção da integridade e a capacidade de trabalho do empregado (EGGERS; GOEBEL, 2007). Em seus estudos, Eggers e Goebel (2007) afirmam que as organizações têm buscado melhorar seus produtos e serviços. Assim, precisam do apoio de seus trabalhadores, que, para colaborarem com a boa evolução e produção da organização, precisam se sentir motivados e em condições seguras e agradáveis de trabalho.

5.1.2.3 Relações socioprofissionais

Os relatos das pesquisadas destacaram que os principais aspectos que caracterizam suas relações socioprofissionais estão ligados às subcategorias: relacionamento com os colegas, relacionamento entre equipes e relacionamento com os agentes externos.

Na subcategoria relacionamento com os colegas, a maioria das entrevistadas afirmou que ele é caracterizado como bom, cordial e de respeito, envolvendo parceria e cooperação com os colegas. Quando há alguma tensão e conflito, conseguem resolver os impasses, conforme se depreende dos depoimentos a seguir:

É um relacionamento de parceria, cumplicidade e companheirismo, que são próprios das relações de trabalho. Às vezes, tem os momentos de tensão entre o grupo, mas a gente procura resolver na hora do trabalho mesmo. Mas faz parte, considerando as relações entre os indivíduos. Mas a gente

tem os momentos de tensão, conflitos e de dificuldade, mas damos conta de resolver naquele momento, e fica por ali mesmo. (AS 1)

Olha, eu considero que tenho uma boa relação. Eu tento me aproximar de todo mundo. Acho que em todos os locais de trabalho quando tem muita gente tem alguns grupos, às vezes, pela idade, às vezes pelo gosto, o momento de vida que está vivendo. Mas eu considero que eu relaciono em todos os grupos, não só no PAEFI, mas com o pessoal das Medidas. Alguns são amigos, a gente tem relação fora daqui. Eu tento fazer minha parte, apesar que tem pessoas que não são muito próximas. Vai da característica do outro, não da minha. (AS6)

Olha, a equipe do PAEFI dessa regional, ela é peculiar. Nós nos damos muito bem entre todas as técnicas. Nós não temos embarcamento nenhum de convívio. A gente se despe mesmo para falar dos nossos casos, da vida. A gente brinca, a gente vem aqui, a gente conta caso. Depois, a gente faz os relatórios. Tem uma amizade. É muito gostoso. É muito bom, harmonioso. Isso, inclusive, auxilia na qualidade de vida e na saúde. A gente fala quando nós voltamos de férias e a gente se abraça: “Que bom que vocês estão aqui!” Isso faz muita diferença, porque a gente compartilha os casos, compartilha as dificuldades, decide as coisas em equipe. A gente não tem esse tipo de ranço de problema de convívio. É muito bom. (AS 7)

As relações com os colegas para Tomazini e Macêdo (2010), abrangem os contatos que os trabalhadores estabelecem com os outros em seu trabalho. A importância do inter-relacionamento com a equipe multiprofissional no ambiente laboral é destacada por Batista *et al.* (2005) em seus estudos. Sobre isso, Ferreira e Mendes (2003) explicam que os aspectos de cooperação e coleguismo produzem efeitos positivos para o enfrentamento das dificuldades que o trabalho produz e auxiliam para o não adoecimento do trabalhador. Em situação inversa, há prejuízos relacionados à saúde.

Algumas entrevistadas apontaram que, apesar dos esforços que realizam para manter o ambiente agradável e para garantir o bom relacionamento entre os colegas, inclusive promovendo comemorações e momentos de aproximação, há situações de tensão e conflitos, que vão impactar o relacionamento interpessoal, conforme se traduz nos relatos a seguir:

O meu relacionamento acaba sendo impactado pela tensão do trabalho. É inevitável. Mas aqui o grupo, a gente tenta suavizar, a gente faz um esforço para manter um mínimo de cordialidade. Às vezes, a gente faz uma programação, por exemplo, de comemorar aniversários por mês. Tenta fazer essas coisas, ter uma mesa de café, e cada dia um traz uma coisa para dividir, e todas essas coisas vai amenizando um pouco. A gente faz um esforço, mas a tensão é demais. Não acredito que as relações intersubjetivas sejam boas. Acho que há um esforço. Não é uma coisa tranquila, não é. A gente está sempre fazendo um esforço para harmonizar

o ambiente, porque são muitas horas juntos. Então, se você não faz este esforço, fica insuportável mesmo, e a gente faz um esforço. Não é uma coisa, tranquila não. (AS 5)

Harmonia e conflito. Não tem jeito. Não vou dizer que é tudo harmonioso, que está tudo bem com todo mundo, não. Hoje estou numa equipe muito complicada. Eu também sou muito complicada. Algumas pessoas não conversam comigo. Acho elas meio estranhas. Mas é isso, sabe: harmonioso e conflituoso. (AS 8)

Eu acho que tem uma questão que cansa muito às vezes, que são as relações interpessoais do trabalho. Aí é você lidar, às vezes, com os próprios colegas. E acaba que o termo colega não deveria ser nem aplicável, entende. Assim, as pessoas, elas ficam essa coisa, principalmente em nossas salas, que ficam ali um na frente do outro. Então, tem pessoas que a postura dela de ficar quase que um vigiando o outro, meio policiaisco. O ambiente interinstitucional é o que mais assim. Isso me cansa. [...] para mim o ambiente de trabalho você tem que lidar com ele de forma mais leve possível, porque a gente já lida com situações muito pesada, a questão do sofrimento da família. Aí dentro do seu local de trabalho, ficar este clima, isso eu não gosto, não. [...] são bobagens das pessoas que elas podiam relevar, rever, mas é aquela coisa, aquela cara fechada. Eu gosto de leveza. A gente tem que ter leveza. (AS 10)

A dinâmica do inter-relacionamento pessoal tem sido identificada como preponderante para que o trabalho proporcione satisfação, bem-estar e saúde (DIAS, 2001). Assim, no contexto de trabalho a qualidade das relações com os pares e a hierarquia podem ser fonte tanto do prazer quanto do sofrimento para o trabalhador (MARTINS, 2011).

No que se refere a subcategoria relacionamento entre equipes, algumas pesquisadas relataram que a equipe do PAEFI compartilha o espaço com outras equipes da proteção básica e de média complexidade, por exemplo, Medidas socioeducativas, Proteção à pessoa com deficiência e Proteção Social Básica regional, o que para elas torna fundamental desenvolver um bom relacionamento com essas equipes, tendo em vista que dividem o mesmo espaço e, também, atendem casos comuns. As entrevistadas apontaram a importância de estreitar os laços entre as equipes para o trabalho fluir melhor, com mais leveza e tranquilidade. Portanto, tentam interagir e se relacionar com os outros colegas, conforme se percebe nos depoimentos a seguir:

[...] eu tenho uma característica de tentar integrar as equipes, pois, como é serviços separados, tende a cada um ficar no seu cantinho, você cuidando do seu trabalho e, na verdade, nós estamos dentro de um equipamento único, que é o CREAS, e neste espaço a gente ainda está dividindo espaço com outros dois serviços, que é o Serviço de proteção à pessoa com

deficiência da Proteção Social Básica e também tem a equipe de referência da Proteção Social Básica. Então, são outros dois serviços que estão dentro da Proteção Social Básica que a gente tem que compartilhar este espaço aqui. E muitas vezes, a gente chega com problemas de uso. Há reuniões para dialogar sobre isso. Então, eu tenho meio que uma característica de tentar intermediar essas relações entre os colegas e cada um desses serviços e incentivo essa união, porque se a gente não tiver essa postura de união, de apoio entre os pares, a gente tende a ter muito mais problema dentro do ambiente de trabalho. (AS3)

[...] eu sou uma pessoa que circula muito. Eu sempre quando eu chego vou nos outros setores, converso com as outras equipes, até porque, como a gente tem muitos casos em comum, então a gente acaba se aproximando dos outros colegas, porque aqui neste andar a gente tem os outros serviços, como a equipe de Medidas Socioeducativas na modalidade de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade. Temos a equipe de Proteção Social Básica regional [...] tem os serviços que fazem acompanhamento à família que tem uma pessoa deficiente... Então, esse andar são cinco serviços. Tem tanto a proteção de média complexidade como a básica, e aí a gente, assim, eu procuro sempre me relacionar bem com essas pessoas, até porque eu acho que isso faz com que o trabalho fique mais leve também. Quando a gente tem uma boa relação, quando a gente estreita os laços, faz com que o nosso trabalho flua até de uma forma mais tranquila. Eu acho que essa questão do relacionamento interpessoal é fundamental e eu acho que ele interfere diretamente no trabalho, na construção do seu trabalho. Eu acho que, dependendo como você lida com essa situação, pode lhe trazer alguns prejuízos de próprio fundo emocional. Então, assim, eu procuro me relacionar bem, conversar com todas as pessoas, porque eu acho que isso faz bem para mim mesmo. (AS4)

Para Ferreira e Mendes (2003), a interação social, por envolver diferentes sujeitos na relação com determinada realidade, também é vista como fonte de prazer, já que proporciona ao trabalhador uma fonte de pertencimento. As entrevistadas vão ao encontro dessa ideia, pois acreditam que, ao gerarem um ambiente de integração com os colegas de trabalho e entre as equipes, contribuem para a qualidade do atendimento ofertado ao usuário e para a harmonia do ambiente ocupacional. Esses aspectos de cooperação e coleguismo, na concepção de Ferreira e Mendes (2003), causam efeitos positivos na condução dos enfrentamentos das dificuldades vivenciadas no trabalho e evitam o adoecimento do trabalhador. Portanto, a interação social pode ser definida como a construção de relações sociais positivas que, além de favorecer a avaliação do trabalhador e do seu trabalho pelo outro, contribui para a produção de um ambiente de trabalho saudável (PORTO, 2008).

Sobre a subcategoria relacionamento com agentes externos, as pesquisadas relataram que, para conseguirem avançar no plano de acompanhamento com a família, é imprescindível estabelecer uma conexão de confiança com os usuários.

Portanto, firmar vínculos com as famílias/indivíduos é fundamental para o trabalho das profissionais, conforme se expressa nos depoimentos a seguir:

[...] Graças a Deus, não posso me queixar, porque, assim, eu consigo sempre estabelecer um vínculo. É raro quando eu não consigo estabelecer um vínculo com uma família que eu estou atendendo. Assim, um vínculo bom, de confiança de que eu consigo trabalhar com eles as questões de fortalecimento político e o empoderamento mesmo. [...] ou senão liga aqui e fala o que aconteceu. Por exemplo, recebe uma carta lá da escola e não sabe o que fazer. Aí, pergunta: “Eu recebi e antes de eu responder eu queria saber o que você acha”. Esse é um vínculo de confiança que é construído. A gente constrói muito esse vínculo aqui [...]. (AS 11)

O que também eu posso trazer de prazer são as relações interpessoais que você desenvolve tanto com os usuários que você acaba criando aquele vínculo e que também eles criam com você e também com as outras pessoas em geral do trabalho. O que acho mais prazeroso no meu trabalho e que eu gosto muito é dessa parte do estabelecimento de vínculo. Não posso falar que são todos, porque têm muitos casos. Como lidamos com ser humano que não vão ter receptividade e você vai estabelecer uma empatia, eu acho gostoso a pessoa estabelecer aquela confiança e lhe trazer as coisas. Isso eu acho muito legal. (AS9)

Ainda compondo esta subcategoria, as entrevistadas apontaram aspectos como fundamentais para trabalhar a superação da violação do direito da família e ou do indivíduo o desenvolvimento de relações profissionais com os órgãos de defesa de direitos e com a rede socioassistencial da própria política de Assistência Social e das outras políticas sociais, principalmente de Saúde e de Educação, considerando que atendem casos em comuns ou pela necessidade de promover o acesso desses usuários aos benefícios e serviços ofertados pela rede. Tal contexto é possível de se constatar nos relatos a seguir:

[...] aqui, como o nosso trabalho é de orientar, tentar que a pessoa, como é a proposta geral do Serviço Social, tenha acesso aos seus direitos, então, muitas vezes, vamos fazer os contatos com a rede ou, muitas vezes, nós utilizamos deste recurso na saúde, discute o caso com outras políticas, com a educação, para tentar garantir, às vezes, vaga na escola, atendimento no centro de saúde [...] a competência de articular e de conhecer a rede é importante, pois é a partir disso que a gente encaminha, porque senão os usuários acabam ficando sem o determinado serviço, algo que poderia para ele ser de grande importância; às vezes, até para a superação da violação você tem que estar encaminhando [...]. (AS 9)

O CREAS, como eu falei, o trabalho dele é sobretudo atuar junto com a rede. Sozinho a gente não avança [...] é importante também você saber o que cada um faz. E, aí, quando eu faço essa defesa de trabalho em rede, quando você conhece o trabalho do outro, você compreende aquilo que é possibilidade e que é limite para ele executar. Então, aqui a gente procura desenvolver isso cada vez mais, sabe. [...] (AS 3)

Os elementos positivos na relação profissional, como cooperação, cumplicidade e companheirismo, favorecem a saúde e evitam o adoecimento dos trabalhadores, na concepção de Ferreira e Mendes (2003), mas, em contrapartida, as dificuldades no relacionamento entre a equipe e a competição excessiva impossibilita que os trabalhadores busquem construir, lado a lado, a partir da cooperação, algo que seja maior e benéfico para o coletivo, causando fonte de tensão, estresse e desgaste (MENDES; SILVA, 2006). Neste sentido, o trabalho em equipe, se realizado com cooperação e confiança, diminui o atrito entre os trabalhadores e funciona como poderoso instrumento para gerar estabilidade nos relacionamentos intraorganizacionais (NOVELLI; FISCHER; MAZZON, 2006).

Fazendo-se uma síntese da categoria pertinente ao contexto do trabalho, os relatos das pesquisadas, por meio das subcategorias que emergiram da análise, permitem evidenciar que o ritmo que empregam para realizar suas tarefas é intenso, uma vez que possuem excesso de atividades que, cotidianamente, são acrescidas pelas cobranças de resultados, por parte da instituição, dos usuários ou da rede. Denota-se, ainda, que as pesquisadas estão satisfeitas com a liberdade e a autonomia que a instituição lhes proporcionam ao permitir que se organizem e planejem suas agendas diárias, apesar de que, pelo tipo de atividade que desenvolvem, é comum receberem demandas inesperadas da gestão e lidarem com ocorrências e imprevistos referentes à condução dos atendimentos, levando ao atropelamento da agenda e, conseqüentemente, ao desgaste. Já no que se refere às condições de infraestrutura de trabalho, percebeu-se a insatisfação das entrevistadas, que a consideraram inadequada para a realização de suas tarefas. Também, apontaram como insuficientes os equipamentos e instrumentos necessários à realização de seu trabalho e disseram que enfrentam dificuldades na concretização de seus atendimentos, uma vez que a oferta de serviços e benefícios aos usuários não é efetiva. As entrevistadas também declararam não sentir segurança para realizar suas atividades. Para elas, apesar da potencialidade do trabalho social no território, há riscos de violência. Sobre as relações socioprofissionais, as pesquisadas caracterizaram seu relacionamento com os colegas como bom, cordial e de respeito, envolvendo parceria e cooperação. Todavia, apontaram que, mesmo com os esforços que realizam, há momentos de tensão e conflito que, certamente, impactam o relacionamento interpessoal. Disseram, ainda, que procuram manter um bom

relacionamento com as outras equipes que compõem o CREAS e com os agentes externos com quem interagem, principalmente os usuários do serviço e a rede socioassistencial, que contata para a realização das suas tarefas.

5.1.3 Vivência de prazer no trabalho

As principais vivências de prazer no trabalho que se revelaram no depoimento das pesquisadas estão ligadas às subcategorias: expressão de opiniões, realização no trabalho, identificação com o trabalho e reconhecimento da função.

Na subcategoria expressão de opiniões, as entrevistadas informaram que se sentem livres para se manifestarem em relação ao trabalho com o superior direto e com os colegas. Para elas não há intimidação no ambiente de trabalho – portanto, procuram resolver os conflitos e dificuldades neste espaço – e a chefia está aberta à negociação e, quando possível, atende às reivindicações apresentadas por elas. Os relatos a seguir elucidam esta situação:

[...] aqui tem espaço e discussão em reunião de equipe toda semana. Todo mundo coloca as dificuldades, coloca as opiniões. E, assim, acho que dá um pouco certo, porque a linha dos pensamentos e das dificuldades são as mesmas. Em relação à direção, ela houve e o que dá para fazer e encaminhar ela faz e em outros momentos fica sem poder conduzir. A coordenação atual e anterior também já estive no lugar de técnica. Eram do serviço do CREAS e sabe como é este lugar e já vivenciam este lugar na prática [...] (AS1)

Entre os colegas, eu acho muito tranquilo. É muito tranquilo você se colocar [...] A gente coloca, mas, assim, colocar eu me coloco. Existe o espaço. Como que vai ser depende, tudo depende do contexto. Isso é conjuntural. Tem época que está tudo ok. Agora, com as seis horas, acho que pode ser que melhore. Em relação à direção, nesse momento nós temos uma direção que eu considero muito boa, satisfatória. É uma pessoa que tem um perfil gerencial. (AS 10)

Eu acredito que eu tenho liberdade para expressar estas opiniões. Eu até disse que, por vezes, eu tenho o papel de intermediar essa liberdade com outros serviços. A gente tem essa liberdade para ser ouvido. Mas esse ser ouvido não quer dizer que é ser atendido. Então, com relação aos pares, aos colegas, a gente diverge, mas entra num consenso. Mas com relação aos pares no nível de gestão, muitas vezes, a gente não é atendido. Mas meu destaque são muitos pares. Como eu falei, é um nível hierárquico muito grande e dar voz para isto tudo é muito difícil. Mas, no mais, a gente é respeitada nas nossas opiniões, principalmente no ambiente de trabalho. (AS3)

A percepção de liberdade vivenciada pelas pesquisadas é pontuada por Mendes e Silva (2006) como um dos indicadores do prazer no trabalho. Essa liberdade, além de significar a expressão da individualidade do trabalhador, se associa à possibilidade de pensar, falar e agir sobre a atividade que realiza (FERREIRA; MENDES, 2001). Indo ao encontro dessa concepção Glanzner, Olschowsky e Kantorski (2011) afirmam que, ao proporcionar a liberdade ao trabalhador, a organização permite a ele independência, facilitando sua maneira de trabalhar e de encontrar atividades e atitudes que lhes permita o sentimento de prazer.

Quanto à subcategoria realização no trabalho, a maioria das pesquisadas relatou que é muito prazeroso constatar que as intervenções efetivadas com os usuários deram resultados, que obtiveram sucesso nas intervenções e que as famílias/indivíduos estão conseguindo caminhar em busca da superação da violação ou, até mesmo, livrar-se dela, que é a proposta do serviço. Também, apontaram a realização no trabalho pelas conquistas pessoais e materiais e pela legitimação que o trabalho lhes proporciona como cidadãs, o que pode ser confirmado com os depoimentos a seguir:

[...] e, muitas vezes, eu destaco como prazeroso o atendimento às famílias quando elas dão um sinal positivo da superação da violação dos direitos, quando elas falam do reconhecimento, da relevância da atuação do serviço, do técnico, especificamente, nesse atendimento a ela, que aquela situação ali foi conquistada. Principalmente, eu avalio quando é uma família que não estava acessando algum direito específico, algum benefício específico, e com a nossa orientação ela consegue acessar, e aí ela vem e fala disso, conta essa história, agradece, e isso também contribui para o desligamento dela daqui do serviço pela superação. Então, acho que isso é extremamente prazeroso, que aí você vê o fruto do seu trabalho. (AS3)

Para mim, o prazer é o momento em que você pega uma família toda fragilizada, assim, dilacerada pelo sistema, e você consegue empoderar ela. (AS8)

Do prazer que eu posso falar é essa questão que já falei. Eu gosto de atender as pessoas, de saber e perceber que realmente houve a transformação, que alguns casos tiveram essa situação boa, consegui romper algumas coisas [...] (AS 9)

Eu não vou falar que eu não sou uma pessoa que me sinto violada também, porque sou uma pessoa que trabalha há anos, mas não consegui ainda ter a minha casa própria, que é o grande sonho de todo brasileiro, mas consigo fazer as coisas que eu gosto, consigo viajar, vou ao cinema, ao teatro, cuido de mim, como o que eu quero, vou onde eu quero. Estou realizada. (AS6)

[...] eu me legitimo pelo meu trabalho. Me dá autoestima. Ele eleva a minha autoestima. Eu me realizo por ele [...]. (AS 10)

A realização, para Schutz (1974), proporciona ao indivíduo o sentimento de que pode defrontar com seu ambiente e a percepção de segurança, de ser uma pessoa competente e capaz de lidar com situações adversas à medida que surgem e de ser livre para expressar seus sentimentos. Cano (2008) explica que a satisfação do trabalhador de realizar uma tarefa, de auxiliar alguém que precisava, de dever cumprido, de que os seus esforços alcançaram o objetivo esperado tudo isso funciona como uma proteção aos problemas relacionados com o sofrimento no trabalho. Já sobre a realização no trabalho, Ferreira e Mendes (2003) afirmam que este sentimento pode ser traduzido como gratificação, orgulho e identificação com tarefas que atendem às necessidades profissionais. As pesquisadas demonstraram no decorrer de suas falas as vivências de prazer relacionadas à gratificação, ao orgulho e à identificação com seu trabalho, confirmando, portanto, a sua realização profissional.

A subcategoria identificação revelou-se relevante nos relatos das entrevistadas. Elas disseram ter amor pela profissão, sentir orgulho de ser assistentes sociais e gostar do que fazem e de trabalhar na Assistência Social, sentimentos que expressam importância, gratificação e identificação com as funções que executam. Esses aspectos podem ser confirmados nos depoimentos a seguir:

[...]. Eu gosto do que faço, de ser assistente social. Já trabalhei em vários lugares. Fiz o concurso da Prefeitura porque eu gosto da Assistência. Vim para um lugar que eu gosto de trabalhar. [...] eu tenho prazer de vir trabalhar, segunda, terça, quarta, sabe. Eu gosto do trabalho, gosto dos atendimentos, gosto da equipe, gosto da área em que estou. Eu me sinto realizada. É o lugar que eu gosto de trabalhar. (AS1)

[...]. É muita coisa para dedicar e que me dá prazer. Eu, brinco assim: se eu não fosse assistente social eu seria assistente social. Eu não consigo me enxergar em outra coisa. Gosto muito! Apesar de onde estou inserida ter tantas limitações, eu amo minha profissão. (AS5)

Eu amo estudar a política. Estudar a política me dá muito prazer. Eu gosto muito. Eu gosto dos atendimentos também. Eu gosto de refletir sobre eles. Eu gosto de pensar neles e de busca alguma capilaridade na política que vai fazer a diferença na vida daquele indivíduo. Isso me dá prazer. (AS 7)

Meu trabalho traz mais prazer porque eu amo a minha profissão. Quando estou numa fase de sofrimento, eu digo: "Mas por que estou sofrendo! Estou fazendo o que amo." Aí eu diminuo um pouco o sofrimento. Mas hoje me dá mais prazer porque eu faço aquilo que eu gosto. (AS 8)

Para Mendes e Tamayo (2001), o prazer é um dos objetivos do ato de trabalhar e pode ser vivenciado, na medida em que o trabalho favorece o fortalecimento da identidade, da expressão da subjetividade, da autonomia, dos sentimentos de valorização e reconhecimento, da realização pessoal e profissional e da interação social, especialmente pela execução de uma tarefa significativa e importante para a organização e a sociedade.

No tocante à subcategoria reconhecimento da função, as entrevistadas, de forma geral, compartilharam o prazer que advém, principalmente, da certificação da realização de seu trabalho pelo gestor direto, pela rede socioassistencial e pelos usuários do serviço. Para elas, o gestor, por saber a dificuldade de execução de suas tarefas e da rotina que enfrentam, dá retornos positivos de suas tarefas. Isso também se estende para a rede, que confia no trabalho que realizam e tem o PAEFI como referência. Quanto às famílias, acreditam que, mesmo não desejando ser admitidas no PAEFI, pela condição da violação, também reconhecem a importância dos profissionais e do serviço na condução da superação, conforme é possível perceber a partir dos depoimentos:

[...] no geral, uns 90% reconhece de uma forma muito positiva. Eu diria que dos colegas é em certa medida reconhecida [...]. Da gestão no âmbito regional, eu acho que há esse reconhecimento. Temos um nível hierárquico muito grande, mas no regional há um reconhecimento, há um incentivo. Nos feedbacks, a nossa coordenadora sempre destaca isso. Eu acho que é, principalmente, porque ela sabe o quanto é difícil e árduo esse trabalho que a gente executa aqui no PAEFI. Os outros gerentes que estão aqui na regional com ela também têm esse feedback positivo [...]. (AS3)

Acredito que o meu trabalho é reconhecido. Acredito que quando o PAEFI chega faz a diferença nos acompanhamentos. Acredito que há um reconhecimento, sim, por parte da nossa gestão entre os colegas na rede. A rede é referência. Às vezes, até demais. Fala: "Está no PAEFI, todo mundo sabe. Se precisar de notícias, você liga no PAEFI." Então, às vezes, isso é um aspecto de reconhecimento. Os usuários também. Às vezes, eles não sabem dizer o nome, mas eles dizem "minha técnica". Não sabem dizer o nome do serviço, mas sabem dizer a quem vem aqui o motivo que eles estão aqui. Eu acredito que há um reconhecimento, sim, embora no PAEFI muitas famílias chegam sem querer estar. Não é um assunto que se quer muito tratar, principalmente quando se trata de violação de direitos intrafamiliar. Ao contrário, às vezes, é um assunto que a família quer guardar para si [...]. Tenho que falar isso baixinho, mas em termo de remuneração, na realidade atual, em termos de conjuntura, não acho que ganho mal pela minha formação. Eu sabia que pela minha formação financeiramente não ia ser tão valorizada como de um engenheiro, outras formações que têm mais espaço [...]. (AS7)

[...], mas quando você consegue construir, você vê que eles saem daqui extremamente satisfeitos e com reconhecimento, tanto que eles saem

daqui: “Não tem como eu indicar a minha vizinha? Minha vizinha ela está precisando tanto de um acompanhamento de um assistente social igual você” [...]. Aí, você vê o reconhecimento de uma família que entrou extremamente ansiosa. “Essa aí vai me punir”, e sai querendo indicar os vizinhos para ser acompanhado. Construir isso é muito difícil. Requer tempo e habilidade. Não é toda família que você consegue isso, não, mas se de dez você consegue três. Já é muito bom. (AS8)

Dejours (1999b) explica que, primeiramente, o indivíduo busca ser reconhecido pelo seu trabalho, e não pelo seu ser. No entanto, após reconhecida a qualidade do seu trabalho, pode-se surgir a necessidade para o saber da identidade. Para Mendes (2007a), o sentimento de reconhecimento ocorre quando o trabalhador sente que é aceito e admirado no trabalho e que tem liberdade para expressar sua individualidade. O reconhecimento da qualidade do trabalho realizado se traduz em retribuição simbólica, que pode tomar sentido em relação aos anseios subjetivos e à realização de si. Neste sentido, o reconhecimento da atividade realizada se faz necessário na construção e no fortalecimento da identidade do indivíduo (DEJOURS, 1998).

Para alcançar o reconhecimento social, o indivíduo concentra todos os seus esforços na atividade que faz, já que é percebido pela sociedade a partir do reconhecimento profissional (PAGÉS *et al.*, 1993). Portanto, os indivíduos podem ser manipulados pelas organizações, que aproveitam seus vínculos para impor-lhes seus valores, no sentido de que eles lutem para serem os melhores e, apesar dos desgastes, que obtenham sucesso e sejam vencedores. As pesquisadas reconheceram prazer no cumprimento e no sucesso de suas intervenções. As organizações, na concepção de Pagés *et al.* (1993), também consideram como fonte de prazer, localizada no subconsciente, o sucesso profissional. Ao encontro desta afirmação, Schutz (1974) afirma que a origem do sentimento de prazer é a realização do potencial de cada um.

Sintetizando a categoria pertinente ao prazer no trabalho, é possível afirmar que essa vivência decorre do fato de as pesquisadas se sentirem livres para se manifestar em relação ao trabalho com o superior direto e com os colegas, como também disseram que se sentem realizadas no trabalho, principalmente, ao constatarem o sucesso de suas intervenções, ao percebem que as famílias e os indivíduos estão caminhando para a superação da violação, pelas conquistas

pessoais e materiais e pela legitimação que o trabalho lhes proporciona como cidadãs. As entrevistadas também disseram sentir amor pela profissão e orgulho de serem assistentes sociais e gostar do que fazem e de trabalhar na Assistência Social, sentimentos que expressam importância, identificação e gratificação em relação às atividades que executam. Compartilharam o prazer que advém do reconhecimento do seu trabalho pelo gestor direto, pela rede e pelas famílias, que certificam a importância dos profissionais e do serviço na condução da superação da violação.

5.1.3.1 Vivências de sofrimento

A análise dos depoimentos das pesquisadas revelou que as principais vivências de sofrimento no trabalho estão relacionadas às subcategorias acúmulo de tarefas, sensação de fracasso e reconhecimento institucional.

Na subcategoria acúmulo de tarefas, as entrevistadas relataram que executam muitas atividades para tratar a superação da violação de direitos que envolvem a família e ou os indivíduos que acompanham. Apontaram que o atendimento às famílias pode ser coletivo ou individual e que a média de famílias atendidas gira em torno de 22 a 25 podendo chegar a 28. No entanto, segundo elas, esse número se desdobra porque cada família possui determinado número de membros e todos são admitidos no serviço. Relataram ainda que, para realizar suas intervenções, é necessário que executem outras atividades, tais como: articulação e participação de reuniões com a rede, participação em reuniões internas, discussão de casos, realização de visitas domiciliares, supervisão, registro de dados e elaboração de relatórios no sistema.

Nesse contexto, as pesquisadas avaliaram que seu trabalho é exaustivo, cansativo e desgastante. Muitas relataram que é assim que se sentem no final de um dia de trabalho. Para elas a sobrecarga de atividades e o acúmulo de tarefas proporcionados pelo trabalho, bem como a extensa jornada de trabalho de 40 horas semanais, geram estresse, desgaste e sofrimento. De forma geral, uma vez que tal reclamação foi bem frequente nos relatos das entrevistas, o que se pode considerar como uma vivência de sofrimento comum entre as entrevistadas refere-se ao

cumprimento das 40 horas semanais. Para elas, se a prefeitura respeitasse a legislação federal e as orientações do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Serviço Social quanto a carga horária semanal do assistente social, que é de 30 horas, elas teriam mais qualidade de vida no trabalho, conforme é possível observar nos depoimentos a seguir:

Os aspectos negativos citados anteriormente, acrescentando a adequação da jornada de trabalho do assistente social para trinta horas, seria bom que a prefeitura adequasse, porque a questão social e a violação dos direitos que envolve o nosso trabalho é pesado para a gente. Então, assim, reduzindo a carga horária, acho que poderia ajudar a valorização do profissional, a gente se sentir mais valorizado no serviço e do plano de carreira. (AS1)

Um desgaste emocional muito grande, uma carga horária muito exaustiva. Eu acho que o principal fator é a carga horária excessiva. Eu acredito que se a gente tivesse uma carga horária de seis horas diárias, que é o que a lei federal estabelece, talvez diminuiria consideravelmente esse desgaste emocional com relação aos atendimentos. Essa intensa carga horária de trabalho é o ritmo que é imposto para a gente [...]. (AS3)

[...] a primeira delas é a questão da jornada de trabalho, porque nós assistentes sociais temos uma lei federal da jornada de trabalho de trinta horas semanais e na execução do concurso público a prefeitura coloca analista de políticas públicas/assistente social, com uma jornada semanal de quarenta horas. Então, eu já trabalhei trinta horas e eu tinha muita qualidade de vida [...] eu acho que é fundamental diminuir essa jornada de trabalho. Ela é muito abusiva, é muito cansativo. O próprio Conselho Federal de Serviço Social avalia o desgaste que esse trabalho causa nas pessoas [...]. (AS4)

[...] exausta. Então, essa é a importância do diferencial das trinta horas. É um trabalho muito desgastante. Não vou falar que é o dia inteiro que eu fico ligando. Não é isso. Mas você estar aqui e ver lá aquele tanto de envelopes, lembrar dos casos e fala: "Puxa! Cadê a consulta dessa pessoa? Cadê a vaga da creche, de emprego?" Você vê que, por mais movimento que você faça, o cenário não está legal, e é para todo mundo. (AS6)

Quando o trabalhador não consegue espaço para desenvolver seu potencial e equilibrar seus desejos, surge a vivência de sofrimento (MENDES, 1994). O sofrimento se configurará como uma experiência dolorosa, como medo, angústia e insegurança, gerando o confronto entre os conflitos e as contradições originados dos desejos e das necessidades do trabalhador e das características de determinado contexto de produção (DEJOURS, 2001). Quando a organização impõe uma sobrecarga de trabalho que ultrapassa a capacidade dos empregados de suportá-la, tal realidade pode agravar o sofrimento, dificultando sua transformação, abrindo, assim, a possibilidade de surgimento de doenças (MENDES, 2007a).

Para Barros e Carreteiro (2011), o trabalhador, ao se adequar às exigências das organizações para conseguir ou manter seu lugar no mercado, assume um alto custo, o que compromete seus projetos pessoais, sua carreira e o convívio social e familiar. Neste sentido, Rodrigues e Gasparini (1992) advertem que as más condições de trabalho, além de causar um efeito patogênico, exigem do trabalhador um esforço, às vezes, muito superior ao de suas possibilidades. Então, a resposta ao sofrimento causado pela organização do trabalho gera uma fragilização somática capaz de bloquear seus esforços.

Outra subcategoria expressiva manifestada a partir dos relatos das entrevistadas foi sensação de fracasso. Para as entrevistadas, mesmo com os esforços que empregam nos atendimentos com as famílias e ou indivíduos, quando não conseguem perceber os avanços na superação da violação e são cobradas a dar respostas, seja pela instituição, pela rede ou pelos órgãos de defesa de direitos, isso, além de ser exaustivo e desgastante, gera um sentimento de impotência e de sofrimento, conforme se observa nos depoimentos a seguir:

[...] sofro quando não atingirmos os objetivos propostos pelo serviço. (AS1)

Os aspectos mais exaustivos, a gente falando do PAEFI, pois a gente está num lugar de que a política pública de assistência social na proteção social básica já tentou várias intervenções com a família e não conseguiu, e então o caso é encaminhado para o PAEFI, e aí o PAEFI é colocado num lugar de quase salvador da pátria, e aí a gente tem que trabalhar o tempo inteiro desmitificando isso pela própria política pública, e aí eu falo centros de saúde, as escolas, os espaços de convivência que têm na comunidade, centro cultural... Então, tirar o PAEFI desse lugar é algo muito difícil e é um exercício diário que a gente tenta fazer. Então, isso é bem desgastante. O próprio Estado e as próprias famílias acharem que esse serviço daria conta de resolver todos os problemas, e não vai dá, como outros serviços não dão conta [...]. (AS4)

É, quando a família não consegue avançar, você faz de tudo, de tudo, de tudo dentro dos critérios do serviço e você não consegue resposta. Aí, é muito complicado mesmo. (AS5)

A gente traz para a gente. Não está dando conta, não está conseguindo fazer. E eu falo: "Aí meu Deus! Será que eu tenho que fazer outra coisa?" Mas eu estudei para isso. Fica nesse dilema. Eu falo muito [...]. "Eu não tenho perfil, não. Eu vou ter que passar para a administração" [...]. (AS6).

E o sofrimento e a exaustão é porque lidamos com as mazelas humanas. São muitas coisas, todos os dias, e você sabe que são essas situações que vão surgir, que você vai desligar um caso e vai vir outro, já que é esse o seu trabalho. [...]. O que acho que gera mais sofrimento que eu posso dizer é o nosso próprio trabalho, a natureza do nosso trabalho. Acho que é isso. Ou

seja, a violação dos direitos, e você, muitas vezes, não percebe a superação. (AS 9)

Nos relatos, os sentimentos de exaustão, frustração e de impotência expressam uma sobrecarga emocional e desgaste profissional, que, na opinião de Mendes (2007b), traz como consequência o sofrimento e, também, produz significativamente os riscos de adoecimento, culminando no esgotamento profissional do trabalhador.

Para as pesquisadas o bom resultado do seu trabalho é favorecido pela possibilidade de oferta de serviços e benefícios aos usuários no próprio PAEFI, bem como as respostas que a rede dá aos encaminhamentos que realizam. Nesse sentido, para as entrevistadas apenas a escuta, muitas vezes, não é suficiente para a família e o indivíduo conquistarem a superação da violação, sendo necessário seu acesso a bens e serviços. Quando não se consegue proporcionar aos usuários este acesso, emerge o sentimento de fracasso. Como ocorre no trabalho do PAEFI, nenhum trabalho está inteiramente isento de possibilitar desgaste físico e mental. Entretanto, a presença desses elementos, em maior ou menor grau, dependerá das condições em que é realizado, da própria natureza do ofício e da forma como é organizado (LIMA JÚNIOR; ÉSTHER, 2001; LIMA JÚNIOR; CASTANHA, 2011).

A respeito do reconhecimento institucional, as entrevistadas relataram que não se sentem distinguidas pela instituição, nem no nível da gestão administrativa, nem da gestão política e da central. Para elas, o principal exemplo da falta de reconhecimento institucional é o descumprimento da legislação no que se refere às trinta horas semanais. Elas também apontaram que o perfil de profissionais críticos e reivindicadores, que é característica dos assistentes sociais, às vezes incomoda e, certamente, interfere no reconhecimento, conforme é possível perceber nos depoimentos a seguir:

Igual eu estava falando antes, um dos pontos de sofrimento que tem a ver com o reconhecimento é não ter o reconhecimento dentro da própria política. Nem tanto a nível dos usuários, porque a gente sabe que, por mais que a gente informe, que a gente diga para eles do nosso trabalho o que a gente faz, a gente sabe que nem sempre eles vão entender muito bem. Mas eu acho que, às vezes, eles reconhecem mais o nosso trabalho do que a nossa gestão. Então, eu vejo que esse reconhecimento ele não tem internamente. [...] (AS2)

[...] e aí dos outros níveis gerenciais! A gente não nota tanto, talvez mesmo pelo distanciamento, porque estão em outra instância, não estão aqui na regional, mas eu percebo que ele não é tão presente; é parcial, e eu acho que isso faz falta. Faz bastante falta ter esse feedback no que se refere a salário, plano de cargo e salário. Não vejo reconhecimento de forma alguma, a começar por essa carga horária, que é uma luta nossa desde que assumimos o cargo pelo concurso, e aí já colocamos: muitos trabalhadores acionaram a Justiça. Ainda não se avançou nisso [...] mas ainda há pouco reconhecimento, muitos entraves, inclusive em relação ao reconhecimento de formação. Na política de saúde, a gente percebe que há muito mais incentivos, mas em relação ao nosso específico a administração direta nem tanto. Então, às vezes, na saúde um profissional que faz um curso de qualificação ele recebe uma gratificação e a gente da Assistência não [...]. (AS3)

Olha, a gente enfrenta uma situação muito difícil hoje na Prefeitura com esta gestão que a gente tem, não só a gestão política, mas a gestão da Secretaria de Assistência Social, que o trabalhador que faz enfreto e o trabalhador que critica, principalmente o trabalhador que tem uma visão crítica sobre o serviço da prefeitura e até o trabalhador que demanda benefícios também dentro da prefeitura, igual um Bolsa Moradia ou um outro serviço, uma institucionalização. Não é um trabalhador bem visto pela gestão porque dá trabalho, né. Então, assim, e normalmente, são esses trabalhadores que, por exemplo, se a gente pegar o PAEFI, são os trabalhadores que conseguem ter os casos mais exitosos, mas não é reconhecido pela gestão. (AS 11)

Para Seligmann-Silva (2011, p. 207), “o reconhecimento promove a articulação entre os processos de constituição da identidade e os processos sociais”. Pode-se considerar, portanto, que a personalidade se transforma por meio de interações que se fazem em níveis mais abrangentes, como o da sociedade, passando pelos microsociais da família. Neste contexto, para a autora a perda dos suportes de reconhecimento, muitas vezes, nos diferentes âmbitos em que o indivíduo convive, como família, amigos e instituição em que trabalha, pode significar a perda do sentido do trabalho e da vida. O não reconhecimento pode conduzir os trabalhadores à apatia, à desmotivação e ao adoecimento, pois, na concepção de Dejours (1998), pode vir à tona um sofrimento causado pelo embate entre uma história pessoal carregada de sonhos, projetos e desejos ignorados pela organização do trabalho.

Em resumo, os relatos das pesquisadas permitiram observar que a sobrecarga de atividades e o acúmulo de tarefas proporcionada pelo trabalho, bem como a extensa jornada de trabalho de quarenta horas semanais, geram estresse, desgaste e sofrimento. A sensação de fracasso, quando não conseguem perceber os avanços na superação da violação, e as cobranças de respostas também são elementos que

geram exaustão e sentimento de impotência nas entrevistadas. Por fim, as pesquisadas também apontaram o não reconhecimento institucional no nível da gestão administrativa, política e central, manifestada, principalmente pelo não cumprimento da legislação referente às trinta horas semanais como outra situação que produz desgaste e sofrimento no cotidiano do seu trabalho.

5.1.3.2 Mecanismos para lidar com o sofrimento no trabalho

A partir dos relatos das pesquisadas, constatou-se que, para lidar com a sobrecarga emocional, elas desenvolvem estratégias individuais e coletivas de regulação, destacando-se as subcategorias: apoio de colegas, apoio da supervisão, entretenimento social, atividades físicas e de lazer, religião e terapia.

Foi comum na percepção das entrevistadas a necessidade de buscar estratégias de regulação para diminuir o sofrimento e evitar o adoecimento quando apontaram que tentam separar o público do privado, procuram deixar no serviço as situações vivenciadas, para que elas não provoquem sofrimento/adoecimento no âmbito privado, e relaxar e esquecer um pouco do trabalho saindo com os amigos, participando dos eventos familiares e realizando atividades de lazer, cultura e atividades físicas.

No tocante à subcategoria apoio de colegas, as pesquisadas relataram o compartilhamento de dificuldade nos atendimentos e a troca de experiências e decisões com os pares e gestores. Esta subcategoria revela a importância do apoio dos colegas para o enfrentamento das mazelas do trabalho. As pesquisadas declararam que buscam apoiar-se nos pares e na equipe, principalmente em colegas mais próximos que consideram referência, para melhor compreender a realidade que as fazem sofrer e para se adaptarem a ela se for necessário, algo que pode ser observado nos relatos a seguir:

[...] eu sempre procuro compartilhar com os colegas. Me alivia um pouco. Às vezes, alguém que tem um caso semelhante. Você acaba trocando ideias, conhecimento. Às vezes, se é uma situação que eu sinto exaustão extrema, aí eu costumo levar para a gestão, para a coordenação, para conversar, para ver como a coordenação também pode intervir. (AS2)

Às vezes, eu compartilho muito com as técnicas. Tenho três técnicas (cita o nome) que são muito próximas, que a gente compartilha [...] (AS7)

[...] procuro outros profissionais para conversar a respeito dessas situações, para ampliar a visão, para a gente não ficar voltado para a gente mesmo, porque a gente só consegue enxergar a situação quando você sai dela. Eu acho que você conversar com outras pessoas faz você sair dela. Então, aqui é PAEFI, então eu vou conversar com Medidas. Eu tenho umas amizades lá, que é outra vivência. Medidas é outro serviço. Eles não fazem acompanhamento familiar [...] (AS8)

[...]. Às vezes, eu vou para uma outra sala e fico conversando com uma colega de outro setor sobre outra coisa. Aquilo ali já me dá uma aliviada. Ou algumas vezes, saio para dar um passeio na área verde e fico lá um poquinho. São as estratégias assim que eu tiro o foco daquilo [...]. (AS9)

Normalmente, aqui todo mundo faz a mesma coisa. Normalmente, quando a gente tem uma situação assim, a gente divide [...] como todo mundo passa mais ou menos pela mesma coisa, então a gente sempre é apoiada pela equipe. É uma troca entre nós. Procuramos alguém para conversar sobre aquilo. Sempre a gente faz isso, sempre quando a gente passa por alguma coisa assim [...]. (AS11)

O uso de estratégias defensivas facilita o enfrentamento das dificuldades e das situações que motivam o sofrimento, porque favorece o equilíbrio. No entanto, ao amenizarem a percepção do sofrimento utilizando estratégias, os profissionais protegem o psiquismo, mas podem cair numa armadilha de facilitar a adaptação às pressões patogênicas de trabalho (MORRONE, 2001). As pesquisadas demonstram clareza ao apresentarem as estratégias que usam para evitar o adoecimento. Neste sentido, Dejours (1994) explica que o trabalhador faz das estratégias uma forma de luta contra a angústia provocada por situações de trabalho e que são encontradas tanto no nível individual quanto no coletivo. No caso, o apoio de colegas é uma estratégia coletiva.

A supervisão de atendimentos, que foi relatada pelas entrevistas como uma estratégia que usam para compartilhar as responsabilidades na condução dos casos que acompanham, pode ser percebida também como uma estratégia de regulação coletiva, considerando que o acompanhamento externo possibilita ao profissional agregar aporte teórico-metodológico, contribuindo para a ampliação de conhecimentos e a reflexão da equipe em relação ao acompanhamento dos casos mais complexos (BRASIL, 2011). Essa estratégia é possível de ser conferida nos relatos a seguir:

A gente tem um suporte que é a nível central. Então, lá vai ter técnicos para lhe apoiar, lhe orientar quando você está diante de uma situação desgastante. Então, a gente divide quando a situação é muito grave com a equipe de supervisão. Então, essa equipe são técnicos, e cada técnico atende técnicos de tal regional. Tem supervisão coletiva com vários técnicos e a supervisão individual. Então, toda vez que você está numa situação de exaustão mesmo, que você não está vendo saída de um caso, você agenda esse horário e vai lá para discutir isso e ver se têm outras possibilidades. O próprio serviço já proporciona esse apoio. Então, isso é muito importante [...] (AS5)

[...]. Eu já fico insegura. Por mais que você discuta supervisão, discuta com os colegas, está ali claro que naquele momento não tem muito o que fazer [...]. (AS6)

[...] a gente tem supervisão também, que você leva o caso para o supervisor, compartilha o caso, e daí tenta ver alguma construção, pensar o caso. Isso também ajuda muito. E uma coisa que eu tenho percebido, de um pouco tempo para cá, que escrever o caso também ajuda muito. Como que escrever sobre o caso, a gente consegue sair um pouco daquele emaranhado da família, e acho que é porque a gente transpõe pela escrita. Eu acho que isso também tem sido terapêutico [...]. (AS7)

Existe supervisão aqui, que é interna, e a gente acaba dividindo [...] (AS10)

A supervisão é um momento de reflexão do grupo que pode ser utilizado para o aperfeiçoamento profissional, das metodologias de trabalho e do acompanhamento especializado pela equipe do CREAS (BRASIL, 2011). Para Dejourns, Abdoucheli e Jayet (1994), quando o grupo compartilha sofrimento pode encontrar conjuntamente soluções para lidar com as situações desmotivadoras.

Quanto à subcategoria atividades entretenimento social, as entrevistadas apontaram que é outra forma de se desligarem do trabalho, considerando que é necessário separar os dois momentos de suas vidas, que são: vivências pessoais e as vivências do trabalho. Para isso, elas relataram que mantêm a vida social ativa, participam dos eventos sociais promovidos pela família e amigos e realizam atividades que gostam com os amigos e familiares. Assim, tentam evitar que as questões de trabalho se envolvam em sua vida pessoal. Os depoimentos a seguir retratam essa estratégia:

Eu sou uma pessoa que eu não tenho muitos amigos, mas os amigos que eu tenho eu procuro ao máximo fortalecer essa relação. Se eu disser que às vezes eu não levo trabalho para casa, estaria mentindo, mas eu tento fazer com que isso não aconteça. Eu tenho uma vida social relativamente ativa. Saio muito com meus colegas, gosto de atividades culturais, cinema, teatro... A gente frequenta bares, vai para a casa de amigos. Então, assim, eu tenho momento que, pelo menos uma vez por semana, eu tenho que sair com um grupo de amigos. Então, é uma forma que eu tenho de estar proporcionando essa convivência social, que eu acho muito importante, e

não deixar que o trabalho tome cota de tudo. Então, assim, eu tento fazer essa separação e ter esses outros momentos também. (AS4)

Olha, eu sou muito família. Meu filho, que eu tenho uma convivência muito legal com ele, eu procuro estar sempre com ele. Eu faço atividades físicas, o que me ajuda demais também, que libera as tensões. Meu casamento, minha família, meus amigos, passeios mesmos, aproveitar a família. Sempre estou relacionando com minha família. Vou para a casa da minha mãe, dos meus irmãos, parentes. A gente passeia, procuro fazer as coisas que eu gosto no final de semana, no momento que eu estou em casa, ver um vídeo que eu gosto, ver um filme, assistir alguma coisa que eu acho interessante, curtir meu filho e meu marido mesmo. (AS1)

[...] a gente se organiza. Vai depois do trabalho, encontra as amigas no sábado, organiza a vida no fim de semana com a família. Eu não deixo o trabalho envolver minha vida social, não. (AS7)

Percebe-se pelos relatos que as pesquisadas também utilizam estratégias de regulação individual ao buscarem nos momentos fora do trabalho o convívio e a realização de eventos de lazer com os amigos e em família. Sobre essas estratégias, Mendes (2007a) esclarece que elas tendem a surtir efeito momentâneo, mas podem esgotar com o passar do tempo, o que pode caracterizar falha no processo de enfrentamento do sofrimento e, conseqüentemente, possibilidades de adoecimento futuro no trabalho.

A subcategoria atividades físicas e de lazer foi relatada pelas pesquisadas como estratégia de regulação. Elas apontaram que realizam atividades físicas, fazem academia, caminhada e corrida, vão ao cinema e ao teatro, ouvem música, veem filmes e viajam. Essas atividades contribuem para liberar as tensões e funcionam como forma de distração das situações de trabalho, pois, muitas vezes, elas não conseguem se desligar, sendo necessário repor as energias para deixá-las mais dispostas após um dia exaustivo de trabalho, conforme comentaram nos depoimentos a seguir:

[...] eu faço atividades físicas, que me ajuda demais também que liberar as tensões [...]. (AS1)

Também faço academia, que ajuda, e atualmente estou fazendo terapia, que tem ajudado neste sentido. (AS2)

Como já falei, faço caminhadas, corridas, saio com amigos.... Mas tem dia que eu saio tão cansada que eu não vou direto para casa; sempre passo em outro lugar. Às vezes, combino com uma amiga minha e vamos ao cinema. Depois é que eu vou para casa. Tem dia que saio do serviço. Aí, vamos a um barzinho, dar uma relaxada, tomar uma cervejinha [...]. (AS4)

Eu tenho várias estratégias, desde fone de ouvido, pois adoro ouvir música. [...] Fora daqui eu busco outras coisas. Eu estava fazendo, no início do ano, teatro, dança. Estava fazendo um monte de atividades, outras coisas. E, fora isso, tenho os meus hobbies pessoais. Eu chego em casa e vou fazer, vou ver vídeos, vou escutar músicas e vou fazer outras coisas. Isto ajuda. Eu desligo [...]. (AS9)

[...] hoje, eu vou ao cinema, também viajar. Eu gosto muito de viajar. Gosto mesmo. Eu vou em Montevidéu, gosto de Montevidéu, Buenos Aires, tudo que puder... Rio, eu estou indo para o Rio de Janeiro agora passear. Então, assim, eu círculo. Roça, adoro fazenda. Minha família tem uma origem de zona rural. Não, meus pais que são da cidade, mas tios. Então, eu vivi muito estas coisas da roça. Eu gosto muito de matos. Então, eu sempre vou. Este final de semana, talvez, eu vou dar uma chegada em Ouro Preto. Então, eu procuro fazer isso. Agora os meus passeios eu gosto muito de coisas assim de visitar um museu. Eu, às vezes, fico na frente de um quadro uns vinte minutos, porque eu fico encantada com aquela coisa [...]. (AS10)

Os signos, isoladamente, para Dejours (1994), podem não parecer uma defesa, sendo por isso necessária a contextualização do seu surgimento. Para o autor, os principais são: investimento desproporcional no espaço privado, que se configura na família e nas atividades extraprofissionais; permanente necessidade de se tranquilizar, evitar conflitos e reconfortar-se; negação da realidade; ativismo, que se dá pelo engajamento em situações múltiplas, como forma de evitar tomar consciência de determinada situação desagradável; presenteísmo, caracterizado pela presença excessiva no local de trabalho fora do horário regular; forte coesão das equipes, transformando o agir em uma ideologia; e individualismo, quando realiza tarefas autônomas no próprio grupo, gerando, algumas vezes, rupturas e dispersão das formas de convivência, bem como competição excessiva. É possível constatar pelos relatos das entrevistadas que as entrevistadas estão buscando estratégias de defesa para evitar o sofrimento. No entanto, como afirma Dejours (2008d), minimizar o sofrimento passa, frequentemente, por uma tentativa de negação da percepção de sua causa.

A Subcategoria religião é outra forma de estratégia de regulação usada pelas pesquisadas. Muitas entrevistadas relataram que buscam na fé um sentimento de conforto e confiança para apoiar as pressões cotidianas do trabalho e lidar com a natureza do seu trabalho, tendo em vista as diversas formas de violação de direito enfrentadas pelo público usuário do serviço. Neste sentido, esta subcategoria se evidencia, a partir do relato das profissionais, como uma estratégia de regulação para enfrentar o sofrimento no trabalho no sentido de uma proteção que confere

segurança. A crença, vista dessa forma, tem a função de equilíbrio e de controle das emoções, conforme relatos a seguir:

Meu caso especificamente é potencializando o meu lado espiritual. Eu tenho uma fé extremamente forte. Sou cristã e aí eu tento buscar renovar minhas forças em Deus, que é quem eu acredito que pode me renovar, me dá uma nova sabedoria, um novo equilíbrio para poder me manter firme e auxiliar aquela família naquele momento em que ela está me chamando a responder de uma forma mais imediata [...] mas eu tento manter muito o meu equilíbrio fortalecido neste lado espiritual, mas alicerçado na fé e também no equilíbrio emocional que eu tento manter para não desabar ali com aquela família, passar para ela a segurança que ela precisa para ela pensar de forma mais clara e racional, para ela conseguir avançar ali naquela problema que ela precisa resolver. (AS3)

[...] eu tento criar estratégias para poder, na verdade, não absorver essa energia toda, porque é um trabalho muito bom. Mas é um trabalho muito desgastante, muito estressante. As relações interpessoais é algo que deve ser trabalhado diariamente. Então, assim, eu procuro [...] ir na igreja, que é algo que traz uma sensação de paz, de conforto. Então, eu procuro, de alguma forma, lidar com essas emoções, buscando outras atividades além do trabalho. (AS4)

Embora o trabalho deva proporcionar ao indivíduo um lugar de prazer, de reconhecimento, de liberdade e de valorização do trabalhador, para, assim, possibilitar-lhe que se firme enquanto sujeito, por meio do fortalecimento de sua identidade pessoal e profissional, as estratégias defensivas são necessárias à saúde como condição para o equilíbrio psíquico (MENDES, 2007a).

Por fim, outra estratégia que também se apresentou nos relatos de algumas pesquisadas como uma forma de estratégia individual de regulação foi a subcategoria terapia. Para as entrevistadas, este espaço tem contribuído significativamente para fortalecê-las emocionalmente, considerando os desgastes emocionais que surgem a partir da organização, as condições e as relações de trabalho, conforme é possível verificar nos depoimentos a seguir:

[...] você tem, infelizmente, de dar conta de separar. Eu, por exemplo, já não agora, mas em outros momentos, eu já fiz terapia, o que me ajudou muito. (AS1)

[...] e, atualmente, estou fazendo terapia, que tem ajudado neste sentido. (AS2)

[...]. Eu faço terapia, sabe. Levo para análise [...]. (AS7)

Busquei a terapia e eu conversei com outras pessoas [...]. (AS8)

O predomínio de estratégias de defesa individual pode ser observado nos depoimentos das entrevistas, principalmente, quando buscam fazer terapia para amenizar seu sofrimento. Mendes (2007a) chama atenção para essa forma de estratégia quando explica que a utilização dessas defesas de forma individual conduz à minimização do sofrimento, mas não à ressignificação e transformação dos aspectos nocivos presentes no contexto de produção. Na concepção da autora, é a aplicação das estratégias coletivas que implicará a redução ou eliminação do sofrimento e a mudança da situação de trabalho.

A partir da análise dos relatos das pesquisadas, parece que os mecanismos de defesa que utilizam estão baseados na atuação que se refere à expressão “um desejo ou impulso inconsciente por meio da ação, que evita tomar consciência de um afeto subjacente” e do deslocamento a partir da “transferência da expressão de uma emoção associada a uma situação particular para outra situação, na qual a emoção pode ser expressa sem risco” (CANÇADO; SANT’ANNA, 2013, p. 251). Isso, tendo em vista que evitam demonstrar o envolvimento afetivo com a família e os indivíduos que enfrentam as mais diversas violações de direitos, principalmente as crianças, os adolescentes e os idosos, que são considerados, com base em seu ciclo de vida, indivíduos em situação de maior vulnerabilidade social, e ainda tentam tornar esta realidade dolorosa e angustiante mais aceitável, buscando deslocar a energia de um objeto (organização, realidade dos atendimentos, violação) para outros objetos (igreja, atividades físicas, de lazer e cultura). Outro ponto a se considerar é que a maior parte das estratégias de regulação adotadas pelas pesquisadas é de natureza individual, significando dizer que não serão capazes de transformar a organização e as condições precárias de trabalho, que são as causas do sofrimento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa relatada nesta dissertação buscou descrever e analisar o prazer e o sofrimento vivenciados por assistentes sociais que desenvolvem suas atividades de trabalho em Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), especificamente nos Serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) na cidade de Belo Horizonte. Tendo por base teórica a disciplina “Psicodinâmica do Trabalho”, a pesquisa foi do tipo descritiva, com foco no contexto de trabalho em que atuam os assistentes sociais, perpassando pela organização do trabalho, pelas condições do trabalho e pelas relações socioprofissionais. Procurou-se, também, descrever o sentido do trabalho para essas profissionais, as vivências de prazer e sofrimento que experimentam, e as estratégias de regulação que adotam para lidar com o sofrimento no trabalho. A abordagem foi do tipo qualitativa, objetivando a compreensão dos significados e das relações subjacentes às situações e aos fatos percebidos pelas assistentes sociais acerca do exercício de suas atividades e da dinâmica da organização e do contexto de seu trabalho. O método aplicado foi o estudo de caso.

A unidade de análise foi composta pelos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), que estão distribuídos nas nove regionais da cidade de Belo Horizonte. Os assistentes sociais que desenvolvem suas atividades de trabalho nesses Centros, especificamente nos Serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), foram os sujeitos da pesquisa, sendo escolhidos 11 profissionais pelo critério de acessibilidade. O convite para participação da pesquisa foi encaminhado a cada Centro, por intermédio da Gerência de Proteção Especial. A partir daí, as coordenadoras dos CREAS, em reunião de equipe, apresentaram a proposta da pesquisa às assistentes sociais, ficando definido entre elas qual ou quais profissionais de cada Centro participariam da pesquisa. Os dados foram colhidos por meio de entrevista, baseada em um roteiro elaborado previamente. Os dados colhidos foram tratados por meio da análise de conteúdo, cujas etapas implicaram a consideração de categorias de análise, que, no caso desta dissertação, referem-se às dimensões dos objetivos da pesquisa pertinentes ao contexto do trabalho em termos da organização do trabalho,

das condições do trabalho e das relações socioprofissionais, ao sentido do trabalho, às vivências de prazer e sofrimento e às estratégias para mediar o sofrimento no trabalho.

Na categoria sentido do trabalho, as pesquisadas relataram que o trabalho ocupa uma parte significativa de suas vidas, já que passam grande parte do dia se dedicando a ele. No entanto, não permitem que outros momentos importantes de suas vidas sejam influenciados ou prejudicados pelo trabalho. Destacaram, também, que consideram o trabalho que realizam muito significativo, gostam e se identificam com o que fazem e acreditam no significado do trabalho que executam, tanto para as pessoas que atendem quanto para a sociedade. Elas revelaram orgulho pela profissão e pelo que fazem e acreditam que sua formação profissional tem caráter transformador e contribui com a construção política, o empoderamento e a potencialização dos usuários. Portanto, consideraram que seu trabalho e sua profissão são úteis e relevantes para a sociedade e para as pessoas, inclusive, em alguns momentos, ocorrendo exageros e interpretações equivocadas sobre a relevância e o papel da profissão e do trabalho do assistente social.

Em relação à categoria contexto de trabalho, no quesito “organização do trabalho”, apurou-se que a maioria das entrevistadas considerou o ritmo de trabalho acelerado, perverso e pesado, embora esteja correlacionado à demanda específica do atendimento às famílias e ou aos indivíduos que acompanham. As poucas profissionais que consideraram o ritmo de trabalho normal, ao descreverem suas atividades cotidianas, afirmaram que buscaram construir estratégias para evitar desgastes e exaustão ou, até mesmo, sofrimento, por não realizarem um acompanhamento sistemático às famílias conforme é recomendado, visto que são muitas as tarefas para serem executadas. As profissionais também concordaram que sofrem cobranças internas por resultado, que, muitas vezes, são impostas pela instituição sem planejamento e sem oferecer condições de execução. Apontaram que, além da cobrança referente ao número de atendimentos, ao tempo de acompanhamento e desligamento das famílias e à realização dos registros nos prontuários, ocorrem cobranças dos agentes externos, pois tanto a família cobra o seu acesso aos serviços e benefícios quanto a rede cobra os resultados das intervenções realizadas para a superação da violação dos direitos, principalmente os

ODDs. No que se refere ao planejamento e organização do trabalho, as profissionais relataram que possuem liberdade e autonomia para organizarem suas agendas de atendimento e, mesmo enfrentando situações inesperadas e imprevistas que impactam as agendas, essa liberdade é considerada como fonte de gratificação.

As condições de trabalho foram descritas como inadequadas a um trabalho satisfatório. As profissionais, em sua totalidade, no que tange à infraestrutura de trabalho, apontaram algum tipo de insatisfação, considerando-a inadequada, tendo em vista que as salas não oferecem privacidade, o que compromete o sigilo nos atendimentos, são poucas e pequenas para o número de profissionais que ocupam o mesmo espaço, o barulho é intenso, dificultando a concentração, muitas não têm ventilação e luminosidade adequada, os móveis não estão em bom estado de conservação e em algumas regionais não há acessibilidade. As entrevistadas observaram que o ambiente tem causado desgastes, e até mesmo, conflitos entre profissionais da equipe.

Os instrumentos e os equipamentos foram considerados insuficientes para a realização das atividades, conforme as profissionais. Para elas, os principais equipamentos e instrumentos que utilizam são: telefone, computadores, impressoras, internet e automóvel com o motorista. Estes não são ofertados adequadamente pela prefeitura, principalmente nos últimos tempos. Acreditam que foram realizados vários cortes, mas não sabem se o motivo foi a crise que o País enfrenta ou os ajustes orçamentários realizados pela atual gestão para a entrega do mandato.

Relataram que em algumas regionais houve melhorias, fruto da mobilização dos trabalhadores e, inclusive, da vista de órgãos fiscalizadores. No entanto, percebem as condições de trabalho ainda como precarizadas e acreditam que, para evitar o desgaste e o estresse dos trabalhadores, a prefeitura deveria investir, principalmente, nos equipamentos e nos instrumentos mais utilizados. Declararam que enfrentam dificuldades em realizar os encaminhamentos dos usuários para acessar serviços da rede socioassistencial, seja por dificuldade de interação, diálogo e abertura com a rede ou, muitas vezes, porque o serviço já está sobrecarregado. Apontaram dificuldades em conceder benefícios pelo próprio PAEFI, principalmente

o vale-social, que vem diminuindo mensalmente e prejudicando o comparecimento das famílias no serviço.

Ao se referirem à segurança do trabalho, algumas profissionais disseram que não se sentem seguras ao realizar suas atividades no PAEFI, principalmente quando estão acompanhando famílias e indivíduos que estão sofrendo situação de violência e ameaças. Também, quando realizam visitas domiciliares a famílias que residem em locais que oferecem perigo. Todavia, reconhecem que o trabalho social é potencializador no território.

No que tange às relações socioprofissionais, as assistentes sociais afirmaram que, de maneira geral, estabelecem um relacionamento caracterizado como bom, cordial e de respeito, parceria e cooperação com os colegas e com os demais pares das outras equipes. No entanto, algumas pesquisadas apontaram que, apesar dos esforços, há momentos de tensão e conflitos entre os colegas, o que acaba por impactar o relacionamento interpessoal, tendo em vista que isso não depende apenas do cultivo de um bom relacionamento. Ainda nessa dimensão, as pesquisadas relataram que desenvolvem bons relacionamentos com outras áreas da instituição e com a rede socioassistencial e que buscam construir vínculos com os usuários, pois, para elas, estabelecer a empatia e a confiança com as famílias/indivíduos que atendem é fundamental no trabalho social.

No que se refere à categoria vivências de prazer no trabalho verificou-se que as entrevistadas sentem liberdade para expressar suas opiniões em relação ao trabalho com o superior direto e com os colegas. Para as profissionais, não há intimidação no ambiente de trabalho. Portanto, procuram resolver os conflitos e as dificuldades neste espaço. Relataram que é muito gratificante constatar que as intervenções efetivadas com os usuários deram resultados e que as famílias/indivíduos estão conseguindo caminhar em busca da superação da violação. As entrevistadas também demonstraram que se identificam com o trabalho de maneira positiva, fazendo aquilo de que gostam, com afinco e da melhor maneira possível. Elas sentem-se satisfeitas e realizadas no trabalho, a partir tanto das respostas das famílias/indivíduos às suas intervenções quanto da legitimação que o trabalho lhes proporciona como cidadãs. Sentem, também, que seu trabalho é reconhecido e

valorizado pelo gestor direto, pelos colegas, pelos usuários do serviço e pela rede socioassistencial.

Quanto a categoria vivências de sofrimento no trabalho ficou claro que os riscos de adoecimento também se mostram intensos. Todas as profissionais ouvidas confirmaram o caráter desgastante, exaustivo e penoso do atendimento que realizam, considerando que a própria natureza do trabalho, por si só, já é geradora de dor e sofrimento. Contato permanente com a violação de direitos dos cidadãos, ambiente inadequado de trabalho, falta de recursos e sobrecarga de trabalho, tudo isso somado ao desgaste emocional, expõe os profissionais ao sofrimento e ao risco de adoecimento constantemente.

Então, no que diz respeito às vivências de sofrimento, percebeu-se que as pesquisadas consideraram ter acúmulo de tarefas, resultando em estresse e cansaço. Em sua totalidade, estão insatisfeitas com a carga horária de trabalho. Sobre esta questão, apontaram que é um desrespeito à lei federal que determina a carga horária de trinta horas semanais para o assistente social, mas que a prefeitura, para não aplicar essa carga horária, se pauta no cargo que ocupam, que é analista de políticas públicas, sendo essa uma das principais queixas das profissionais como fonte do sentimento de sofrimento.

Outro fator apontado pelas entrevistadas como vivência de sofrimento se refere ao sentimento de fracasso em decorrência da natureza do trabalho que realizam. Para elas, mesmo com os esforços que empregam nos atendimentos com as famílias/indivíduos, não conseguem perceber os avanços na superação da violação e são cobradas a dar resposta, o que gera um sentimento de impotência e de sofrimento. Neste contexto, conforme as entrevistadas relataram, apenas a escuta, muitas vezes, não é suficiente para a família/indivíduo conquistar a superação da violação, sendo necessário seu acesso a bens e serviços. Quando não se consegue proporcionar aos usuários este acesso, vem o sentimento de sofrimento.

Por fim, as assistentes sociais falaram do sentimento do não reconhecimento do seu trabalho pela instituição. Para elas, o principal exemplo da falta de reconhecimento institucional é o descumprimento da legislação no que se refere às trinta horas

semanais. Também, apontaram que o perfil de profissionais críticos e reivindicadores, que é uma característica dos assistentes sociais, às vezes, incomoda e, certamente, interfere no reconhecimento institucional.

Quanto à categoria estratégia de regulação com apoio nos relatos desses indicadores, percebeu-se que as entrevistadas utilizam estratégias individuais e coletivas para lidar com a sobrecarga emocional, tais como: apoio de colegas, apoio da supervisão, entretenimento social e atividades físicas, de lazer, religiosa e terapêutica. Segundo as pesquisadas, elas tentam separar o público do privado e procuram não levar para outros espaços as situações de trabalho, para evitar o adoecimento. Relataram que tentam relaxar e esquecer um pouco do trabalho saindo com os amigos, participando dos eventos familiares e realizando atividades física e de lazer. Também buscam a religiosidade e a terapia como formas de enfrentar o sofrimento. Outra questão a se considerar é que, com exceção do apoio da supervisão, as demais estratégias de regulação adotadas pelas pesquisadas são de natureza individual. Isso significa que não serão capazes de transformar a organização e as condições precárias de trabalho que são as causas do sofrimento, apesar de uma das estratégias defensivas que apresentaram compor a esfera coletiva, podendo, portanto, ser utilizada para esta finalidade.

Com base em uma síntese geral dos resultados encontrados, percebe-se que o grupo estudado usufrui mais momentos de sofrimento do que de prazer. Todavia, as assistentes sociais apresentaram os dois sentimentos como unidades indissociáveis na realização de suas atividades. Elas disseram que vivenciam prazer e sofrimento conforme as situações que enfrentam no cotidiano de trabalho. Mesmo que a maioria tenha manifestado que vivenciam mais prazer do que sofrimento no que fazem, parece que as entrevistadas negam o sofrimento produzido pelas condições de trabalho, talvez pela necessidade de continuarem trabalhando, na perspectiva da transformação social, do empoderamento e da potencialização da família/indivíduo, a partir de suas intervenções, considerando que essa é a proposta do serviço. Sugere-se que as condições de trabalho do assistente social constituem uma experiência subjetiva de ordem contraditória. De um lado, relataram sobre o prazer, manifestado pela possibilidade de realizar um trabalho pautado no compromisso com os direitos dos sujeitos e no fortalecimento do protagonismo político que a

profissão de assistente social assegura; de outro, sobre o sofrimento, diante da impotência e da incerteza quanto ao alcance dos meios que possam contribuir para superar a violação dos direitos e remover as causas estruturais das desigualdades sociais.

Este estudo contribuiu de maneira acadêmica para a ampliação dos conhecimentos sobre prazer e sofrimento na percepção de assistentes sociais inseridas no contexto das Políticas Públicas Sociais da realidade brasileira, tendo em vista que este tema não é muito discutido no âmbito da profissão e em outros espaços, tais como, o acadêmico e o institucional. A abordagem qualitativa permitiu que o tema pudesse ser analisado em profundidade.

Esta pesquisa pretende contribuir no âmbito institucional para que os gestores dos assistentes sociais e demais profissionais que atuam nas Políticas Públicas Sociais utilizem as percepções das vivências de sofrimento e reflitam sobre mudanças quanto às práticas de gestão de pessoas que minimizem essas vivências e favoreçam o diálogo e a reestruturação da organização do trabalho para a conquista do prazer destes profissionais. Diante dos resultados alcançados, este estudo alerta para os níveis de insatisfação e sofrimento de assistentes sociais no âmbito do CREAS, especificamente do PAEFI. Este estudo pretende dar visibilidade e fomentar a discussão sobre os riscos a que estes profissionais se submetem diante das crescentes demandas, da ampliação de exigências por produtividade e escassez de recursos, das expectativas da população e da rede socioassistencial, da precarização das condições de organização e da execução do trabalho no PAEFI.

No âmbito social, esta pesquisa permitiu ampliar os estudos sobre os profissionais da Assistência Social, especificamente os assistentes sociais inseridos no PAEFI, e suas vivências de prazer e sofrimento no trabalho, diante da má estruturação do SUAS e do descaso com o cidadão usuário dos serviços. É evidente a necessidade de alertar para que mudanças ocorram, visando à modificação do atual cenário do Sistema Único de Assistência Social e da política de recursos humanos da Assistência Social do País.

Como todo estudo, esta pesquisa possui suas limitações, destacando-se o fato de que a não existência de estudos sobre o tema vivências de prazer e sofrimento no trabalho, envolvendo como sujeito de pesquisa assistentes sociais, impediu que os achados da pesquisa pudessem ser comparados com os de outros estudos. Por essa razão, sugere-se para estudos futuros dar continuidade a pesquisas qualitativas que combinem elementos teóricos da disciplina Psicodinâmica do Trabalho e do sentido do trabalho em diferentes categorias de profissionais que estão inseridos na Política de Assistência Social brasileira, principalmente os profissionais que realizam atendimento à população usuária das unidades CRAS e CREAS, uma vez que este estudo configura-se como precursor neste segmento. Esta pesquisa poderá ser utilizada como base comparativa para novos estudos com profissionais desta área.

REFERÊNCIAS

- ALDERSON, M. **La psychodynamique du travail: objet, considerations épistémologiques et premises théoriques.** Santé mentale au Québec, n. 29, 2004. 243-260 p.
- ANDER-EGG, Ezequiel. **Del ajuste a la transformación: Apuntes para una historia del trabajo social.** Buenos Aires: Ecro, 1975.
- ANJOS et al. Trabalho prescrito, real e estratégias de mediação do sofrimento de jornalistas de um órgão público. **S & G. Sistemas & Gestão**, v. 6, p. 562-582, 2012.
- ANJOS, F.B. **Trabalho prescrito, Real e Mediação do Sofrimento: O caso de jornalistas de um órgão público.** 2009. 107f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Universidade de Brasília, Brasília. 2009.
- ANJOS, F. B. Organização do Trabalho. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho.** Curitiba: Juruá, 2013. 267-273p.
- ANTLOGA, C. Segurança no Trabalho. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho.** Curitiba: Juruá, 2013. 269-373p.
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?:** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez-Unicamp, 1997.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 1999.
- ARAÚJO, A. J. **Paradoxos da precarização:** terceirização e segurança do trabalho em refinaria de petróleo. 2001. 381f. Tese – Escola Nacional de Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz. Fiocruz, Rio de Janeiro, 2001.
- ARAUJO, M. M; FREITAS, L. G.; MENDES, A. M. Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa. **Psicologia em Revista (Online)**, v. 20, p. 33-55, 2014.
- BAGGIO, L.; LIMA, I. A.; KOVALESKI, J. L. **A satisfação do trabalhador na área industrial:** o caso da indústria madeireira “PP”. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. **Anais...** Rio de Janeiro: ABEPRO, 2006.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 6 ed. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BARREIX, Juan. Historia del Servicio Social. Esquemas dialécticos para su elaboración e interpretación. **Hoy em el Trabajo Social.** Buenos Aires, n. 19-20, s./d.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

BARROS, V. A.; CARRETEIRO, A. P. Clínicas do trabalho: contribuições da psicossociologia no Brasil. In: BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. (Orgs.). **Clínicas do trabalho: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade**. São Paulo: Atlas, 2011. p. 208-226.

BAPTISTA, M. V. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. São Paulo: Veras Editora; Lisboa: CPIHTS, 2000.

BATISTA, A.A.V. *et al.* Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 39, n.1, p. 85-91. 2005.

BAUER, M. W. Classical Content Analysis: a review. In: BAUER, GASKELL, G. (Org.). **Qualitative researching: whith Test, image and sound**. London: Sage, 2000. 131-151 p.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 9. ed. Petrópolis (RJ): Vozes, 2011.

BELO HORIZONTE. **Censo SUAS 2015 – Resultados Municipais**, Centro de Referência Especializado de Assistência Social, CREAS. Vigilância Socioassistencial. Secretaria Adjunta de Assistência Social. Prefeitura de Belo Horizonte, Belo Horizonte, maio, 2016a, 51p.

BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Lei 10.333 de 15 de dezembro de 2011. Altera a lei nº 9235/06, que cria a função pública de coordenador dos equipamentos municipais de apoio à família e à cidadania e dá outras providências. Diário Oficial do Município. Belo Horizonte. Disponível em: <<http://www.leismunicipais.com.br>> Acesso em: 15 set. 2016b.

BERNI, L. B. Indicadores de prazer/sofrimento em trabalhadores terceirizados de higiene e limpeza de um hospital universitário. **Revista Rene**, v. 17, n. 2, mar./abr., p. 155-164, 2016.

BRANT, L.C; DIAS, E. C. Trabalho e sofrimento de gestores em uma empresa pública em reestruturação. **Cadernos de Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 942-949, jul./ago. 2004.

BRANT, L. C.; MINAYO-GOMEZ. C. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 213-223, jan. 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)**. Brasília, 1993.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004.

BRASIL. **Linha de base do monitoramento dos Cras**. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, DF. 2008. 30p.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado em Assistência Social. **Caderno CREAS**. Brasília: Gráfica e Editora Brasil, 2011.

BRASIL. **Censo SUAS 2014** – Resultado Nacional, Centros de Referência Especializados de Assistência Social, CREAS. Coordenação-Geral de Vigilância Socioassistencial. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, abril, 2015.

BRASIL. **Censo SUAS 2015** – Resultado Nacional, Centros de Referência de Assistência Social, CRAS. Coordenação-Geral de Vigilância Socioassistencial. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, março, 2016a.

BRASIL. **Censo SUAS 2015** – Resultado Nacional, Centros de Referência Especializados de Assistência Social, CREAS. Coordenação-Geral de Vigilância Socioassistencial. Secretaria Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Brasília, março, 2016b.

CAMPOS, J. F.; DAVID, H. M. S. L.; SOUZA, N. V. D. O. Prazer e sofrimento: avaliação de enfermeiros intensivistas à luz da psicodinâmica do trabalho. **Esc. Anna Nery**, v.18, n.1, Rio de Janeiro, jan./mar., p. 90-95, 2014.

CANÇADO, V.L.; SANT'ANNA, A. S. Mecanismos de defesa. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. 249-254p.

CANO, D. S. **O profissional que está no fio – entre a vida e a morte**: vivências, concepções e estratégias de enfrentamento psicológico de médicos oncologistas. 2008. 191 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-graduação em Psicologia, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

CARVALHO *et al.* Riscos de adoecimento no trabalho de fisioterapeutas: uma abordagem psicodinâmica. **Revista Alcance** – Eletrônica, v. 23, n. 3, jul./set., p. 293-311, 2016.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CFESS (Orgs.). **Assistentes Sociais no Brasil**. Elementos para estudo do perfil profissional. Brasília/Maceió, UCFESS-UFALCRESS, 2005.

CHAUÍ, M. Introdução ao Direito à Preguiça, de Paul Lafargue. In: SANTIAGO, H. (Org.). **Contra a servidão voluntária**. Belo Horizonte: Autêntica; São Paulo: Fundação Perseu Abramo, v. 1, 2013.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2006.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**. São Paulo: Bookman, 2005.

CUPERTINO, V.; GARCIA, F. C.; HONÓRIO, L. C. Prazer e sofrimento na prática docente no ensino superior: estudo de caso em uma IFES mineira. **Trabalho & Educação (UFMG)**, v. 23, p. 101-116, 2014.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itineraire théorique en psychopathologia du travail. **Prevenir**. Marselha, n. 20, p. 127, 1990.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, J. F. **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

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

DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: DEJOURS, C., ABDOUCHELI, E., JAYET, C. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: Bettiol, M. I. S (coord.). **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.119-145 p.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1998.

DEJOURS, C. Sofrimento, Prazer e Trabalho In: **Conferências Brasileiras**: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho. São Paulo: Fundap/EASP, 1999a.

DEJOURS, C. Psychologie Clinique du travail et tradition compréhensive. In: CLOT, Y. (Org). **Les histoires de la psychologie du travail**: approche pluridisciplinaire. Toulouse: Octares Éditions, 1999b.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. **A banalização da injustiça social**. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v.14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.

DEJOURS, C. Nouvelles formes de servitude et suicide. **Travailler Revue Internationale de Psychopathologie et de Psychodynamique du Travail**, n.13, p. 53-75, 2005.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do Trabalho na Pós-Modernidade. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C., FACAS, E. P. (Orgs.). **Diálogos em Psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 12, 2007.

DEJOURS, C. Sofrimento e prazer no trabalho: a abordagem pela psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2008a.

DEJOURS, C. Inteligência prática e sabedoria: duas dimensões desconhecidas do trabalho real. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2008b.

DEJOURS, C. Da psicopatologia a psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, 2008c.

DEJOURS, C. O trabalho como enigma. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. (Org.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo 15, p. 127-140, 2008d.

DEJOURS, C. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho. **Revista CULT**, São Paulo, v. 139, n. 12, p. 49-53, 2009.

DEJOURS, C.; BÈGUE, F. **Suicídio e trabalho: o que fazer?** Brasília: Paralelo 15, 2010.

DEJOURS, C. Psicopatologia do trabalho – psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, Porto, v. 7, n. 1, p. 13-16, 2011a.

DEJOURS, C. Novas formas de servidão e de suicídio. In MENDES, A.M. (Org.). **Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão**. Curitiba: Juruá, 2011b.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicologia em Estudo**, v. 17, n. 3, p. 363-371, jul./set. 2012.

DIAS, E. C. **A atenção à saúde dos trabalhadores no setor saúde (SUS), no Brasil: realidade, fantasia ou utopia?** 1994. 335 f. Tese (Doutorado em Saúde Coletiva). Departamento de Medicina Preventiva e Social, Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas. 1994.

DIAS, E. C. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde OPAS/OMS, 580 p., 2001.

DIAS *et al.* Vai atender em 20 minutos?: Estratégias de enfrentamento do sofrimento no trabalho de teleatendentes em uma central de denúncia de abuso sexual. **Gestão e sociedade (UFMG)**, v. 5, p. 195-215, 2012.

DOURADO, M. S.; HONÓRIO, L.C. Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho: Um estudo com Médicos Oncologistas que atuam em hospitais e clínicas de Belo Horizonte. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, EnEo, 4, 2016, Belo Horizonte. **Anais**. Belo Horizonte: ANPAD, maio, 2016, online.

DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Caderno de Pesquisa**, São Paulo, n. 115. p.139-154, mar. 2002.

DUARTE, F. S.; MENDES, A. M. Da escravidão à servidão voluntária: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. **Farol Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 2, n. 3, p. 68-128, abr. 2015.

EGGERS, C.; GOEBEL, M. A. Princípios de higiene e segurança no trabalho. **Revista Perspectiva**, Florianópolis, v. 6, n. 6, p. 103-117, 2007.

FACAS, E. P.; SILVA, L. M.; ARAÚJO, M. A. S. Trabalhar. In: VIEIRA, F. O.; MENDES, A. M.; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. 461-465p.

FALEIROS, V. P. **Metodologia e ideologia do trabalho social**. São Paulo: Cortez, 1993.

FERRAZ, F. Alienação e Sublimação no Trabalho. In MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. **O sujeito no trabalho**: entre a saúde e a patologia. Curitiba: Juruá, 2013.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau-humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 93-104, 2001.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento**: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira. Brasília: Ler, Pensar, Agir. 2003.

FERREIRA, M. C. Chegar feliz e sair feliz do trabalho: aportes do reconhecimento no trabalho para uma ergonomia aplicada à qualidade de vida no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Trabalho e saúde**: o sujeito entre a emancipação e a servidão. Curitiba: Juruá, 2011.

FERREIRA, J. B. *et al.* Entre a Mobilização subjetiva e a subtração do desejo: estudo com base na psicodinâmica do Trabalho. In MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. **O sujeito no trabalho**: entre a saúde e a patologia. Curitiba: Juruá, 2013.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n.1, p. 17-27, jan. 2008.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Brasília: Líber Livro, 2008.

FREITAS, L. G. Centralidade do Trabalho. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. 77-81 p.

FREUD, S. O Mal Estar da Civilização. **Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas Sigmund Freud**. Rio de Janeiro: Imago, v. 21, 1980a.

FREUD, S. Além do Princípio do Prazer [1920]. In: **Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas completas de Sigmund Freud**. Rio de Janeiro: Imago, v. 21, 1980b.

GAMA, P. L. *et al.* Ressignificação do sofrimento: clínica do trabalho em um hospital escola. **Revista Laborativa**, v. 5, n. 1, p. 38-63, 2016.

GLANZNER, C. H.; OLSCHOWSKY, A.; KANTORSKI, L. P. O trabalho como fonte de prazer: avaliação da equipe de um Centro de Atenção Psicossocial. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 1-6, 2011.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

HALCKMAN, J. R.; OLDHAN, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HELOANI, R.; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Revista Produção**, São Paulo, v.13, n. 3, p. 77-86, dez. 2004.

HELOANI, J. R. Saúde mental no trabalho: algumas reflexões. In: MENDES, A. M. (Org.). **Trabalho e saúde: O sujeito entre servidão e emancipação**. Curitiba: Juruá, 2011.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social: Ensaio crítico**. São Paulo: Cortez, 1992a.

IAMAMOTO, M. V. **O debate contemporâneo da reconceitualização do Serviço Social: Ampliação e aprofundamento do marxismo**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1992b.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2007.

- IAMAMOTO, M. V. Espaços sócio-ocupacionais do assistente social. In: CFESS/ABEPSS (Orgs.). **Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.
- IANNARELLI, R.; SIQUEIRA, S. L. A atuação do assistente social na Política Pública de Assistência Social: desafios do trabalho na proteção social especial. In: CRESS 6ª Região (Org.). **2º Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais: nas trilhas dos direitos humanos para combater as desigualdades**. Belo Horizonte: CRESS 6ª Região, 2009.
- KISNERMAN, Natálio. **7 estudos sobre serviço social**. São Paulo: Cortez & Moraes, 1980.
- LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da Psicodinâmica do trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do trabalho**, São Paulo, v. 6, p. 79-90, dez. 2003.
- LIMA, Boris Alexis. **Epistemología del trabajo social**. Buenos Aires: Humanistas, 1986.
- LIMA JÚNIOR, J. H.; ÉSTER, A. B. Transições, prazer e dor no trabalho de enfermagem. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 20-30, 2001.
- LIMA JÚNIOR, J. H.; CASTANHA, A. L. B. O trabalhador médico: prazer e dor como ofício. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 35., 2011. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2011, CD-ROM.
- LUKÁCS, G. **Ontologia do ser social: os princípios ontológicos fundamentais de Marx**. COUTINHO, C. N. (trad.). São Paulo: Ciências Humanas, 1979.
- LUNDBERG, C. D.; PETERSON, M. F. The meaning of working in U. S. and Japanese local governments at three hierarchical levels. **Human Relations**, Londres, v. 47, n. 12, p. 1459-1488, dez., 1994.
- MACHADO, S. **O direito à proteção ao meio ambiente de trabalho no Brasil**. São Paulo: LTr, 2001.
- MANRIQUE CASTRO, M. **História do Serviço Social na América Latina**. São Paulo: Cortez, 2000.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico; métodos científicos; teoria, hipóteses e variáveis e metodologia jurídica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MARTINELLI, M. L. **Serviço Social. Identidade e alienação**. São Paulo: Cortez, 1991.

MARTINS, S. R. Subjetividade e adoecimento por Dorts em trabalhadores de um banco público em Santa Catarina. In MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007a.

MARTINS, S. R. Clínica do trabalho: (Em)cena uma tragédia contemporânea. Em MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C.; FACAS, E. P. (orgs). **Diálogos em psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007b.

MARTINS, J. T.; ROBAZZI, M. L. C. C.; PLATH, G. A. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. **Ciencia y Enfermería XIII**. v.13, n. 1, Concepción, Chile, p. 24-33, jun. 2007.

MARTINS, S. R. Tempos antes do adoecer: relações entre saúde e os processos psicodinâmicos do reconhecimento do trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Trabalho e saúde: O sujeito entre servidão e emancipação**. Curitiba: Juruá, 2011. 67-88 p.

MARTINS, S. R. *et al.* Construindo Identidade: narrativas da psicodinâmica do trabalho no cenário brasileiro. In MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. **O sujeito no trabalho: entre a saúde e a patologia**. Curitiba: Juruá, 2013.

MARTINS, A.A.V; HONÓRIO, L.C. Prazer e sofrimento docente em uma instituição de ensino superior de Minas Gerais. **Revista O&S**, v 21, n. 68, p. 79-95, 2014.

MARX, K. **O capital**. Rio de Janeiro: Civilizações Brasileiras, 1971.

MELLO, S. G; SILVA, E. R. A. Quem cuida? O quadro de recursos humanos nos abrigos. In. SILVA, E. R. A. (Coord.) **O direito à convivência familiar e comunitária: os abrigos para crianças e adolescentes no Brasil**. Brasília: IPEA/CONANDA, 2004.

MENDES, A. M. **Prazer e sofrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório de uma empresa pública de telecomunicações**. 1994. 125 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília. 1994.

MENDES, A. M. Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações para saúde mental do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. v. 85/86, n. 23, p. 55-60, 1995.

MENDES, A. M.; ABRAHÃO, J. I. A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 12, p. 179-184, 1996.

MENDES, A. M.; LINHARES, N. J. A prática do enfermeiro com pacientes da UTI: uma abordagem psicodinâmica. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 42, n. 2, p. 267-280, 1996.

MENDES, A. M. B. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. Brasília: Universidade de Brasília, 1999.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**, Itatiba, v.6, n.1, p.39-46, jan./jun., 2001.

MENDES, A. M. Cultura Organizacional e prazer-sofrimento no trabalho: uma abordagem psicodinâmica. In: TAMOYO, A. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artemed, 2004.

MENDES, A. M.; SILVA, R. R. Prazer e sofrimento no trabalho dos líderes religiosos numa organização protestante neopentecostal e noutra tradicional. **Psico-USF**, Itatiba, v. 11, n. 1, p. 103-112, jan/jun. 2006.

MENDES, A. M. Da Psicodinâmica à Psicopatologia do trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007a.

MENDES, A. M. Novas formas de Organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. In: MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007b.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. B. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; MORRONE C.F. Trajetória teórica e pesquisas brasileiras sobre prazer e sofrimento no trabalho. In MENDES, A. M, MERLO, A. R. C., MARRONE, C. F., & FACAS, E. P. (Orgs.). **Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: temas, interface e casos brasileiros**. Curitiba: Juruá, 2010.

MENDES, A. M. Prazer, Reconhecimento e transformação do sofrimento no trabalho. In: MENDES, A. M. (Org.). **Trabalho e saúde: O sujeito entre servidão e emancipação**. Curitiba: Juruá, 2011. 13-25 p.

MENDES, A. M.; MULLER, T.C. Prazer no trabalho. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. 289-292 p.

MENDES, A. M.; VIEIRA, F. O. Diálogos entre a psicodinâmica e clínica do trabalho e os estudos sobre coletivos de trabalho e práticas organizacionais. **Farol Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 144-189, 2014.

MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M. Perspectivas de uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação. **Cadernos de psicologia social no Brasil**, v. 12, n. 2, p. 141-156, 2009.

MILLS, W. **A nova classe média**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

MINAYO, M. C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2007.

MONTAÑO, C. **A natureza do serviço social**: Um ensaio sobre sua gênese, a “especificidade” e sua reprodução. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MORAES, G. T. B. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo sobre prazer e sofrimento em uma multinacional na cidade de Ponta Grossa - PR. 2006. 83 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Tecnológica do Paraná, Ponta Grossa - Paraná. 2006.

MORAES, R. D. Sofrimento criativo e patogênico. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013a. 415-419 p.

MORAES, R. D. Estratégias defensivas. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013b. 415-419 p.

MORAES, R. D. Estratégias de enfrentamento do sofrimento e conquista do prazer no trabalho. In: MERLO, A. R. C.; MENDES, A. M.; MORAES, R. D. **O sujeito no trabalho**: entre a saúde e a patologia. Curitiba: Juruá, 2013c. 289-292 p.

MORIN, E. A noção do sujeito. In: SCHNITMAN, D. F. (Org.). **Novos paradigmas cultura e subjetividade**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996, p. 45-58.

MORIN, E. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set., 2001.

MORRONE, C. F. **Só para não ficar desempregado**: resignificando o sofrimento psíquico no trabalho: um estudo com trabalhadores em atividades informais. 2001. 141f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade de Brasília, Brasília. 2001.

MUNI/IBGE. Perfil dos Municípios Brasileiros. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais. Suplemento Assistência Social 2005**. Rio de Janeiro: IBGE, 2006.

MUNI/IBGE. **Pesquisa de Informações Básicas Municipais. Suplemento Assistência Social 2009**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

NARDI, H. C. **Ética, trabalho e subjetividade**: trajetórias de vida no contexto das transformações do capitalismo contemporâneo. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e serviço social**. São Paulo: Cortez, 1992.

NEUENFELDT, C. S.; NOVO, L. F.; SANTOS, E. G. Qualidade de vida no trabalho sob o prisma da integração social: o relato de colaboradores de uma IES. In: COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NAS AMÉRICAS, 12., 2012, Vera Cruz, MEX. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2012.

NOVELLI, J. G. N.; FISCHER, R. M.; MAZZON, J. A. Fatores de confiança interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 442-452, out./dez. 2006.

OLIVEIRA, S. G. **Proteção jurídica à saúde do trabalhador**. 4. ed. São Paulo: LTr, 2002.

OLIVEIRA, J. N.; MENDES, A. M. Sofrimento psíquico e estratégias defensivas utilizadas por desempregados: contribuições da psicodinâmica do trabalho. **Temas em Psicologia**, Ribeirão Preto, v. 22, p. 389-399, 2014.

ONU. **Declaração universal dos direitos humanos**. New York: ONU, 1948. 6 p.

PEREIRA, C. V. M; VIEIRA, A. O sofrimento humano nas organizações: estratégias de enfrentamento adotada em uma empresa de logística. In: ENCONTRO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 35, 2011, Rio de Janeiro, RJ. **Anais...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2011, CD-ROM.

PAGÉS, M. *et al.* **O poder das organizações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

PORTO, J. B. Valores do trabalho e seu impacto sobre atitudes e comportamentos no trabalho. In: TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes (Org.). **Valores humanos & gestão: novas perspectivas**. São Paulo: Editora Senac, p. 173-188, 2008.

PRATA, M. M.F; HONÓRIO, L.C. Reintegração de Empregados Públicos ao Trabalho: Prazer ou Sofrimento? In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 38, 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2014, online.

QUIVY, M; CAMPANHOUDT; L. V. **Manual de investigação em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Gradva; 1998.

RAICHELIS, R. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, v. 104, p. 750-772, out./dez. 2010.

RAICHELIS, R. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, v. 107, p. 420-437, 2011.

REGO, V. B. Aceleração. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. 33-37p.

RODRIGUES, A. L.; GASPARINI, A. C. L. F. Perspectiva psicossocial em Psicossomática: via estresse e trabalho. In: MELLO FILHO, J. **Psicossomática hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992. Cap.10, p. 93-107.

SANTOS *et al.* Prazer e sofrimento no exercício gerencial do enfermeiro no contexto hospitalar. **ResearchGate**. v. 17, n. 1, p. 97-103, 2013.

SELIGMANN-SILVA, E. Delineamentos preliminares. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, M. C. **A Síndrome de *Burnout* e o trabalho de professores de uma escola pública mineira do ensino fundamental**. 2013. 109 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte. 2013.

SILVEIRA, M. H.; CIAMPONE, M. H. T.; GUTIERREZ, B. A. O. Percepção da equipe multiprofissional sobre cuidados paliativos, **Rev. bras. geriatr. Gerontol**, v. 17, n. 1, Rio de Janeiro, jan./mar., p. 7-15, 2014.

SOUSA, C. V.; BUENO, N. X.; SILVA, A. L. Prazer e sofrimento no trabalho docente em uma escola pública. **Revista Diálogos Interdisciplinares**, v.5, n. 2, p. 102-127, 2016.

SPOSATI, A. O primeiro ano do Sistema Único de Assistência Social. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 87, 2006.

SPOSATI, A. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. In: **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.

SCHUTZ, W.C. **O prazer: expansão da consciência humana**. Rio de Janeiro: Imago, 1974.

TAMAYO, A.; PASCHOAL, T. A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 7, n. 4, p. 33-54, out./dez. 2003.

THIRY-CHERQUES, H. R. **Sobreviver ao trabalho**. Rio de Janeiro. Editora: FGV, 2004.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: Estimativa empírica de dimensionamento. **Revista PMKT**, São Paulo, n. 3, p. 20-27, 2009.

TOLEDO, D. A. C.; GUERRA, A. C. Um estudo sobre o prazer no trabalho: pensando dimensões de análise. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – EnANPAD, 33., 2009, São Paulo. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2009.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Revista Psicologia e Sociedade**, Porto Alegre, v. 19, edição especial 1, p. 38-46, 2007.

TOMAZINI, T.; MACÊDO, K. B. As vivências dos trabalhadores de um shopping center em relação ao seu trabalho: Uma abordagem psicodinâmica. **Revista Gestão Organizacional**. v. 3, n. 2, jul./dez., p. 209-224, 2010.

TSCHIEDEL, R. M.; MONTEIRO, J. K. Prazer e sofrimento no trabalho das agentes de segurança penitenciária. **Estudos de Psicologia**, v.18, n. 3, jul./set., p. 527-535, 2013.

VASCONCELOS, A. C. L. Inteligência Prática. In: VIEIRA, F. O; MENDES, A. M; MERLO, A. R.C. (Orgs.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. 237-242p.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VERGARA, S. C. **Pesquisa e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, B. O. **História do Serviço Social**: contribuindo para a construção de sua teoria. 4. ed. Rio de Janeiro: Agir, 1985.

WERTHER JR., W.B, DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1983.

YIN, R. K. **Estudo de caso**. 2. ed. São Paulo: Sage, 2005.

APÊNDICE A - Roteiro de Entrevista

Prezado(a),

Solicito a sua colaboração em responder algumas questões que irão embasar minha dissertação de mestrado referente ao Prazer e Sofrimento em sua atuação profissional no CREAS.

Perfil demográfico e ocupacional

- 1) Sexo: () Feminino () Masculino
- 2) Idade: _____
- 3) Estado civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Viúvo(a) () Separado(a) () Outros
- 4) Tem filhos? () Sim Quantos? _____ () Não
- 5) Escolaridade: () Ensino Superior Pós-graduação: () Especialização () Mestrado () Doutorado
- 6) Você reside em Belo Horizonte? () Sim () Não
- 7) Se não, onde você reside? _____
- 8) Você se desloca diariamente de sua cidade para vir trabalhar?

- 9) Que tipo de transporte utiliza para ir ao trabalho? _____
- 10) Quanto tempo leva no percurso de sua residência ao trabalho e vice-versa: _____

- 11) Qual a sua jornada de trabalho? () 40 horas () 30 horas () 20 horas
- 12) Qual o seu vínculo empregatício com a empresa? _____
- 13) Qual seu tempo de serviço na instituição? _____
- 14) Você trabalha em mais de uma instituição? () Sim () Não

1 Sentido do trabalho

- 1.1 Que espaço o trabalho que você realiza ocupa na sua vida?
- 1.2 Qual o significado do seu trabalho para a sociedade?
- 1.3 Qual o significado do seu trabalho para as pessoas com as quais mantêm convivência?
- 1.4 Por quais motivos você trabalha?
- 1.5 Que elementos você apontaria como os mais relevantes na função que executa?

1.6 Que perspectivas você tem com o trabalho que realiza?

1.7 O que o trabalho tem permitido você construir na sua vida?

2 Contexto de trabalho

2.1 Fale um pouco sobre as funções que executa.

2.2 Que competências você considera necessárias para a realização do seu trabalho?

2.3 Comente sobre as condições de trabalho que são oferecidas a você para a realização das suas funções?

2.4 Essas condições são adequadas ou não? Fale sobre isso.

2.5 Como você descreve o ritmo que emprega para trabalhar?

2.6. Descreva como é o relacionamento que você estabelece com as pessoas que convive no seu trabalho

3 Vivências de prazer e sofrimento

3.1 Você diria que o seu trabalho lhe traz mais prazer ou mais sofrimento?

3.2 Se for prazer, que aspectos do seu trabalho você apontaria como os mais prazerosos?

3.3 Se for sofrimento, que aspectos do seu trabalho você apontaria como os mais exaustivos?

3.4 O que você tem a dizer sobre o reconhecimento do seu trabalho?

3.5 O que você tem a dizer sobre a expressão de suas opiniões com os seus pares? E a direção da organização, como ela se posiciona sobre a expressão de opiniões no trabalho?

3.6 O que você pode comentar a respeito das cobranças que lhe são impostas pela organização onde trabalha?

3.7 O que você sente ao final de uma jornada de trabalho?

3.8 O que você gostaria de modificar no trabalho?

3.9 Como você lida com os aspectos imprevistos ou inesperados que porventura apareçam no seu trabalho?

3.10 Você já teve um problema de saúde que acredita ter sido ocasionado pelo seu trabalho? Fale um pouco sobre esse episódio

3.11 O que você tem a dizer sobre a relação entre a sua vida profissional com a vida social (lazer, amigos, família)?

4 Estratégias defensivas

4.1 Quando você se depara com uma situação que lhe causa desgaste ou exaustão no trabalho, como você lida com ela? Dê exemplos.