



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE-CCBS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE BACHARELADO EM PSICOLOGIA**

CAMILA ROBERTO VIEIRA

**ANÁLISE PSICODINÂMICA DO TRABALHO POLICIAL DO 190: UM TRABALHO
DE SENTINELA EM DEFESA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

**CAMPINA GRANDE
2021**

CAMILA ROBERTO VIEIRA

**ANÁLISE PSICODINÂMICA DO TRABALHO POLICIAL DO 190: UM TRABALHO
DE SENTINELA EM DEFESA DA SEGURANÇA PÚBLICA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de
Psicologia da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharelado em Psicologia

Orientador: Prof. Dr. Francinaldo do Monte
Pinto

**CAMPINA GRANDE
2021**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

V658a Vieira, Camila Roberto.

Análise psicodinâmica do trabalho policial do 190 [manuscrito] : um trabalho de sentinela em defesa da segurança pública / Camila Roberto Vieira. - 2021. 27 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde , 2021.

"Orientação : Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto , Coordenação do Curso de Psicologia - CCBS."

1. Trabalho policial. 2. Estratégia defensiva. 3. Psicodinâmica do trabalho. 4. Condições de trabalho. I. Título

21. ed. CDD 158.7

CAMILA ROBERTO VIEIRA

ANÁLISE PSICODINÂMICA DO TRABALHO POLICIAL DO 190: UM TRABALHO DE SENTINELA EM DEFESA DA SEGURANÇA PÚBLICA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Psicologia

Aprovada em: 02/07/2021.

BANCA EXAMINADORA

Francinaldo do Monte Pinto

Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Luann Glauber Rocha Medeiros

Prof. Me. Luann Glauber Rocha Medeiros
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Valéria Morais da Silveira Sousa

Prof. Me. Valéria Morais da Silveira Sousa
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

À Luciano Roberto e Luzinete Maria Vieira,
meus pais, exemplo de força e dedicação.
Gratidão por todo empenho e cuidado
dedicados à minha vida.

“Trabalhar não é somente produzir; é, também, transformar a si mesmo” (DEJOURS,2004).

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1	Psicodinâmica do Trabalho	10
3	METODOLOGIA	13
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	15
4.1	Organização e condições de trabalho do CIOP	15
4.2	Análise psicodinâmica do trabalho policial do CIOP	19
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
	REFERÊNCIAS	23

ANÁLISE PSICODINÂMICA DO TRABALHO POLICIAL DO 190: UM TRABALHO DE SENTINELA EM DEFESA DA SEGURANÇA PÚBLICA

PSYCHODYNAMIC ANALYSIS OF THE POLICE WORK OF THE 190: A SENTINEL'S JOB IN DEFENSE OF PUBLIC SECURITY

Camila Roberto Vieira¹

RESUMO

Busca-se, neste estudo, analisar a atividade de trabalho dos policiais militares que atuam no Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP) da cidade de Campina Grande. Utilizou-se das contribuições da Psicodinâmica do Trabalho para compreender os meandros da atividade de trabalho desses policiais. Em termos metodológicos, o estudo foi conduzido por meio de contatos e visitas programadas ao CIOP, observações *in locus* da atividade e entrevistas individuais semiestruturadas, contando com a participação de doze policiais militares da linha de frente dos chamados da população pelo 190. A análise dos dados encontrados, realizada à luz do aporte teórico adotado, evidenciou os seguintes resultados: discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real, ocorrendo com maior frequência quando os policiais recebem chamados de urgência da população; mobilização da inteligência prática mediante às instabilidades do cotidiano de trabalho; adoção da estratégia defensiva de filtrar emoções com o intuito de amenizar o envolvimento emocional no trabalho; indícios de vivências de sofrimento e prazer atravessadas pela dinâmica do (não) reconhecimento no serviço do 190. Por último, destacamos que estes resultados podem gerar um espaço de fala e discussão entre os policiais militares do CIOP, além da realização de outros estudos relacionados à atividade de trabalho dos policiais do CIOP, como também em outros serviços do 190, de forma a acarretar ações efetivas, em particular na área das políticas de saúde e de segurança pública.

Palavras-chave: Trabalho policial. Saúde. Estratégia defensiva.

ABSTRACT

In this study, we seek to analyze the work activity of military police officers working in the Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP) in the city of Campina Grande. It used the contributions of Psychodynamic of work to understand the intricacies of work activity of these police officers. In methodological terms, the study was conducted by means of contact and visits to the CIOP, observations *in locus* of the activity and individual semi-structured interviews, with the participation of twelve police officers of the front line of the population's call by the 190. The analysis of the data found, made in the light of the theoretic contribution adopted, evidenced the following results: discrepancy between prescribed work and actual work, occurring more frequently when police officers receive urgent calls from the population; mobilization of practical intelligence through the instabilities of daily work; adoption of the defensive strategy of

¹ Aluna de Graduação em Psicologia na Universidade Estadual da Paraíba- Campus I
E-mail: camilavieira1284@gmail.com

filtering emotions in order to soften emotional involvement at work; indications of experience of suffering and pleasure crossed by the dynamics of (non) recognition in the service of the 190. Lastly, we highlight that these results can generate a space for speech and discussion among the police officers of the CIOP, in addition to conducting other studies related to the work activity of police officers of the CIOP, as well as in other services of the 190, in order to lead to effective actions, especially in the area of health and public safety policies.

Keywords: Police work. Health. Defensive strategy

1 INTRODUÇÃO

O trabalho da polícia militar, de grande importância para a manutenção da segurança pública, evidencia-se pela presença dos policiais que atuam em viaturas, ou mesmo a pé, em ações preventivas e ostensivas no combate ao crime e à violência que assola as cidades. Segundo dados do Atlas da Violência (2019), que constam no Fórum Brasileiro de Segurança Pública, o número de policiais civis e militares assassinados chegou a 343, havendo uma diminuição de 10,4% em relação a 2017, sendo que 75% dos assassinatos ocorrem fora de serviço. Também é apresentada a ocorrência de 104 suicídios, concluindo-se que houveram mais vítimas por suicídio do que mortes em horário de trabalho, recaindo sobre os homens (97%) o maior percentual pelas mortes.

Ao longo dos anos o trabalho da polícia militar foi ganhando outro status, aquele que antes atraía os policiais ao ingresso pela carreira militar (possibilidade de ascensão e estabilidade do emprego) cede lugar ao enfrentamento real da percepção do risco no trabalho, da perda dos pares profissionais, da falta de reconhecimento e do sofrimento mental provocado na própria corporação militar (SPODE e MERLO, 2006; CALAZANS, 2010), e da presença da síndrome do estresse profissional (DANTAS, et al., 2010). Souza e Minayo (2005) e Minayo, Souza e Constantino (2007) corroboram com esses dados, apontando que os policiais militares são de um segmento laboral que sofre com o risco de perda da própria vida decorrente deste serviço essencial à sociedade.

Com relação à categoria policial militar, a maioria dos estudos publicados estão voltados para o grupo de policiais que estão em combate preventivo e ostensivo no espaço urbano. No entanto, há outras funções que os profissionais desempenham, como aquelas realizadas em centrais telefônicas de atendimento à população pelo telefone 190. Trata-se, nesse caso, dos militares que atuam na retaguarda do cenário preventivo e ostensivo das operações policiais. Estes profissionais estão invisíveis aos olhos da população, na medida em que atuam diuturnamente em centrais telefônicas ou Centros de Operações Policiais.

O trabalho dos policiais que atuam em centrais telefônicas de atendimento ao público pelo telefone 190 tem sido pouco pesquisado no Brasil, apesar do seu papel estratégico para a segurança pública. Tal trabalho implica estar em contato com pessoas, na maioria das vezes em estado de aflição, de tensão e medo, porquanto

expostos a acontecimentos traumáticos que podem se transformar em verdadeiras catástrofes (SAINT-ARNAUD, et al. 2010). Trata-se de um trabalho de sentinela, praticado na retaguarda do cenário preventivo e ostensivo das operações policiais, em completa invisibilidade aos olhos da população, realizado diuturnamente em centrais telefônicas, à espera de denúncias de pessoas em situação de perigo ou acometidas por algum tipo de violência. Neste cenário, além do recebimento diário de ocorrências da população usuária, pelo número 190, os policiais são incumbidos de zelar pela segurança dos colegas policiais que operam em ação ostensiva no trabalho de rua.

O serviço 190 é considerado um setor essencial para a segurança pública, como também para a população que recorre a este setor da polícia em busca de ajuda contra diferentes tipos de violência e ameaças à integridade física. Cruz (2009) aponta que os chamados recebidos pelos policiais retratam as necessidades da sociedade no quesito segurança, através do número 190, popularmente conhecido e difundido para ser discado quando surge uma situação que as pessoas julgam ser de emergência. Além disso, também é observado que há uma diversidade de nomenclaturas para se referir ao 190, à medida que o mesmo é integrado a diversos centros de comando da polícia militar. Na Paraíba, este serviço é vinculado ao Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP), localizado em Batalhões da Polícia Militar nas principais cidades paraibanas.

Mediante as considerações aqui apontadas sobre a importância do trabalho dos policiais que atuam nas centrais telefônicas, 190, o objetivo geral deste artigo consiste em analisar a atividade de trabalho dos militares que atuam no Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP). Como objetivos específicos elencamos: identificar as diferenças entre o trabalho prescrito e o efetivamente realizado pelos policiais; identificar as estratégias defensivas e a dinâmica do reconhecimento presente no trabalho do CIOP; investigar os fatores que determinam as vivências de prazer e sofrimento no cotidiano do trabalho e subsidiar o desenvolvimento de outros estudos a respeito do trabalho militar realizado em centrais telefônicas.

Para a fundamentação e análise da atividade do trabalho do policial militar no 190, elegemos os pressupostos da Psicodinâmica do Trabalho, à medida que esta abordagem considera o trabalho enquanto uma categoria central na formação da identidade e da saúde mental. Esta abordagem teórica lança um novo olhar sobre as relações dinâmicas entre organização de trabalho e os processos de subjetivação,

desempenhados pelos trabalhadores, ao postular a noção sobre sofrimento e prazer como organizadores de saúde para os trabalhadores (MENDES, 2007).

Portanto, o investimento direcionado para estudar essa categoria profissional se justifica, acima de tudo, pela importância do trabalho realizado por esses profissionais à sociedade, visto que é por meio do CIOP que os casos de violência contra a pessoa e o patrimônio são registrados e repassados para os policiais que atuam no combate ostensivo da segurança pública. Em segundo lugar, notou-se uma escassez de produção acadêmica em relação a essa categoria profissional, especialmente no que concerne às questões relacionadas à saúde mental e aos elementos subjetivos desse trabalho. Por fim, pela contribuição acadêmica que este trabalho toma diante da relevância do trabalho dos policiais militares nos serviços do 190 para a sociedade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Psicodinâmica do Trabalho

Em 1990, na França, Christophe Dejours desenvolvia sua abordagem científica, a Psicodinâmica do Trabalho (PDT), apresentando uma nova maneira de estudar a inter-relação entre trabalho e saúde, como também evidenciar a necessidade de captar os afetos (prazer e sofrimento) no trabalho. Desse ponto de vista, a PDT apresenta importantes contribuições para as análises no campo da saúde mental e trabalho, à medida que se define como análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho (DEJOURS, 1994, 2012; ATHAYDE, 1996).

Mendes (2007) aponta que as bases conceituais da Psicodinâmica do Trabalho são desenvolvidas a partir dos estudos da atividade intrínseca aos contextos de trabalho, sendo caracterizada “pela atuação de forças, visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas” (MENDES, 2007, p.29), as quais influenciam no contexto de trabalho e podem ocasionar ou não adoecimentos e patologias relacionadas ao meio laboral.

Desse ponto de vista, o trabalho não é mais considerado somente como causador de adoecimento ou simples ausência de doença. Passa-se a compreendê-

lo como um constituinte da saúde física e mental, considerando a normalidade como luta para se manter longe do adoecimento (DEJOURS, 2011; DEJOURS, 2004).

Ao utilizar-se da Ergonomia, Dejours (2012) evidencia, sobretudo, a heurística diferença entre trabalho prescrito e trabalho real. Entende-se que o trabalho prescrito compreende as normas, a divisão de trabalho posta aos trabalhadores, ou seja, o conjunto de procedimentos necessários à realização do trabalho. Já o trabalho real é pautado na inteligência da prática, na experiência e no fazer cotidiano para preencher o hiato entre o prescrito e o real (DEJOURS; BARROS; LANCAMN,2016).

A experiência do real do trabalho se apresenta por meio do fracasso do trabalhador, mobilizando-o a encontrar alternativas para dissolvê-lo (DEJOURS; BARROS; LANCAMN,2016). A solução demandada pelo real do trabalho é encontrada por meio de uma inteligência impregnada no corpo, pelo saber-fazer: uma inteligência prática. Ela é usada pelos trabalhadores para preencher a lacuna entre o prescrito e o real. Essa inteligência é apontada por Dejours (2009, p.51) como “a capacidade de reconhecer o real, assumir a própria impotência diante dele, a perda de controle. ”

Essa busca de preencher o *gap* entre o prescrito e o real não se distancia de conceitos anteriormente formulados por Dejours (1991), antes mesmo de considerar as contribuições da ergonomia da atividade. Trata-se dos conceitos de organização e condição de trabalho, então considerados como basilares para análise da relação sofrimento-prazer no trabalho. O primeiro remete às pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho; o segundo, à divisão do trabalho (divisão de tarefas, repartição, o modo operatório prescrito) e a divisão de homens a qual corresponde às repartições das responsabilidades, hierarquia, comando, controle. (DEJOURS; ABDOUCHELI, 1994).

Para a Psicodinâmica do Trabalho a organização de trabalho pode ser geradora tanto de prazer como de sofrimento. Dejours; Abdouchelli (1994), apontam que o sofrimento na organização de trabalho se apresenta da seguinte maneira:

Entre o homem e a organização prescrita para a realização do trabalho, existe, às vezes, um espaço de liberdade que autoriza uma negociação, invenções e ações de modulação do modo operatório, isto é, uma invenção do operador sobre a própria organização do trabalho, para adaptá-las às suas necessidades, e mesmo para torná-las mais congruente com o seu desejo. Logo que esta negociação é conduzida ao seu último limite, e que a relação homem-organização do trabalho fica bloqueada, começa o domínio do sofrimento – e da luta contra o sofrimento (DEJOURS, ABDOUCHELLI, 1994, p. 15).

A compreensão voltada anteriormente para o sofrimento negativo, como aquele que surge quando os trabalhadores não encontram mais adaptações possíveis perante a organização de trabalho, é ampliada para a existência do sofrimento criativo que consiste na elaboração, por parte do sujeito, de soluções originais, em geral, favoráveis, simultaneamente, à produção e à saúde (DEJOURS, 2012; Oliveira, 2014).

O espaço entre o prescrito e o real mobilizado pelos trabalhadores para a produção de subjetividades possibilita vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Para além do sofrimento, segundo Mendes (2007), o trabalho produz diferentes formas de prazer no trabalho. A respeito dessa questão, Sznelwar; Uchida; Lancman (2011, p. 189) apontam que a “noção de sofrimento, propõe um elo entre prazer e sofrimento como duas lógicas que não se encadeiam, e que não estão em uma relação dialética entre si, mas que desenvolvem seguindo linhas de força relativamente independentes”.

Nesta lógica psicodinâmica da relação sofrimento-prazer Dejours (2005) enfatiza a dimensão do reconhecimento no trabalho a partir de dois tipos de julgamentos: de utilidade e de beleza. Dejours (2012) discorre que esses julgamentos acontecem a partir do trabalho realizado e não sobre quem realiza. A respeito destes julgamentos

O julgamento de *utilidade*, proferido essencialmente pelo outro sobre a linha vertical, ou seja, pelos superiores hierárquicos e subordinados, às vezes por clientes; e o julgamento de *beleza*, proferido essencialmente na linha horizontal pelos pares, os colegas, os membros da equipe ou os membros da comunidade profissional (DEJOURS, 2012, p.106)

Dejours (2005, 2012) e Athayde (1996) reiteram que o reconhecimento é a maneira predileta de gratificação (simbólica) na inscrição das expectativas dos trabalhadores e se relaciona com a descoberta de sentido, ao acabamento de si no processo de construção da sua identidade. O binômio contribuição-retribuição é, todavia, para mobilizar a subjetividade e para formar um desejo comum e ensejar laços de cooperação.

A respeito da cooperação, Dejours; Barros; Lancamn (2016, p. 232) aponta que “ela repousa sobre a capacidade das pessoas de interpretarem as ordens, a organização prescrita”. A cooperação é a maneira inventiva e construída coletivamente para o trabalhar, ou seja, é o trabalhar e o fazer junto. Também remete

aos vínculos que os trabalhadores estabelecem entre si, com o intuito de realizar uma obra em comum. Assim, tanto a inteligência prática quanto a cooperação viabilizam o reconhecimento do coletivo de trabalho, sendo este reconhecimento importante para os trabalhadores enquanto retribuição simbólica que resultou da contribuição do trabalhador, pelo engajamento da sua subjetividade e inteligência prática. (DEJOURS 2005; 2012).

A Psicodinâmica do Trabalho tem oferecido valiosas contribuições para os estudos que buscam analisar as dinâmicas subjetivas entre trabalhador e organização de trabalho, como também compreende que no meio laboral é possível que os trabalhadores possam vivenciar situações geradoras de prazer e sofrimento. Tal compreensão está embasada em estudos desenvolvidos por Dejours e seguidores, nos mais variados contextos de trabalhos. Em vista das contribuições que essa abordagem possui no campo dos estudos do trabalho e da saúde mental, a elegemos como aporte teórico norteador para a realização das análises dos resultados apreendidos do trabalho dos policiais militares que atuam no CIOP.

3 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de natureza qualitativa com policiais que atuam no Centro de Operações Policiais, também conhecido como 190, localizado em um Batalhão da Polícia Militar da cidade de Campina Grande-PB. Para o estudo de campo, utilizamos dois dispositivos metodológicos: observações in lócus da atividade e entrevista semiestruturada. Ao operar com esses dispositivos metodológicos, impusemos uma análise do trabalho pautada pelo olhar da atividade, articulando-os ao quadro teórico da Psicodinâmica do Trabalho. Por um lado, através da fala dos trabalhadores sobre o seu agir no trabalho; por outro, a partir de uma análise das discrepâncias entre o trabalho prescrito – predeterminado à execução dos militares – e o que de fato eles realizam – mediante as variabilidades cotidianas – trabalho real.

A pesquisa foi realizada no Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP), que se caracteriza como uma instituição do Sistema de Segurança Pública no qual agrupa outros órgãos de segurança do estado da Paraíba, tais como Polícia Militar, Bombeiro Militar, Detran e Polícia Civil. O CIOP tem como finalidade intermediar a comunicação entre a população e o sistema de segurança, por meio do recebimento, classificação e registro das ocorrências recebidas através de ligações do 190, como

também mobilizar de maneira rápida e eficaz as equipes (patrulhamento móvel) encarregadas pelas ocorrências registradas; monitorar e gerenciar as informações referentes aos atendimentos requisitados pela população usuária desse serviço.

A amostra desta pesquisa foi composta por doze militares que desempenham a função de atendentes no serviço, em contato direto com os chamados da população. Destes, seis são do gênero feminino e seis do masculino, com idades entre 25 e 30 anos. Ressalta-se que a seleção dos participantes ocorreu por meio da disponibilidade dos profissionais, considerando-se o contexto de trabalho dos policiais.

Em relação ao tempo de serviço dos participantes no CIOP, este varia entre 06 (seis) a 10 (dez) anos, havendo diferentes motivações para a ocupação do cargo neste órgão, como: a permuta de funções que ocorre quando um policial de rua troca de função e passa a desempenhar o serviço de telefonista/atendente no CIOP e escolha própria, sendo a última influenciada pela flexibilidade do horário de trabalho. Em relação ao grau de instrução, todos os participantes possuem o ensino médio concluído, condição necessária para ocupar o posto de policial militar.

De início, apresentamos o projeto de pesquisa aos policiais do CIOP, já aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde desta IES, em consonância com as exigências do Conselho Nacional de Saúde, através da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, que estabelece as diretrizes e as normas regulamentadoras de pesquisas que envolvem seres humanos. Assim, obedecendo à Resolução acima especificada, foi solicitada a anuência dos participantes através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Em acordo com os princípios éticos em Pesquisa, a participação dos policiais adveio voluntariamente, após assegurarmos o sigilo das informações angariadas e de outros esclarecimentos, como: recusa ou desistência do participante, em qualquer momento da pesquisa, sem qualquer penalização ou prejuízo.

Inicialmente, tivemos como objetivo observar *in loco* o trabalho feito pelos policiais. No decorrer das visitas fomos implementando a entrevista semiestruturada, com o intuito de conhecer aspectos mais intrínsecos da atividade no próprio local de trabalho. Os primeiros contatos junto ao CIOP foram destinados à observação, num total de 04 (quatro), sendo o primeiro dia destinado à realização do protocolo de observação elaborado em conjunto com o Coordenador Geral do CIOP. As 03 (três) restantes foram reservadas para observar o trabalho dos policiais, com duração de duas horas cada em dias alternados, de modo a que pudessemos observar, em

diferentes turnos, a realização do trabalho por diferentes trabalhadores. As entrevistas aconteceram de forma gradual, num total de 08(oito), durante o horário de trabalho dos policiais. O primeiro contato com os policiais telefonistas/atendentes ocorreu de forma satisfatória. Na ocasião, foram receptivos, fizeram perguntas e demonstraram interesse em contribuir com a pesquisa. Contudo, alguns policiais se recusaram a participar da pesquisa alegando não se sentirem seguros para falar sobre o trabalho; outros se esquivaram de perguntas relacionadas ao ambiente hierarquizado. Em comum, todos os participantes não autorizaram o uso de gravador, temendo que as entrevistas concedidas por eles pudessem ser vazadas. Essa recusa, vale dizer, não foi provocada pela falta de confiança aos pesquisadores, mas pelo receio de serem identificados de algum modo pela coordenação do CIOP.

Quanto ao processamento e análise dos dados, as entrevistas foram submetidas à Análise Categral Temática (LAVILLE; DIONNE, 2009). Neste estudo, foram estabelecidas duas unidades de análise: a primeira, nomeada de Organização e condições de trabalho do CIOP, contempla o trabalho prescrito e real do serviço do 190 e as condições de trabalho que os policiais estão expostos; a segunda, análise psicodinâmica do trabalho policial do CIOP, aborda a cooperação; as estratégias defensivas, a dinâmica do reconhecimento e o sofrimento-prazer proposto pela PDT.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Organização e condições de trabalho do CIOP

O CIOP da cidade de Campina Grande/PB, é localizado no 1º andar do prédio do 2º Batalhão da Polícia Militar. A estrutura física do local, demarcado por uma divisão nitidamente hierárquica, encontra-se dividida em três setores: coordenação geral, atendimento e operacional. O serviço possui um efetivo de 56 profissionais que exercem as funções de coordenadores, atendentes e operadores. A jornada de trabalho é de 39 horas semanais, sendo divididas em 12 horas diárias, com escalas em turnos das 7h às 19h e das 19h às 7h, com uma escala suplementar para completar o efetivo. A equipe do CIOP, em regime de escala, é formada por três telefonistas, quatro operadores, dois coordenadores (regional e adjunto) e um estatístico.

Especialmente com relação às condições de trabalho, captadas nas observações sobre o trabalho dos policiais no CIOP, foi possível verificar uma precariedade do trabalho, como: presença de ruídos externos (durante o dia) que dificultam o entendimento das ocorrências, lentidão da internet, falta de espaço apropriado para repouso, insuficiência de ventiladores, cadeiras danificadas e inadequadas, além do apoio improvisado para acomodação dos pés. Segundo relatos dos policiais, esta falta de apoio adequado para os pés já ocasionou dores e inchaços nos pés de alguns colegas

Na fala de um participante, essas condições insatisfatórias de trabalho podem dificultar até mais que a rigidez hierárquica da organização militar. Vejamos o que ele relata:

“As condições de trabalho dificultam mais o trabalho do que propriamente as relações hierárquicas [...] uma cadeira é ruim, um computador que a internet não presta, um processador do computador que é difícil. A gente tinha alojamento, mas devido a reformas perdeu o espaço, foi preciso encontrar outras formas como colocar os colchões no chão”.

Lima (2018) afirma que a organização e as condições de trabalho podem colaborar para as vivências de sofrimento, o que nos leva a pensar o quanto o modo de organização e condição de trabalho no CIOP pode mobilizar vivências de prazer e sofrimento, por parte dos policiais, para dar conta das situações de trabalho.

Ao abordar a organização de trabalho pela Psicodinâmica do trabalho, Dejours (2009) salienta a heurística diferença entre o trabalho prescrito e o real, como já foi discutido anteriormente. A dimensão prescrita do trabalho CIOP é nitidamente determinada pela gestão hierarquizada da instituição militar. Nela, observa-se a rigidez de horários, o respeito às regras, à vigilância e controle do trabalho e o temor permanente de punição, em caso de descumprimento de normas da corporação.

Em relação às punições, os profissionais relataram a existência de um processo que antecede à penalidade. A sanção pode ocorrer por uma má conduta dos policiais e casos de mau atendimento. Inicialmente, em forma de advertência verbal; posteriormente, por meio de termo de responsabilidade. Se não houver mudanças na conduta do policial no momento do atendimento é realizado um procedimento administrativo, resultando numa sindicância e parecer final do processo: absolvição ou punição do militar.

O trabalho prescrito posto aos militares do CIOP, essencialmente dos policiais que desempenham a função de atendentes, consiste em atender ao chamado da população pelo número 190; manter a imparcialidade e discrição durante a escuta; filtrar e processar as informações transmitidas pelo usuário; redigir de forma clara e sucinta a comunicação de ocorrências; cadastrá-las no sistema eletrônico Intranet e enviar os comunicados (via Intranet) aos operadores - militares responsáveis pelo encaminhamento das ocorrências aos policiais de patrulhamento. Ao passo que competem a outros policiais que ocupam a função de operadores, na mesma sala, o recebimento dos comunicados das ocorrências expedidas pelos atendentes, via intranet, e, em seguida, acionar de modo adequado, através de Rádio Patrulha ou celular, às equipes de policiais, por faixa de localidade, responsáveis pelo atendimento da ocorrência registrada; monitorar e gerenciar as informações referentes aos atendimentos solicitados pela população ao serviço policial

Os policiais relatam que não há um treinamento inicial para àqueles que ingressam nas funções de atendentes ou operadores. No entanto, existe um protocolo de atendimento e orientações, como a elaboração do relatório de cada ocorrência no sistema intranet. Depreende-se, pelo que foi observado, a existência de uma prescrição geral, repassada pelo coordenador do CIOP e apreendida pelos policiais, com auxílio dos colegas, no decorrer da experiência de trabalho.

Na análise da atividade de trabalho desses profissionais, operada pelo aporte da Psicodinâmica do Trabalho (PDT), buscamos dialogar com a inventividade humana em fazer desvios e buscar soluções inéditas para os obstáculos encontrados no atendimento e repasse das ocorrências da população ao destino final, aos policiais patrulheiros que atuam na ação preventiva e ostensiva. Diante disto, como apontaremos em seguida, o trabalho real dos policiais foge às prescrições e segue rumos diferentes, levando em consideração o nível de urgência da ocorrência.

A tarefa prescrita é vista a partir das designações sobre o que se deve fazer em um processo de trabalho específico, ou seja, o prescrito são as regras e normas postas aos trabalhadores. Enquanto o trabalho real (atividade) é a forma nua e crua como ele se realiza concretamente, diante das variabilidades do cotidiano laboral, pelo trabalhador. (DEJOURS; BARROS; LANCAMN, 2016; BRITO, 2006).

Durante as observações no local de trabalho, foi relatado pelos policiais, uma fuga das prescrições, em situações nas quais os telefonistas avaliavam ligações com caráter de urgência e repassavam diretamente para os operadores, sem seguir os

procedimentos habituais prescritos, para posteriormente cadastrar a ocorrência no sistema. Nota-se, nesta situação, que o policial se afasta do procedimento prescrito ao acelerar o comunicado de ocorrência ao operador.

Outra situação que o trabalho real se mostra presente são os episódios ocorridos em locais públicos da cidade, ocasionando um aumento de ligações referentes a uma mesma ocorrência. Nestes casos, os telefonistas agilizam a comunicação entre si para verificar a veracidade da chamada e para conferir se as denúncias se referem à mesma situação e, com isso, diminuir as ambiguidades no registro da ocorrência, antes de serem repassadas aos operadores. Em relação ao trabalho real, percebe-se como os militares agem diante de imprevistos mediante uma ocorrência num espaço público envolvendo armas de fogo. Os mesmos relatam que recebem diferentes chamados referentes ao mesmo acontecimento. Diante disso, as mensagens são analisadas pelos atendentes e operadores com o objetivo de verificar a veracidade das informações e, assim, prosseguiram com os procedimentos habituais do trabalho. Após a finalização dessa ocorrência, segundo relatos dos policiais, eles comentaram o caso entre si, sendo verbalizado suas impressões pessoais: “Muitos jovens endoidecendo”; “Foi brincadeira de aluno da Facisa”; “A Facisa tem muitos militares”.

No trabalho do CIOP a discrepância entre os objetivos pretendidos pela tarefa durante as ocorrências e o seu cumprimento é perpassado por variabilidades, tais como: informações insuficientes dadas pela população, trotes e as condições insuficientes de trabalho. Conforme Dejours (2004), o afastamento do trabalho real do prescrito acontece de diferentes maneiras, podendo facilitar o procedimento do serviço como também acarretar fracasso e possíveis punições. Os policiais procuram antecipar o curso da ação do trabalho, inventando estratégias de resolução de problemas, à medida que avaliam uma ocorrência como grave, de modo a economizar o máximo de tempo e evitar insucessos (DARSES e MONTMOLLIN, 2006).

Observa-se nas tentativas de antecipação dos policiais para preencher o hiato entre a prescrição e a realidade do trabalho, uma mobilização e engajamento de suas ações para dar sentido ao trabalho. Esse investimento empreendido no trabalho, a despeito de relações de iniquidades, comuns de uma instituição militar, hierarquizada e repleta de constrangimentos, mobiliza a subjetividade do trabalhador policial em suas vivências de sofrimento e prazer. Frente a esse investimento, como diz Dejours (2009), é necessário que o trabalhador esteja engajado na situação de trabalho, faça

uso da sua inteligência para criar ou encontrar a solução para a imprevisibilidade, considerando que “essa inteligência é a capacidade de reconhecer o real, assumir a própria impotência diante dele, a perda de controle ” (DEJOURS,2009, p.51). Diante disso, captamos o investimento empreendido pelos policiais no decorrer do trabalho real e mobilizador da inteligência prática em situações de risco à vida das pessoas.

4.2 Análise psicodinâmica do trabalho policial do CIOP

O trabalho realizado no CIOP acontece na retaguarda do cenário preventivo e ostensivo das operações policiais, de modo que os militares que atuam no serviço do 190 não sofrem diretamente com o risco de perder a própria vida no combate ostensivo da segurança pública. No entanto, esses profissionais também vivenciam as angústias ocasionadas pela ação dos colegas que atuam no patrulhamento de ruas. Eles revelam um estado de tensão quando a solicitação recebida pode colocar em risco a vida dos seus pares. Com relação a essas situações de perigo, um entrevistado narrou o caso de um policial e sua família que teve a casa invadida por cinco bandidos e foram baleados. Nessas circunstâncias e em outras similares, os atendentes e operadores se colocam no lugar do colega policial e refletem sobre os riscos da profissão.

Para amenizar esse estado de tensão, os policiais apóiam-se entre si, repassando a ocorrência para os colegas, ou solicitam ajuda do coordenador geral para lidar com as ocorrências mais perigosas, especialmente aquelas que envolvam assaltos, sequestros e brigas envolvendo armas de fogo. Mais uma vez, observa-se a necessidade de distanciamento das normas prescritas no trabalho. Nesse caso, fomentando a cooperação entre os profissionais para lidarem com as situações de angústia e perigo. Outra questão presente é se trabalhadores seguissem à risca as ordens postas pela hierarquia sobre a forma de trabalhar coletivamente não obteriam sempre o êxito esperado (DEJOURS; BARROS; LANCAMN,2016). Acrescenta que "as pessoas reinventam coletivamente uma outra maneira de trabalhar que nós chamamos de cooperação. (DEJOURS, BARROS, LANCAMN,2016, p.232). Além disso, a cooperação requer confiança por parte dos indivíduos, do mais baixo ao mais alto escalão. Na ausência dela, os trabalhadores expõem-se a constantes situações de suspeição, dificultando a realização do trabalho por parte de todos.

No transcorrer das entrevistas os policiais relatam que a saúde mental também influencia o cotidiano do trabalho, além da tensão vivenciada no tocante às situações de perigo que os colegas de profissão estão submetidos e das condições de trabalho. Um policial narra que *"inicialmente não tem estresse, pois a gente chega descansado, mas ao passar das horas o estresse só aumenta, dependendo das ocorrências e condições de trabalho"*. Além disso, nas falas dos policiais atendentes houve uma repetição a respeito de um comportamento adotado por eles, o afastamento emocional ou *"filtro das emoções"* para lidarem com a carga emocional das ocorrências. A este respeito, um policial atendente faz a seguinte afirmação: *"busco não levar as emoções das ocorrências para casa, mas é inevitável não se envolver emocionalmente já que só ligam para a polícia em casos de emergências"*.

Uma atendente ainda expressou que os policiais atuantes no serviço do 190 são como um filtro humano das ocorrências porque são os responsáveis por receber os chamados da população e registrar no sistema. Por esse motivo, torna-se necessário o afastamento emocional para captar com o máximo de clareza as informações e, ainda, lidar com as interferências durante as chamadas ocasionadas por ruídos externos. Esse modo defensivo de filtrar as emoções, como afirmaram os participantes, pode ser um sinalizador da prova desses trabalhadores mediante a realidade de trabalho. Para Dejours (1991), os trabalhadores elaboram defesas individuais e coletivas com o objetivo de lutar contra o sofrimento psíquico que o trabalho ocasiona. Assim, nos relatos acima, pode-se observar que os policiais se utilizam do "filtro" como uma estratégia defensiva para lidar com a impotência, com o fracasso e as tentativas de êxitos decorrentes das variabilidades do trabalho. Eles buscam não se envolver emocionalmente com as ocorrências, no esforço de manter a imparcialidade durante o trabalho e, também, não transpor as questões do trabalho para o ambiente familiar.

Outra questão presente no cotidiano do trabalho destes policiais é o binômio contribuição-retribuição, pois segundo eles não há uma valorização dessa atividade no meio militar. Dejours (2009) destaca que em troca da contribuição os trabalhadores esperam a retribuição. Primeiramente, a retribuição material que é dada por meio do salário, os honorários e as gratificações, no entanto, os trabalhadores esperam a retribuição simbólica, ou seja, "o que as pessoas esperam em troca de seu engajamento e de seu sofrimento é uma retribuição moral que assume uma forma extremamente precisa: o reconhecimento" (DEJOURS,2009, p.52-53).

No CIOP a ausência do reconhecimento é dada por duas vias: a primeira, proveniente do não reconhecimento por parte dos superiores hierárquicos; a segunda, ocorre entre os colegas militares que estão atuando nas ruas, ou seja, os companheiros de profissão. Diante disso, os policiais vivenciam duplamente a falta do reconhecimento. A ausência desse duplo reconhecimento, de utilidade (hierarquia) e de beleza (pares que atuam fora do CIOP) pode “inscrever-se em relação à personalidade em termos de ganho no registro da identidade” (DEJOURS, 2012, p.15). O descrédito desse reconhecimento pode resultar no enfraquecimento da identidade e na desvalorização de si mesmo no espaço social.

A organização e gestão militar, as relações hierarquizadas e as condições insalubres de trabalho inscrevem no cotidiano desses profissionais o receio das punições, a tensão nas ocorrências, um afastamento emocional, a não permissão para gravar as entrevistas, e a ausência de reconhecimento dos superiores como elementos que sinalizam as vivências de sofrimento no cotidiano de trabalho desses profissionais. Considerando esse contexto rígido de trabalho, em que dificulta ou barra a criatividade e autonomia dos policiais para lidarem com o real do trabalho, ou ainda, na ausência do reconhecimento por meio do julgamento de utilidade e entre os colegas de profissão, são sinalizados indícios das vivências de sofrimento no cotidiano de trabalho desses profissionais.

Em contrapartida, quando indagados sobre os vínculos firmados entre os seus pares no CIOP, os policiais assim se pronunciaram: “*temos afinidades*”; “*as relações interpessoais com alguns são boas*”; “*se ajudam*”; “*cooperam em casos de dificuldades*”. Diante dessas afirmações percebeu-se que a construção de relações saudáveis é importante para selar a confiança, a cooperação e o viver bem no cotidiano de trabalho do CIOP.

As expressões também assinalam que o trabalho compreende não apenas uma dimensão individual, mas uma dimensão coletiva. O trabalho é efeito de uma vontade coletiva que vai além do que se produz, posto que é compartilhado entre os trabalhadores pela cooperação, pela confiança e pelos objetivos comuns. Em outras palavras é o desafio de viver junto (DEJOURS, 2004; 2012) que mobiliza o trabalhador a enfrentar as adversidades e os incômodos do trabalho através de vivências de prazer e sofrimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além dos policiais militares que operam diretamente em ações preventivas e ostensivas no combate da violência que assola a sociedade, há também os policiais que atuam em centrais telefônicas destinadas ao atendimento à população, ou seja, o serviço do 190. Esses profissionais exercem sua atividade longe dos olhos da população, desempenhando um trabalho de escuta, filtragem e transmissão dos casos de violência. Dessa forma, esses policiais são de grande importância na cadeia de manutenção da segurança pública, lidando diretamente com os anseios da população por socorro e as narrativas permeadas pelas diversas formas de violência, na medida em que repassam os chamados da população aos colegas policiais (operadores) incumbidos de transmitirem as informações aos policiais que fazem a patrulha na cidade.

É reconhecendo o papel estratégico e importante desses policiais que investimos na análise da atividade de trabalho dos militares que atuam no Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP) da cidade de Campina Grande. Ao analisar o contexto de trabalho desses policiais com foco na discrepância entre o trabalho real e o prescrito, verificamos, portanto, o modo como eles desenvolvem suas atividades naquele órgão militar. Verificou-se que ao lidarem com as instabilidades do cotidiano de trabalho, os policiais atendentes, afastam-se do trabalho prescrito como forma de garantir o funcionamento do serviço no CIOP, especialmente em situações inusitadas, como os chamados da população em casos de ocorrências graves de crimes e violências. Diante dessas situações, esses profissionais mobilizam a inteligência prática para encontrar as soluções que o real do trabalho demanda, mesmo diante das adversidades e dificuldades provocadas pelas precariedades das condições de trabalho.

Também se verificou que esses policiais vivenciam momentos de tensão diante as ocorrências de violências que podem colocar a vida dos seus colegas em risco. Além disso, foi constatado que esses profissionais adotam uma estratégia defensiva, nomeada de filtro das emoções, no intuito de amenizar o envolvimento emocional com as ocorrências, visando manter a imparcialidade no trabalho.

Além disso, a partir da análise da atividade pelo aporte da Psicodinâmica do Trabalho, foi observado que o binômio contribuição-retribuição é insuficiente no trabalho desses policiais, à medida que não há o retorno da retribuição simbólica

esperada, apesar do investimento por parte desses profissionais para a realização do trabalho, mesmo quando se mobilizam para encontrar soluções que deem conta das variabilidades que caracterizam o trabalho real.

Tratando-se de um campo de estudo pouco explorado, enfrentamos alguns obstáculos ao longo do desenvolvimento deste estudo. Primeiro, o desafio frente ao receio dos policiais participantes em permitir a gravação das entrevistas por temerem punição, mesmo com todas as garantias éticas asseguradas no TCLE, restavam temerosos que o conteúdo das falas fosse descoberto pela corporação.

Essa questão, nem sempre colocada de maneira direta pelos policiais, também pode ser atribuída ao fato da falta de espaço próprio para as entrevistas, então realizadas no próprio local trabalho, em meio a interrupções por recebimento de chamados telefônicos e falta de privacidade, tendo em vista que trabalham lado a lado em cabines. Outra dificuldade encontrada refere-se à escassez de pesquisas ou experiências de intervenção nesse segmento profissional, possivelmente por se tratar de um campo profissional de relativo interesse pelos pesquisadores.

Considerando os resultados e desafios no percurso deste estudo, reforçamos a sua relevância para o meio acadêmico e para as instituições militares, naquilo que venha a dar maior visibilidade a esta categoria profissional, proporcionando ampliação das vivências no trabalho destes profissionais a partir de melhorias na prestação de serviços no local pesquisado. Por último, recomendamos a realização de outros estudos relacionados à atividade de trabalho dos policiais do CIOP, como também em outros serviços do 190, de forma a acarretar ações efetivas, em particular na área das políticas de saúde e de segurança pública.

REFERÊNCIAS

ATHAYDE, M.R.C. **Gestão de coletivos de trabalho e modernidade:** questões para a engenharia de produção. Tese de Doutorado - Universidade Federal do Rio de Janeiro/UFRJ. Rio de Janeiro, 1996.

BRITO, J. **Trabalho prescrito/ trabalho real.** In: PEREIRA, Isabel Brasil; LIMA, Júlio César França Politécnica (Orgs.). **Dicionário da Educação Profissional em Saúde.** Rio de Janeiro: EPSJV, 2006, p. 282-294.

CALAZANS, M. E. Missão prevenir e proteger: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 1, p. 206-211, jan. de 2010. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/y28rt> Acesso em: 20 jan. 2021.

CERQUEIRA, D. R de. C et al. **Atlas da violência 2019**. 2019.

COSTA, M. et al. Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. **Rev. Panam Salud Publica**, v.21, n.4, p. 217-222, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/rpsp/2007.v21n4/217-222/> Acesso em: 05 dez.2020.

CRUZ, T. M. F. D. A influência da mídia na percepção da violência: as comunicações e denúncias à Central de Emergência 190. 2009.

DANTAS, M. A., et al. Avaliação de estresse em policiais militares. **Psicologia: teoria e prática**, v.12, n.3, p.66-77, 2010. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872010000300006&lng=pt&nrm=iso . Acesso em 05 dez. 2020.

DARSES, F.; MONTMOLLIN, M. **L'ergonomie**. Paris: Éditions La Découverte, 2006.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez/Oboré, 1991.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994. p. 119-145.

DEJOURS, C. Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação. In: BETIOL, M. I. S. (Ed.). **Psicodinâmica do trabalho – Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo, SP: Atlas, 1994. p. 45-65.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Production**, v. 14, n. 3, 2004. p. 27-34. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004> Acesso em 15 fev. 2021.

DEJOURS, C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

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. “Trabalhar” não é “derrogar”. **Laboreal**, v. 7, n. 1, p. 76-80, 2011. Disponível em: [Laboreal Uma plataforma virtual sobre o trabalho real](http://laboreal.org.br/uma-plataforma-virtual-sobre-o-trabalho-real). Acesso em: 15 mar. 2021.

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

DEJOURS, C. **Trabalho e emancipação: trabalho vivo**. Brasília: Paralelo 15, 2012.

DEJOURS, C.; BARROS, J. de O.; LANCMAN, S. A centralidade do trabalho para a construção da saúde. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, [S. l.], v. 27, n. 2, p. 228-235, 2016. DOI: 10.11606/issn.2238-6149.v27i2p228-235. Disponível em:

<https://www.revistas.usp.br/rto/article/view/119227>. Acesso em: 21 jun. 2021.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Ed. UFMG/ArtMed, 1999.

LIMA, D. M. V. et al. **Trabalho e sofrimento do policial militar do Estado de Goiás**. 2018. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/8374>
Acesso em: 15 dez. 2020.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica Do Trabalho: Teoria, Método E Pesquisas**. Casa do Psicólogo, 2007.

MINAYO, M. C. S.; SOUZA, E. R.; CONSTANTINO, P. Riscos percebidos e vitimização de policiais civis e militares na (in)segurança pública. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.23, n.11, p.2767-2779, nov. de 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2007001100024> Acesso em: 25 jan.2021.

OLIVEIRA, Olga Veloso da Silva. **As estratégias coletivas de defesa elaboradas pelos trabalhadores de enfermagem no contexto hospitalar brasileiro: uma revisão integrativa**. 2014. 150 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/14202> Acesso em: 07 jun. 2021.

SAINT-ARNAUD, L.; MARCHÉ-PAILLÈ, A.; TOULOUSE, G.; MOORE, M. Le travail desprepoés aux appels d"urgence 9-1-1: un travail de sentinelle au Coeur de la sécurité publique. *Travailler*, n.23, p.9-25, 2010.

SOLDERA, L. M. **Clínicas do trabalho: diálogos entre Psicossociologia e Psicodinâmica do Trabalho**. 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/138328>. Acesso em: 15 nov. 2020.

SOUZA, E. R.; MINAYO, M. C. S. Policial, risco como profissão: morbimortalidade vinculada ao trabalho. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, p. 917-928, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232005000400015> Acesso em: 20 abr. 2021.

SPODE, C. B; MERLO, Á.R.C. Trabalho policial e saúde mental: uma pesquisa junto aos Capitães da Polícia Militar. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 19, n. 3, p. 362-370, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-79722006000300004>
Acesso em: 20 abr. 2021.

SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão. **Tempo social**, v. 23, n. 1, p. 11-30, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-20702011000100002> Acesso em: 14 jun. 2021.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais que desde o meu nascimento sempre se esforçaram para meu crescimento e para minha saúde. Agradeço imensamente todo o cuidado que tiveram comigo e por me proporcionarem uma vida digna, com valores e mesmo a realidade sendo difícil não mediram esforços para que eu pudesse estudar. Luzinete, minha mãe, mulher de força, coragem e resiliência que esteve comigo, zelando e abdicando de seus sonhos para que os meus fossem possíveis. Luciano, meu pai, homem de força, coragem e poucas palavras, sempre trabalhou para que todos os seus filhos pudessem crescer pelos caminhos justos e conseguissem trilhar o próprio caminho. Meus irmãos, Tamires, Thais e Luiz, minha gratidão por cada momento compartilhado e por serem luz no meu caminho. A minha cunhada, Larissa, e ao meu cunhado, Wellington, por embarcarem nesse sonho junto com minha família.

Aos meus sobrinhos, Miguel, Arthur e Davi, que são os raios de esperança nos meus dias. Gratidão por encherem minha vida de amor, alegria e sentido. Sou muito feliz por ser tia de vocês.

Às minhas amigas da vida, Alyne e Moana, por tantos anos de amizade, pelo apoio e compreensão. Agradeço pelos momentos de desabafos, risadas e carinho compartilhado. Que possamos ter mais momentos para viver juntas e felizes.

Ao meu grupo de amigas da universidade, Patrícia, Alice, Larissa e Ayanna. Sou muito grata por terem feito parte da minha trajetória, por tornarem esses anos de graduação mais leves e divertidos. Cada aula, trabalho, seminário, as vivências, se tornaram únicos por ter vocês comigo. Quero ter a amizade de vocês por toda vida.

Também quero agradecer a Stênia de maneira especial, pois nesse último ano de curso tive o apoio dessa grande mulher, obrigada minha amiga por cada momento, por cada conversa que tivemos, por acreditar em mim. Sou grata por esse nosso encontro.

Às minhas professoras e professores que, além de me ensinarem sobre as teorias e conhecimentos específicos, me ensinaram sobre como ser uma profissional ética, responsável e compromissada com a realidade social que faço parte. Minha gratidão a cada um que ao longo da minha trajetória acadêmica me fizeram desenvolver um olhar crítico e empático para a nossa realidade.

Ao meu orientador, Francinaldo, que confiou em mim para integrar seu grupo de pesquisadores e, posteriormente, aceitou ser meu orientador. Agradeço por ter me ensinado conteúdos teóricos, compartilhado as suas vivências no campo da Psicologia do Trabalho e por ter acreditado que a realização desse trabalho era possível.

Aos professores avaliadores da banca de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), Luan e Valéria, que foram escolhidos para esse momento por serem profissionais éticos e comprometidos com a Psicologia, especialmente no campo do trabalho, sendo assim, suas contribuições tornam-se valiosas para o aperfeiçoamento deste trabalho.

A todos os policiais militares que atuam no CIOP e aceitaram participar dessa pesquisa, pela confiança em compartilhar as vivências do cotidiano de trabalho e contribuir para a construção de novos conhecimentos a respeito do serviço do 190.

Por último, agradeço a Deus por toda proteção concedida ao longo da minha vida, sem seu amor eu não teria chegado aqui.