



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**KALINA LÍGIA ALVES DE ARAÚJO**

**SALVAR VIDAS: A ATIVIDADE DE TRABALHO DOSSOCORRISTAS DO  
CORPO DE BOMBEIROS**

**CAMPINA GRANDE- PB  
2014**

**KALINA LÍGIA ALVES DE ARAÚJO**

**SALVAR VIDAS: A ATIVIDADE DE TRABALHO DOS SOCORRISTAS DO  
CORPO DE BOMBEIROS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharelado e Licenciatura em Psicologia.

Orientador: Prof. DrFrancinaldo do Monte  
Pinto

CAMPINA GRANDE – PB  
2014

É expressamente proibida 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 da dissertação.

A659s Araújo, Kalina Lígia Alves de  
Salvar Vidas [manuscrito] : a atividade de trabalho dos socorristas  
do corpo de bombeiros / Kalina Ligia Alves De Araujo. - 2014.  
29 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) -  
Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da  
Saúde, 2014.

"Orientação: Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto,  
Departamento de Psicologia".

1. Psicologia do trabalho. 2. Atividade de Trabalho. 3.  
Clínicas do Trabalho. 4. Socorristas. I. Título.

21. ed. CDD 158.7

**KALINA LÍGIA ALVES DE ARAÚJO**

**SALVAR VIDAS: A ATIVIDADE DE TRABALHO DOS SOCORRISTAS DO  
CORPO DE BOMBEIROS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharelado e Licenciatura em Psicologia.

Aprovada em 25/02/2014.

*Francinaldo do Monte Pinto*

Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto/ UEPB  
Orientador

*Thaís A. C. de Oliveira Máximo*

Profª Drª Thaís Augusta Máximo/ UFPB  
Examinadora

*Nelson*

Prof. Ms. Nelson Aleixo da Silva Junior / UEPB  
Examinador

## AGRADECIMENTOS

Os agradecimentos que tenho de fazer não têm ordem ou prioridade. Cada um poderia vir primeiro ou por último. Aos que verdadeiramente me completaram de alguma forma nessa caminhada, devo este meu Muito Obrigada.

Aos três professores que fazem parte desse trabalho, como orientador e examinadores, não pela participação na banca ou pela orientação, não apenas. Agradeço, principalmente, pela postura dentro e fora das salas de aula, pelos exemplos de sabedoria e empenho, pelas ajudas e socorros sempre que necessários. Agradeço a vocês três por terem sido, cada um a seu momento, os pilares da minha formação.

Aos meus pais – Sandra e Nilson - por, além de vibrar, apoiar e construir este sonho desde a aprovação no vestibular, patrocinarem esse divisor de águas em minha vida, inclusive financeiramente. Quero eu poder retribuir um dia ao menos 10% do que vocês fazem por mim.

Ao meu namorado – Thiago - que passou tantos finais de semana estudando e questionando a Psicologia comigo, que sempre tem uma opinião contrária e me faz raciocinar e argumentar cada vez melhor.

À minha irmã - Kelly - pelo apoio e incentivo, fantasiado tantas vezes de desafio e dúvidas.

Às minhas amigas Anna e Jéssika, companheiras de lutas e temores, sonhos e desafios. Esses cinco anos não teriam deixado marcas tão boas se não fossem memórias nossas. E à amiga que mesmo distante se faz presente, Thereza, que reduz distância a detalhe.

Aos funcionários, em especial Robson Melo, que me ajudaram não só burocraticamente, e sim no que me foi necessário, sempre.

A todos os meus amigos, por toda compreensão quando eu não tinha tempo e pela disponibilidade quando tudo que eu precisava era não pensar em nada.

Aos colegas, até hoje de sala e logo mais de profissão, pelos bons e turbulentos momentos.

Aos que tornaram possível este artigo, direta ou indiretamente, pela boa vontade e ajuda tão despretensiosas.

Obrigada!!

## **SALVAR VIDAS: A ATIVIDADE DE TRABALHO DOS SOCORRISTAS DO CORPO DE BOMBEIROS**

**Kalina Lígia Alves de ARAÚJO<sup>1</sup>.**

### **RESUMO**

Investiga-se, neste artigo, as vivências da atividade de trabalho de socorristas do Corpo de Bombeiros, a partir da inteligência e experiências no trabalho, da mobilização subjetividade, da cooperação-coordenação e do desenho de reconhecimento desses profissionais salva vidas. Para tanto, utilizou-se de duas teorias das Clínicas do Trabalho: a primeira, Ergonomia da Atividade, por abordar a distância entre o trabalho prescrito e o real, além das variabilidades e regulações necessárias às situações de trabalho; e a segunda, Psicodinâmica do Trabalho, por evidenciar a necessidade de apreensão dos afetos, do sofrimento e prazer e das defesas mobilizadas pelo trabalho. Em termos metodológicos, foram realizadas visitas ao local da pesquisa, entrevistas dialógicas e ficha sócio demográfica com dez bombeiros socorristas do Setor de Busca e Salvamento de Vidas do Corpo de Bombeiros. A análise dos resultados foi operada pelo mapa temático dos dados extraídos da pesquisa. Foi, então, possível perceber que na atividade de trabalho dos socorristas o salvar vidas é, ao mesmo tempo, fonte de prazer e sofrimento, à proporção que os trabalhadores logram êxito ao resgatar vítimas e quando suas expectativas e necessidades são sufocadas pelas regras e imposições impostas pelo sistema militar. Mesmo diante das condições de instabilidade, da pressão do trabalho, das expectativas dos clientes, da análise crítica da população e do rigor militar, os socorristas mobilizam sua subjetividade e inteligência para lidar com os atendimentos móveis, cooperando para solução dos problemas e/ou manejando as imprevisibilidades no trabalho coletivo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Socorristas. Atividade de trabalho. Clínicas do Trabalho.

### **1 INTRODUÇÃO**

O trabalho dos profissionais do Corpo de Bombeiros, considerado um serviço de utilidade pública essencial à sociedade, tem sido notabilizado, em grande parte, pela ação dos bombeiros em combate a incêndios e busca de salvamento provocado por desastres naturais e acidentes automobilísticos. Nesta ação de combate e de resgate, em prol de salvar vidas, observa-se que o papel de salvador, atribuído pela população aos bombeiros, pode ser considerado um dos aspectos relevantes ao trabalho desses profissionais. Todavia, o significado do trabalho para os referidos profissionais não se restringe a este aspecto heroico. Ela deriva da realização de gestos e ações concretas que objetivam diretamente salvar a vida de uma ou mais pessoas. Para isso, os socorristas são incumbidos de assegurar estabilidade do estado do usuário em atendimento e a

---

<sup>1</sup>Kalina Lígia Alves de Araújo. Graduanda em Psicologia. kalina.laa@gmail.com

preservar este estado por um período de tempo relativamente curto. (ARIAL; CORBAZ-KURTZ, 2008).

É nesta direção que propomos como objetivo geral investigar as vivências da atividade de trabalho dos socorristas do Corpo de Bombeiros e como objetivos específicos identificar as diferenças entre o trabalho prescrito e o real desses trabalhadores; perceber as singularidades mobilizadas pela engenhosidade da inteligência da prática no trabalhar destes profissionais; e analisar os tipos de reconhecimento no trabalho de salvar vidas.

No que concerne ao arcabouço teórico-metodológico, este estudo se inscreve nas Clínicas do Trabalho, através das contribuições da Ergonomia da Atividade e, especificamente da Psicodinâmica do Trabalho (PDT). Optou-se pela Ergonomia da Atividade, essencialmente, pelo estudo acerca do trabalho prescrito (ou tarefa), relacionado às regras e aos objetivos fixados pela organização do trabalho, o que se deve fazer em um processo de trabalho específico, (BRITO, 2008); e do trabalho real, que se exprime em termos de performances realizadas ou não (frente aos objetivos quantitativos e qualitativos impostos à prescrição) e ações ou modos operatórios mediante os procedimentos prescritos (DARSES; MONTMOLLIN, 2011).

O segundo alicerce teórico, pautado na PDT, evidencia a necessidade de apreensão dos afetos (sofrimento e prazer) e das defesas mobilizadas pelo trabalho, além de se definir como análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho (DEJOURS, 1999a; 2004; ATHAYDE, 1996). Tal mobilização se insere em um coletivo, uma vez que os investimentos individuais ocorrem, mas não são suficientes para mudar a realidade de trabalho (MENDES, 2007).

Alguns aspectos circundam a atividade de trabalho dos socorristas do corpo de bombeiros: a responsabilidade de “salvar vidas”, a gestão do trabalho subordinado às regras do militarismo e a iminência de imprevistos. Engenhosidade, rapidez, eficácia, eficiência, postura ética, entre outras, são características exigidas pelo risco e cobrança iminentes aos quais esses profissionais estão expostos constantemente. Segundo o Estado Maior das Forças Armadas, “O exercício da atividade militar, por natureza, exige o comprometimento da própria vida” (BRASIL, 1995, p.11) e de acordo com a Constituição Federal brasileira (BRASIL, 1988), o Corpo de Bombeiros também é considerado órgão de segurança pública, embora realize atividades diferenciadas dos Policiais, conforme o art. 144, § 5º: “Às Polícias Militares cabem a polícia ostensiva e a

preservação da ordem pública; aos Corpos de Bombeiros Militares além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil”.

A organização Corpo de Bombeiros caracteriza-se, principalmente, por uma divisão hierárquica fragmentada, onde prevalecem a rigidez de horários, de rituais cívicos, de deveres e de obediência aos níveis hierárquicos. Todavia, a atividade de trabalho cotidiana desses profissionais - incluindo a hierarquia, a relação com colegas de profissão, com usuários e acompanhantes - mobiliza saberes físicos e subjetivos para fazer o trabalho acontecer.

Ainda assim, o número de pesquisas que se debruçam sobre esta categoria, adotando o ponto de vista da atividade, é bastante reduzido. Verificamos, em pesquisa bibliográfica, um número limitado de estudos científicos abordando o trabalho e a saúde de socorristas e em geral os temas abordados referem-se a problemas audiológicos provocados pelo ruído do trânsito, aos aspectos ergonômicos de inadequações dos equipamentos auxiliares, a presença eminente de riscos de acidentes de trabalho oriundos das condições de trabalho e da sonolência excessiva diurna durante o trabalho destes profissionais, a exemplo de Murta e Tróccoli (2007) que trabalharam temas diversos junto a essas categorias, embora voltados aos aspectos patológicos, físicos e psíquicos.. Não encontramos no conjunto destes materiais de pesquisa, evidências de análises que considerem os saberes e experiências vividos na atividade de trabalho dos socorristas de ambulâncias, como também não se verifica uma preocupação com o modo de trabalhar destes profissionais de saúde no tocante aos valores que perpassam sua atividade.

Tamanha relevância atribuída ao trabalho realizado pelo Corpo de Bombeiros, sobretudo em atendimentos de urgência e emergência móvel, parece-nos central para compreender: quais significados os socorristas encontram (ou buscam encontrar) no seu trabalho, frente às diversas situações cotidianas? Como eles fazem para lidar com as diferentes ocorrências, com as condições de trabalho e, ainda, preservar a sua saúde? Não por acaso, o fato de se sentir útil, engajado e atribuir importância ao trabalho, contribui sobremaneira para preservação e manutenção da saúde dos trabalhadores no seu meio de trabalho.

## 1.1 Abordagens teóricas norteadoras

A interlocução entre as teorias clínicas do trabalho, operadas neste estudo, contribuem à análise e discussão das peculiaridades e desafios complexos e diversificados que embasam e envolvem a atividade de trabalho dos socorristas aqui interpelados. De uma parte, a ergonomia da Atividade, por investigar para compreender o objeto de estudo e produzir soluções na perspectiva de propor alternativas que articulem o bem estar dos sujeitos em situações reais de trabalho, a eficiência e a eficácia de suas atividades (DANIELLOU, 2004). De outra, a Psicodinâmica do trabalho por privilegiar, em sua investigação sobre a saúde no trabalho, a inter-relação entre o sofrimento psíquico e as estratégias de mediação utilizadas pelos trabalhadores para ressignificá-lo e transformá-lo em fonte de prazer (FERREIRA, 2010).

O trabalho, do ponto de vista clínico, é aquilo que abrange, sob o aspecto humano, os gestos e movimentos, o saber fazer, inventividade, o engajamento do corpo por inteiro, o mobilizar a inteligência, a disposição para pensar, sentir e agir em situações adversas (DEJOURS, 2004; 2012). Esta concepção de trabalho admite que o ato de trabalhar efetiva-se mediante prescrições, procedimentos e constrangimentos oriundos da definição da tarefa. Todavia, esse ato se desenvolve mediante uma hierarquia (rígida ou flexível) e com a presença de colegas a quem se deve aprender a conhecer e com os quais é preciso interagir para alcançar os objetivos da produção (DEJOURS; GERNET, 2010).

A mobilização subjetiva sempre tão complexa e imprescindível ao curso da produção, mesmo em tarefas consideradas simples e corporais, não é contemplada nas prescrições, daí a importância de uma análise do trabalho que contemple os aspectos psíquicos e subjetivos suscitados na atividade, intentando a compreensão do distanciamento sempre existente entre as prescrições e a realidade de trabalho dos salvavidas. Pelo fato de o real sempre apresentar ao sujeito sua resistência aos procedimentos, ao *saber fazer*, à técnica, à experiência e aos manuais, ele (o real) confronta o sujeito ao fracasso, causando o sofrimento. Através de um defeito, de uma quebra ou de uma pane, o sujeito experimenta assim, afetivamente, a resistência do mundo, numa relação primordial de sofrimento no trabalho que o corpo faz, simultaneamente, a experiência do mundo e de si mesmo (DEJOURS, 2004).

### **1.1.1 Ergonomia da Atividade: trabalho prescrito e trabalho real**

Uma das grandes contribuições da Ergonomia da Atividade para a compreensão do trabalho humano foi a diferenciação entre trabalho prescrito (associado à tarefa) e trabalho real (associado, inicialmente ao conceito de atividade). De início, a perspectiva precisou comprovar de maneira clara e consistente a impossibilidade de se trabalhar respeitando, sem debate, todas as prescrições e regras prévias, e destacar a existência das regulações individuais e coletivas, recomposições de tarefas e renormatizações operatórias que os trabalhadores realizam diariamente.

Segundo Borges (2006) a atividade de trabalho - conjunto dos fenômenos (fisiológicos, psicológicos e psíquicos) que caracterizam o homem cumprindo atos; - ocupa o espaço de elemento central que organiza, estrutura e unifica os componentes de uma situação de trabalho. Diferentemente da tarefa – conjunto de objetivos e de prescrições definidas para atingir esses objetivos – que constitui-se na maneira como os resultados são obtidos e os meios efetivos que são utilizados para isso, incluindo a definição de modos operatórios, as normas de segurança, as características do produto a transformar ou do serviço a ser prestado, os elementos que devem ser levados em conta para atingir os objetivos fixados, a atividade é o elemento central que organiza e estrutura os componentes da situação de trabalho. Segundo Falzon e Teiger (1995) a atividade é enigmática do ponto de vista do sujeito na medida em que implica uma relação em três dimensões: com o meio, com os outros e consigo mesmo. Nesta perspectiva, o trabalhador deve gerenciar as características e as exigências da tarefa em função de um contexto singular e os próprios limites de seu funcionamento.

Guerin et al (2001), por sua vez, apontam que o trabalho é uma unidade que abrange três realidades: as condições de trabalho, o resultado do trabalho e a própria atividade de trabalho. Dessa maneira a Ergonomia focaliza suas investigações na compreensão da atividade de trabalho, ou seja, de como algo é realizado na prática. O modo inovador de análise dessa teoria - pensando o trabalho do ponto de vista da atividade -, ao aprofundar a riqueza e complexidade contidas na atividade de trabalho, possibilitou um cuidado e zelo ao analista do trabalho em não definir severa e antecipadamente os processos, as adaptações e as mudanças que se encontram em curso, antes mesmo que as atividades aconteçam ou existam, impedindo a compreensão da própria atuação dos sujeitos no trabalho, uma vez que a organização do trabalho em si é repleta de contradições (BORGES, 2006).

### **1.1.2 Análise psicodinâmica do trabalho**

A abordagem Psicodinâmica do Trabalho tem por finalidade analisar as relações entre prazer e sofrimento decorrentes do trabalho (DEJOURS 1999a, 2008, 2012). No transcurso desta teoria, como assinala este autor, o modo como o trabalho pode contribuir para injuriar o sofrimento quanto para transformá-lo e, mesmo, desencadeá-lo em prazer é fonte de interesse e estudos. Por quais motivos o trabalho ora se apresenta de forma patógena, ora estruturante? Em resposta a essa questão, Dejours (2008, p.21) nos diz: porque “depende de uma dinâmica complexa cujas principais etapas são identificadas e analisadas pela psicodinâmica do trabalho”.

O sofrimento emerge quando a organização do trabalho se enrijece ao ponto de impedir o trabalhador de subverter as prescrições, não dando espaço para negociações, flexibilidades, adaptações, uso da criatividade e subjetividade para a realização do trabalho real. Mas o sofrimento não é apenas uma consequência última da relação com o real, como aponta Dejours (2004), este é também a proteção da subjetividade em relação ao mundo, tentando transformar este sofrimento e encontrar o meio que permita superar a resistência do real para se concretizar em inteligência e em poder de transformar o mundo. Diante de uma situação de trabalho que os faz sofrer, os trabalhadores não ficam passivos ou neutros. Na dificuldade ou impossibilidade de lidar com a rigidez de certas pressões organizacionais, utilizam-se ou põem em ação artifícios complexos para minimizar a percepção dessas pressões que geram sofrimento e assim poderem continuar a trabalhar. Lutam contra o sofrimento, utilizando sistemas defensivos construídos, organizados e geridos coletivamente pelos trabalhadores (BORGES, 2006).

De acordo com Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994) as estratégias defensivas têm a função de atenuar, combater ou até ocultar integralmente o sofrimento a fim de proteger os trabalhadores de seus efeitos deletérios sobre a saúde mental, mesmo não tendo o poder de modificar a realidade vivida. Tais estratégias são marcadas pela sutileza, engenhosidade e diversidade, favorecendo o equilíbrio psíquico e a adaptação às situações de desgaste emocional.

Ao funcionarem como regras (defensivas), os sistemas defensivos supõem um consenso ou acordo compartilhado e é por intermédio desse acordo normativo que esses sistemas se sustentam e se transmitem. A negação da percepção da realidade (riscos, perigos, danos à saúde, pressões de um modo geral) é operada coletivamente

(DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET 1994). Os autores ressaltam que o sistema de defesa coletivo oferece o risco de poderem se transformar em *ideologia defensiva* e alimentarem uma resistência à mudança do que pode estar sendo nocivo, passando assim (os trabalhadores) a hesitar em questioná-las, já que estão garantindo a continuidade do seu trabalho.

Na dinâmica prática do trabalho, entra em jogo a astúcia e engenhosidade, que fazem surgir novas formas de operar, ou seja, o trabalhador “investe” na economia de esforço, com relação ao corpo e ao sofrimento tentando obter o máximo e o melhor, com o menor desgaste (ATHAYDE, 1996). Através deste investimento, mobilizado pela criatividade, o sujeito é avaliado pelos colegas, pelos usuários e pela gerência, podendo ser reconhecido pelo seu trabalho.

Mas o uso dessa inteligência astuciosa levanta questões bastantes delicadas concernentes aos aspectos social, cognitivo e político nas organizações. As descobertas da inteligência da prática podem ocasionar aspectos desorganizadores e, por isso, devem ser colocadas à prova de uma discussão, de debates sobre as vantagens e inconvenientes ao adotá-las, estabilizá-las ou integrá-las à tradição da organização ou do ofício. Como assevera Dejourns (2004), ao eliminar ou fortalecer certos modos operatórios consegue-se fazer evoluir as regras de trabalho que estão numa relação dialética com a organização do trabalho prescrito (DEJOURS, 2004). Sem a produção de normas de trabalho, a cooperação não seria possível e nem mesmo o coletivo existiria (MENDES, 2007).

Segundo Dejourns (2008) faz-se necessário que haja a coordenação das adaptações e inovações surgidas a partir das experiências singulares da atividade, assim como observada a questão da cooperação, que se apresenta no interesse das pessoas em trabalharem juntas, superando e contornando as intempéries e limitações que o real do trabalho faz surgir. Ainda de acordo com o autor, a obtenção da cooperação implica a existência de liberdade dos indivíduos e da formação de uma verdade coletiva.

À coordenação os trabalhadores respondem com a cooperação. Entre esses dois processos se interpõe uma série complexa de iniciativas, inclusive a renúncia a sua própria inteligência e subjetividade. As oportunidades oferecidas pela organização do trabalho são fundamentais, de modo que prevaleça a liberdade de expressão pela fala e ação na realidade, o que leva ao prazer, à emancipação do sujeito e à qualidade de vida no trabalho.

A ação da cooperação, como considera Mendes (2007), é uma construção conjunta e coordenada para produzir um serviço, um produto comum com base na confiança e no companheirismo. Esta forma de cooperar caracteriza-se pela convergência do empenho de cada trabalhador e das relações de interdependência, com base na confiança e na solidariedade. Assim, a cooperação pressupõe a existência do reconhecimento da inteligência da prática e de um espaço de discussão – constituído pelo espaço da fala e da expressão coletiva do sofrimento.

Para que haja, então, um comprometimento pessoal mais duradouro nesse processo, é necessário que os trabalhadores vejam a possibilidade de retribuição para os seus esforços:

A forma específica da retribuição é o reconhecimento no sentido duplo do termo: reconhecimento no sentido de admitir essa contribuição da pessoa e reconhecimento no sentido de gratidão (DEJOURS, 2009, p. 29).

Mendes e Facas (2010) destacam que a inteligência da prática, para ser efetiva e transformar o sofrimento em prazer, precisa ser validada socialmente, o que exige um reconhecimento da hierarquia mediante o julgamento de utilidade - feito pelo cliente e/ou pelos superiores - e o reconhecimento proferido pelos pares através do julgamento de beleza - na medida em que estes conhecem a fundo o trabalho e podem avaliá-lo em aspectos por vezes menos visíveis para os leigos é, em geral, mais severo e crítico, por isso, ao passar pelo crivo deles e receber sua aprovação, o trabalhador sente-se retribuído e sai fortalecido desse processo. Esses dois mecanismos de reconhecimento, provenientes da avaliação do trabalho, são fundamentais, pois o que em última instância está em jogo é o fortalecimento identidade do trabalhador. Ela se constitui no interjogo das relações sociais, sendo que um dos elementos essenciais para sua produção é o reconhecimento social (DEJOURS, 1999a). O trabalho, nesse sentido, é um campo privilegiado na conquista da identidade pelos indivíduos (LANCMAN; UCHIDA, 2003).

## **2MÉTOD**

A pesquisa, que origina este artigo, insere-se no campo de estudo qualitativo, realizada com a participação de 10 (dez) socorristas do Batalhão do Corpo de Bombeiros Militar, localizado em uma cidade da mesorregião do agreste paraibano. Cabe ressaltar que a participação de todos os socorristas à pesquisa esteve condicionada

aos aspectos éticos concernentes à investigação que envolve seres humanos, conforme a resolução nº. 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

Para o estudo de campo procedemos com *visitas* ao local de trabalho dos socorristas e com entrevistas dialógicas. O uso do termo visita - de cunho antropológico - para cuja realização diversos procedimentos técnicos foram investidos: observação, diferentes formas de registro, encontros e *conversas* (outra modalidade de diálogo, diferentemente da clássica entrevista), podendo ser considerada um modo investigativo indireto de acesso à atividade de trabalho dos socorristas, tendo em vista a impossibilidade de se acompanhar o trabalho real desses profissionais em ocorrências móveis.

No caso das entrevistas, consideramos a condensação de diferentes situações de enunciados produzidos pelas conversas cotidianas sobre o trabalho, rejeitando-se o ponto de vista de que nelas se reconhece tão somente o papel de mera ferramenta que possibilita ao entrevistador o acesso à ‘verdade’ do entrevistado (ROCHA, et al. 2004, p.169). Apesar do espaço aberto ao diálogo com os socorristas, elaboramos um roteiro norteador para conduzir as entrevistas que versava sobre os imprevistos que ocorriam, os improvisos necessários, os ditames militares, a constatação de reconhecimento e a atividade de salvar vidas em geral.

Para desenvolver a pesquisa, mantivemos contatos, por meio de visitas, com o Batalhão do Corpo de Bombeiros, visando explicar os objetivos da pesquisa e angariar dados sobre o funcionamento do trabalho, especialmente em relação à atividade dos socorristas. O passo seguinte consistiu em conseguir, junto ao Tenente Coordenador, responsável pelo Setor de Busca e Resgate, a autorização e disponibilidade para apresentação do projeto de pesquisa aos socorristas daquela corporação. Após o consentimento, realizaram-se duas apresentações da proposta de pesquisa: a primeira, com os socorristas que haviam concluído o plantão de trabalho; a segunda, com os que iniciavam plantão de trabalho. Após o aval dos bombeiros, passamos às entrevistas, então realizadas de acordo com a disponibilidade dos socorristas no local de trabalho. Ressaltamos que foram realizadas dez entrevistas e seis visitas durante o período de três meses.

A análise dos dados, operada através do mapa temático dos dados extraídos da pesquisa, inspirou-se na perspectiva desenvolvida por Minayo (2012), uma vez que “uma análise temática consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma

comunicação cuja presença ou consequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado” (*op. Cit.*, p. 208).

O primeiro momento da análise foi destinado à organização dos achados no estudo de campo. Em seguida, confeccionamos *mapas* de cada entrevistado, visando iniciar o processo de levantamento e de sistematização dos dados (captando os núcleos de sentidos) enunciados pelas falas dos socorristas participantes da pesquisa. Na verdade, esses *mapas* possibilitam a montagem de um quadro de questões semelhantes ao roteiro preliminarmente esboçado para a condução das entrevistas, embora permita o acréscimo de outras questões no decorrer da pesquisa (NEVES, 1999; PINTO, 2001).

Para a análise, foram selecionados somente os trechos das falas considerados mais significativos sobre a atividade de trabalho. Vale ressaltar, também, que as pausas encontradas nos fragmentos das falas foram codificadas pelo uso de reticências e os termos ou jargões próprios dos indivíduos que compõem a instituição foram devidamente catalogados, compreendendo e respeitando o sentido empregado por eles. Para manter o anonimato dos socorristas, foi adotado o uso da inicial maiúscula E (entrevistado), seguida de uma numeração crescente, de acordo com a realização de cada entrevista.

Faz-se necessário ressaltar que, os dados apresentados e discutidos neste artigo foram, previamente, apresentados ao Corpo de Bombeiros pesquisado. Em momento agendado junto ao Tenente responsável pelo Batalhão, reuniu-se os Bombeiros que estavam entrando ou saindo de seus plantões, socorristas ou não, com a proposta de validar os achados e interpretações, uma vez que como sugere Dejourns (2008), a validação se configura em uma restituição oral dos resultados obtidos em presença de todos os participantes da pesquisa. Nessa etapa procurou-se propiciar mais uma vez a reflexão sobre o trabalho desenvolvido e as conclusões da pesquisa, além de criar novos dados e/ou materiais. Neste momento, os Bombeiros disseram concordar com o conteúdo apresentado e o enriqueceram com novos depoimentos, que foram devidamente registrados.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Na análise da atividade de trabalho desses profissionais, operada pelos aportes da Ergonomia e da PDT, apostamos em um diálogo movimentado pela relação trabalho prescrito e trabalho real, mobilização subjetiva, inteligência e engenhosidade e a

coordenação e cooperação. A partir do conjunto de dados, obtidos junto aos socorristas entrevistados, pode-se verificar alguns dos desafios em torno desta atividade, visualizando a inventividade humana de fazer desvios e buscar soluções inéditas para as situações no atendimento de urgência e emergência móvel, assim elaborados: O “sonho” de Salvar Vidas; a Mobilização Subjetiva e o enfrentamento dos Imprevistos; Coordenação e Cooperação no trabalho militarizado. Justifica-se tal divisão por intenção de compreensão e visibilidade entre discurso e teoria, uma vez que apenas uma pequena parcela do trabalho real é visível à prescrição e organização do trabalho, e a maior parte é representada por uma infinidade de práticas e subjetividades não reconhecidas formalmente (MENDES; FACAS, 2010).

### **3.1 Caracterização dos participantes**

Todos os participantes desta pesquisa encontram-se lotados no Pelotão de Resgate de um mesmo Batalhão e residem na mesma cidade. Nove deles são do gênero masculino e uma do gênero feminino. Destes, seis são casados equatro solteiros, com idades entre 22 e 34 anos. O grau de instrução é variado: cinco possuem o nível superior completo, três o nível superior incompleto e dois o segundo grau completo.

### **3.2 O “sonho” de Salvar Vidas**

O risco é um fator inerente à atividade de trabalho do socorrista, à vida de modo geral. Como assinala um dos entrevistados: *a gente tá aqui correndo risco de vida, a gente vai pra uma ocorrência a gente não sabe se volta.* [E7] Na convivência diária, os trabalhadores aprendem a lidar com diversas situações arriscadas, adquirem experiência e constroem o que Dejours (1993) denomina de sabedoria da prática. Essa forma de saber, de inteligência da prática, construída nos coletivos de trabalho, vai além da distinção entre o trabalho prescrito e o trabalho real, do saber-fazer prático, dos conhecimentos informais e de experiências vividas no trabalho. (DEJOURS, 2004)

A inteligência e a sabedoria da prática são assim convocadas em todas as tarefas e atividades, quando se busca compreender aquilo que resiste às prescrições e aos saberes novos e engendrar estratégias inovadoras e astuciosas (LANCMAN; UCHIDA, 2003).

Assim, o trabalhador vai incorporando experiências e mobilizando a “inteligência astuciosa”, enraizada no corpo, que lhes permite dar conta do trabalho. Movida pelo sofrimento, esta inteligência, pode ser desencadeada em prazer no trabalho a partir do uso da criatividade e da subversão dos procedimentos definidos pela tarefa (LIMA, 2010). Dejours (2008) corrobora afirmando que, essa inteligência do corpo se desdobra para enfrentar o que ainda não está dado pela organização (prescrita) do trabalho. Vejamos como os socorristas constroem e mobilizam suas experiências e subjetividade no dia a dia da profissão:

(...) temos limitações né e pra mim se torna um dia ruim de serviço dessa forma ou quando não tem (ocorrências) também... porque aqui a gente tem que lidar com tudo e com todos e às vezes você toma o problema daquela pessoa pra você, entendeu? (...) às vezes essas coisas mexem com sua cabeça, um acidente grave demais, um acidente com criança, você se envolve demais também, entendeu? Eu não tenho filhos, mas é inevitável. [E8]

Num intuito de realizar mesmo assim, de querer fazer bem ao próximo, de ajudar ao próximo, então essa profissão nos aproxima muito dessa realidade, de servir ao próximo, servir a sociedade, principalmente em situações críticas, isso assim é o que mais motiva e o que leva, levou a escolha dessa profissão. [E9]

A imagem de “herói” construída na infância e reforçada pela sociedade é apontada como presente e relevante na realidade de trabalho destes profissionais. Mas, a lacuna existente, segundo os entrevistados, entre as expectativas e sonhos dos trabalhadores e a organização do trabalho e o conteúdo das tarefas pode vir a ser a fonte de sofrimento no trabalho. Sznelwar e Uchida (2004) apontam que esse sofrimento pode desencadear ações criativas, mudanças, melhorias, como uma espécie de efeito catalisador. Mas também, em muitas situações de trabalho, como no caso deste estudo, a maneira como o trabalho é organizado e são definidas as tarefas pode vir a ser um entrave a este processo pela falta de reconhecimento ao trabalho, pela falta de espaço para a fala dos trabalhadores e pelo enrijecimento dos métodos e processos utilizados. Nestas situações vividas pelos socorristas, o sofrimento pode se manifestar como uma “proteção da subjetividade rumo ao mundo em busca de meios de agir sobre o mundo, para transformar este sofrimento encontrando meios de superação da resistência do real” (DEJOURS, 2012, p.36).

A atribuição de salvar vidas, mencionada pelos entrevistados, é considerada um dos aspectos fundamentais da profissão de socorrista do Corpo de Bombeiros. Entretanto, esse ideário, confrontado no trabalho real (atividade), nas situações de

intervenções de urgência e emergência, distancia-se das expectativas geradas pelos socorristas de sonho de infância e, mesmo, de admiração pela profissão.

Antes, quando entra, entra com aquele sonho né, de família, de se cuidar, de proteger o outro, de corpo mesmo, né? Só que quando você entra existe um regime militar onde esse sonho que você vê de família e tudo é quebrado, eu via de outra forma e hoje eu vejo de outra totalmente diferente(...) [E4]

Eu pensava uma coisa quando na realidade era outra. Quando chega lá, embora a gente se identifique com a profissão, com o que tem de ser feito durante toda a vida, mas em termos administrativos você fica meio é... Frustrado. [E10]

O sujeito pensa sua relação com o trabalho, produz interpretações acerca das situações de trabalho, das relações sociais de suas escolhas. A intersubjetividade aparece no centro do trabalho, como apontam Dejours, Abdouchel e Jayet (1994), na medida em que as relações sociais são construídas com os pares, com a hierarquia e com a sociedade, se constrói, igualmente, o trabalho. É mister assinalar que as pressões fixas erígidas, a repetição e a frustração, os aborrecimentos, o medo ou outros sentimentos ligados à impotência de sua situação agem sobre o próprio processo de trabalho e nas relações sociais no trabalho. Desse ponto de vista, o trabalho é um operador fundamental na própria construção do sujeito, um mediador privilegiado entre o inconsciente e o campo social e entre a ordem singular e a ordem coletiva (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

### **3.3 A Mobilização Subjetiva e o enfrentamento dos Imprevistos**

O modo de trabalhar dos socorristas escapa da suposta adequação do real em relação ao prescrito. Os procedimentos prescritos ensinados aos bombeiros na formação profissional, no decorrer do tempo, tornam-se insuficientes, tendo em vista que o trabalho muda a cada chamado de ocorrência móvel. Ora, é impossível antecipar essas situações de trabalho, assim como obedecer às normas oficiais da profissão.

Os componentes da prescrição que a organização especifica formal e informalmente – através de instruções e regulamentos – referem-se apenas às regras e a objetivos fixados pela organização e às condições mínimas de trabalho, como por exemplo, locais adaptados, dispositivos diversos em condições de funcionamento e, principalmente, um meio físico favorável (BRITO, 2008; DARSE; MONTAMOLLIN, 2011).

Em contrapartida, os socorristas enunciam os reveses do trabalho, o que se passa efetivamente no Corpo de Bombeiros: o trabalho real. Ou seja, aquilo que é posto em jogo por eles para realizar o que foi prescrito, “uma resposta às imposições determinadas externamente, que são, ao mesmo tempo, apreendidas e modificadas pela ação do trabalhador” (BRITO, 2008, p.458). Dadas tais circunstâncias e imprevisibilidades rotineiras da atividade prática, esses trabalhadores contribuem singular e espontaneamente, evocando processos subjetivos de grande complexidade ao trabalho: a mobilização subjetiva. Lima (2010) afirma, que as contribuições desta mobilização atrelam-se às retribuições, ou seja, em função de sua contribuição, o trabalhador espera que sua inventividade e esforço sejam retribuídos simbolicamente na forma de reconhecimento à sua identidade.

Infelizmente o pessoal aqui em [referindo à cidade] ainda não respeita o pessoal do socorro. O pessoal do SAMU sofre muito isso, a gente também. Sirene ligada, eles não abrem, não abre, aí a gente tem que se arriscar um pouco, às vezes até subir em calçada e tal, e a gente assim se arrisca até muito. (...) Não respeitar a sirene, essas coisas, não dar preferência. Aí é bastante dinâmico e adrenalina demais, porém a gente faz tudo isso em prol de ajudar terceiros (...) tem que ter segurança, atenção tudo dobrado, né? Pra não acabar virando uma uma nova vítima, né? [E1]

É evidente, também, a reivindicação por parte dos socorristas de instrumentos e procedimentos compatíveis à realização de suas tarefas. Segundo os entrevistados, a tecnologia disponível, costumeiramente tende a ser insuficiente ou exige a adaptação, a inventividade e não raro, a transgressão. SznelwareUchida (2004) chamam a atenção para o fato de que o sujeito não deve somente se adaptar à organização e às condições do trabalho. Ao contrário, deve recriar a tarefa, que implica a possibilidade da transformação do trabalho, dentro de determinados limites, embora isso não elimine os riscos, já que a transgressão às regras suscita ao sujeito preocupação e angústia, uma vez que ele não tem certeza da justeza da solução.

(...) é carência de material. Evoluiu muito, mas ainda deixa a desejar, se tivesse mais materiais daria pra oferecer um trabalho melhor. ... (...) A gente tem que lidar com tudo e com todos e às vezes você toma o problema daquela pessoa pra você, entendeu? [E2]

Quando você quer trabalhar e não tem suporte, ou seja, não tem materiais pra trabalhar, não tem, você quer fazer as coisas [...] porque a gente quer fazer as coisas e acaba indo pra casa atendendo a pessoa, um exemplo, um atendimento a uma pessoa com pressão alta, aí no meio do caminho a pessoa tem um problema de um ataque, a gente quer talvez resolver isso, não

consegue, né? Aí acaba prejudicando a gente porque a gente é responsável por isso, tem leis que ficam sobre a gente né? [E8]

Desta forma, a dinâmica da atividade de trabalho dos socorristas requer a mobilização da inteligência da prática e da subjetividade como elementos que, articulados, ajudam os trabalhadores a enfrentarem as adversidades do trabalho e, assim, manter a sua saúde. Tal mobilização se insere em um coletivo, em relações de confiança que só poderão ser produzidas quando há normas e valores éticos que norteiem as relações dentro de uma determinada organização, uma vez que os investimentos individuais ocorrem, mas não são suficientes para mudar a realidade de trabalho. A construção da confiança, essencial para a saúde, é atrelada à criação de um coletivo de trabalho que, segundo Dejours (1999b), não é apenas um grupo, mas o resultado da construção comum de regras e do ofício. Faz parte deste processo, a *atividade deôntica*, a atividade de construir acordos, normas e valores que se estabilizam sob a forma de regras (SZNELWAR; UCHIDA, 2004; DEJOURS, 2012).

Quando a gente se dá bem, o trabalho ele flui da melhor forma possível porque isso uma coisa num tem como desassociar, entendeu? Eu não posso ser por exemplo... como eu disse a você, eu gosto de 98% das pessoas aqui, mas esses 2% que eu não gosto é um não gostar assim de num ter aquela química tão boa, mas num é uma coisa de eu não falar, não querer ver, num conversar, não chega a esse ponto não, entendeu? Porque aqui a gente não pode ter esse tipo de coisa não, porque você já se imaginou você numa ocorrência e você tá num fogo, tá embaixo dum acidente, embaixo dum carro pra tirar uma pessoa sem falar com a outra pessoa, com o seu companheiro? Ou você ir pra um ocorrência pra salvar vidas, sem falar com a vida que tá do seu lado? Num encaixa entendeu? [E8]

O trabalhador se engaja no trabalho a fim de transformar seu sofrimento em situações de prazer, seja usando seus recursos psicológicos, sua inteligência da prática, seja se sentindo parte ativa do coletivo de trabalho. A dinâmica do reconhecimento a partir dessa mobilização permite ao trabalhador o fortalecimento de sua identidade e sentido no trabalho (MENDES, 2007; DEJOURS, 2008; FACAS, 2009).

(...) eu penso assim, em dar o melhor de mim, é pra isso que eu busco conhecimento, é pra isso que eu estudo, pra dar o melhor pra quem precisa, porque uma coisa é trabalhar com fogo, trabalhar com GLP, trabalhar com animais, e outra trabalhar com vida humana, não, você pode levar uma pessoa a obtido num atendimento (...) [E4]

Os socorristas evidenciam que o uso da inteligência da prática e da cooperação, invocadas pela mobilização subjetiva - processo de ressignificação do sofrimento -

ocorrem graças ao compartilhamento dessa inteligência e são de extrema importância para suas atividades corriqueiras. Julgam-na parte da própria atividade, uma vez que arriscam diretamente as próprias vidas e as de outrem. Em se tratando, particularmente de “tarefas que envolvem a segurança das pessoas, de instalações ou ainda de atividades que acarretam riscos ambientais e das populações, o trabalhar implica infringir as recomendações, os regulamentos” (DEJOURS, 2012, p. 32), como é o caso da atividade dos socorristas, ou seja, a inteligência da prática faz-se imprescindível.

### **3.4 A Coordenação e a Cooperação no trabalho militarizado**

As inteligências singulares podem franquear vias fortemente diferenciadas em saber fazer, habilidades e técnicas individuais, apresentando, em contrapartida, um poder de divergência entre os estilos de trabalho, com forte risco de desestabilizar a coesão do coletivo de trabalho. Para corrigir os temidos riscos de contradição e de conflito entre as inteligências, se é forçado a compensar o poder de desorganização dos estilos muito singularizados de trabalho, pela **coordenação das inteligências** (DEJOURS, 2004; 2012).

No caso da organização estudada - caracterizada principalmente, por uma divisão hierárquica muito fragmentada, na qual prevalecem a rigidez de horários, de rituais cívicos, de deveres e de obediência aos níveis hierárquicos - a coordenação se dá através da hierarquia imposta por patentes do sistema militar. Verificamos que oito dos socorristas entrevistados exercem o posto de soldado. Segundo eles, a divisão por patente hierarquiza as relações de poder e, por conseguinte, dificulta o relacionamento entre bombeiros com níveis hierárquicos diferenciados.

O militarismo é muito ruim, eu digo que o militar passa toda sua vida coagido, porque nós somos regidos por uma lei velha, uma lei arcaica que não vai de encontro com a moralidade atual. É legal porque é lei, mas não é moral, tem muitas coisas que chega a ser desumana. O direito de resposta, por exemplo. Apesar de termos o direito de resposta, mas isso é concedido e julgado por militares, entendeu? Que são regidos pelas mesmas leis, e que muitas vezes tem o pensamento restrito. A partir daí você fica sem vez nem voz. [E10]

Fica evidente, nestas falas, que a presença de outros trabalhadores com níveis hierárquicos (patentes) diferenciados, compromete a relação de camaradagem entre os socorristas. Mesmo em momentos de descontração, aqueles trabalhadores de patentes

inferiores são obrigados a cumprimentar os colegas com nível hierárquico superior. Nesses eventos, como relatado acima, percebe-se um enfraquecimento das relações coletivas de trabalho, podendo dificultar a cooperação por parte dos socorristas quanto à realização do seu trabalho.

A criação de laços de intimidade e de confiança em geral é prejudicada pelo receio e distanciamento impostos pelos ditames do rigor militar. Observamos que quando as patentes diferem-se as relações entre os soldados são estritamente formais e inviabilizam considerações e discussões mesmo que referentes e relevantes ao trabalho. Os discursos revelam, também, que a relação é considerada favorável e amigável, quando as patentes são iguais ou equivalentes, a exemplo dos “praças” (soldados). Vejamos as falas seguintes:

Geralmente se dá a melhor convivência no meio dos ciclos, que é como se fosse semelhante, os soldados e os outros cabos são elementos de execução, aí se dá melhor, aí já quando parte pra um sargento, um uma patente maior aí se torna mais difícil, porque você tem que tá regulando o que fala, não pode ir muito de encontro, por ele ser superior hierárquico ele acha que também sabe mais do que você, é o dono da verdade aí isso aí é meio chato. (...) A gente se dá melhor entre soldado e cabo, no ciclo da gente mesmo. (...) Assim, pelo fato daqui ser uma instituição militar, militarismo estreita muito, impede muita convivência, entendeu? Porque por exemplo que vale aqui é muito a hierarquia e a disciplina, no mais a hierarquia.[E5]

A construção da cooperação deve ser uma ação conjunta e coordenada baseada na confiança e solidariedade dos envolvidos. Segundo Mendes (2007), a cooperação pressupõe a existência de reconhecimento da inteligência da prática e de um espaço para a fala e expressão coletiva do sofrimento. Mas, infelizmente o espaço público de deliberações e a transformação do sofrimento no trabalho encontram barreiras na cultura colonial tradicionalista do Brasil que se reflete na aceitação de modelos prontos, na conservação de padrões e na resistência a mudanças e transformações, dificultando o “pensar ações coletivas em busca de melhorias na organização do trabalho.” (GARCIA, 2011, apud MENDES; ARAÚJO, 2011, pag. 51).

O sucesso da elaboração da cooperação está atrelado à dinâmica do reconhecimento – capacidade coletiva de transformar os julgamentos de beleza e de utilidade menos contraditórios e mais congruentes nas relações de trabalho. Segundo Molinier (2013), o sucesso do reconhecimento depende do poder com que as dificuldades das equipes manifestem-se em espaço público interno, de modo que a prescrição possa ser remanejada de forma mais realista, compatível com as exigências da tarefa. No caso

dos socorristas, parece-nos de extrema importância que o reconhecimento aconteça e se torne presente nas situações de trabalho onde a imprevisibilidade - que dá espaço para a inteligência astuciosa e criatividade de seus agentes – se faz indispensável, uma vez que o reconhecimento diz respeito ao trabalho efetivo, aos dramas da realidade. Vejamos as falas dos socorristas:

Pra ter um reconhecimento aqui dentro tem que babar muita gente. Porque como todo mundo desempenha a mesma função de socorrista tal, é uma coisa normal entre a gente mesmo, não tem uma coisa que “ó que coisa impressionante”. Pro público de fora que não vê é diferente, chegar numa ocorrência, atender a vítima, dar resultado ao problema dela, o pessoal agradece, bate palma e tudo, mas aqui dentro não, se torna normal entre o ciclo aqui da gente e questão de reconhecimento é muito pouco. [E5]

Dejours (2012) esclarece que há duas dimensões de reconhecimento: no sentido de constatação (quando há o reconhecimento da realidade que constitui a contribuição do sujeito à organização de trabalho) e no de gratidão (quando há a contribuição dos trabalhadores à organização do trabalho). Nas falas dos E5 e E10, respectivamente, enxergamos tais diferenças:

(...) a maioria do pessoal reconhece o serviço, é muito difícil alguém que não gosta do serviço da gente e venha reclamar. Assim eu me sinto satisfeito quando eu tô numa ocorrência, que não é meio que seja carnicheiro não, mas quanto mais grave a ocorrência mais a gente fica, como digamos assim, na vibração. Porque assim, por ser mais difícil, a gente tem que se empenhar mais pra resolver, ai no final o pessoal agradece, assim eu me sinto satisfeito quando chego na ocorrência e consigo resolver ela. [E5]

(...) apesar de estarmos fazendo o nosso trabalho, estarmos recebendo pra isso, mas há uma certa gratidão em relação a isso. E isso é gratificante, o reconhecimento do trabalho por eles, pelos usuários.[E10]

Molinier (2013) alerta, ainda, para o fato de que o reconhecimento no trabalho deve ser diferenciado do “reconhecimento” dos usuários. Este último reconhecimento, assinala a autora, refere-se ao, já citado, reconhecimento no sentido de gratidão, correndo o risco de ser superinvestida pelos trabalhadores que não vivenciam o reconhecimento pelos parceiros e superiores do trabalho.

Na última fala, fica evidente o sentimento de gratidão por parte do entrevistado [E10], quando a população agradece o serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros. Essa dupla face do trabalho dos socorristas na relação de serviços com usuários, acompanhantes e a população em geral põe em prova os saberes conceituais ou normas

da profissão, ou seja, os procedimentos prescritos ensinados aos bombeiros na formação profissional.

A construção do sentido do trabalho através do reconhecimento, pode transformar o sofrimento em prazer e na conquista da identidade, uma vez que essa dinâmica intersubjetiva do reconhecimento diz respeito à realização de si mesmo no campo das relações sociais e constitui parte fundamental da formação da identidade do sujeito (DEJOURS, 2012.)

#### **4CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao analisar a atividade de trabalho dos socorristas do Corpo de Bombeiros Militar, com o intuito de apreendermos os aspectos psíquicos, a mobilização subjetiva, as engenhosidades e a coordenação e cooperação impressos na atividade dos socorristas, percebemos o distanciamento existente entre as prescrições e a realidade de trabalho desta categoria profissional. Para conseguir garantir seu espaço de trabalho e exercer sua ação profissional na sociedade, em que são convocados para salvar vidas, os socorristas expõem-se a riscos de acidentes, contato com pessoas acidentadas, acompanhantes e familiares, além, é claro, do combate constante para assegurar a vida nos atendimentos de urgência e emergência. Tudo isso em meio a um regimento militar que perpassa suas ações. Em tais circunstâncias, exige-se astúcia, engenhosidade e inteligência que vão além do cumprimento de normas pré-estabelecidas, impondo o sujeito a fazer uso, então, da inteligência da prática. Neste sentido, a inteligência e o corpo, unem-se no trabalhar, transformando não só a matéria, mas também o próprio sujeito.

De maneira geral, verificamos que na atividade de trabalho dos socorristas o motivo pelo qual escolheram adentrar e exercer a profissão - salvar vidas –é também uma fonte de prazer e sofrimento – quando logram êxito ao resgatar vítimas quando suas expectativas e necessidades são sufocadas pelas regras e imposições colocadas pelo sistema militar ao qual estão submetidos, respectivamente.

Constatamos que, embora não haja coação de violência manifesta, os socorristas resignam-se diante do militarismo, mesmo conscientes e contrários aos seus pressupostos, rituais e determinações. Essa situação é evidenciada como fator de sofrimento no trabalho para tais profissionais. Assim, o espaço que deveria ser de

realização profissional e pessoal, de conquistas e progressões da carreira fica limitado e infértil para tais conquistas.

O agente desta atividade está impreterivelmente sujeito às condições de imprevisibilidade, à pressão do trabalho, expectativa dos clientes e à análise crítica da população. Enfim, exige-se dele dinamismo, iniciativa, criatividade, flexibilidade, eficácia e eficiência nesta atividade profissional. Essa maneira de agir, apesar dos equívocos da prescrição e das variabilidades enfrentadas no trabalho, também representa fonte de prazer no trabalho, permitindo ao socorrista colocar sua subjetividade e inteligência para lidar com a realidade, solucionando os problemas e/ou manejando as imprevisibilidades, de acordo com os próprios atores dessa atividade.

Considerando as limitações desta investigação, conseguimos uma aproximação com os profissionais socorristas que costumeiramente são mascarados e exigidos como *heróis*, à proporção que adentramos em seu “espaço de trabalho” e exploramos (parcialmente) sua rotina de trabalho. Além disso, adentramos em um espaço de relações interpessoais significativas, notadamente pelo conhecimento parcial da atuação destes profissionais, relações de confiança e coletividade e, ao mesmo tempo, complexas – em face da rigidez militar orquestrada por uma hierarquização profissional.

Propomos, então, um espaço de conversa sobre o trabalho e um programa de treinamento/desenvolvimento dessa equipe de trabalhadores. Por outro lado, e em consequência dessa necessidade, sugerimos um debate com os profissionais do Corpo de Bombeiros Militar sobre a estrutura hierárquica da corporação, particularmente quanto ao fato dessa hierarquia dificultar ou impedir um compartilhamento coletivo e geral de circunstâncias e procedimentos comuns aos profissionais.

## ABSTRACT

This article investigates working experiences of Fire Department rescue workers, looking at subjective mobilization, ingenuity, cooperation/coordination and their desire for work recognition. The specific objectives of this work were: identify the differences between prescribed and real work of Fire Department rescue workers; perceive the singularities mobilized by those professionals, and analyze the types of recognition associated with the work of saving lives. For this, two theories from the Labour Clinic were used: Activity Ergonomics, that addresses the distance between the prescribed and real work and also covers the variability and necessary adjustments in work situations; and Work Psychodynamics, that highlights the need to comprehend emotions, suffering, pleasure and the defenses mobilized by labor. In methodological terms, visits to the research site, dialogic interviews and sociodemographic forms with ten fire rescuers were utilized. Data

analysis was performed using the data thematic map extracted from the survey. It was observed, that the work activity of saving lives, by the rescue workers, is at the same time, a source of pleasure and pain to them; they balance the happiness of succeeding in rescuing victims with the distress when their expectations and needs are constrained by the rules and charges imposed by the military system. Withstanding unpredictable conditions, work pressure, customer's expectations, the critical analysis by the population and military rigour, rescue workers mobilize their subjectivity and intelligence to handle mobile services, cooperate to solve problems and / or handle unpredictability in their collective work.

**KEYWORDS:** Rescue workers. Work activity. Labour Clinic.

## REFERÊNCIAS

ARIAL, M.; CORBAZ-KURTZ, S. Um aspect de la santé au travail pour les ambulanciers: trouver un sens à son activité professionnelle. **Les cahiers des fps**, n.10, p.7-9, 2008.

ATHAYDE M. R. C. **Gestão de coletivos de trabalho e modernidade**. Junho de 1996. 273f. Tese (doutorado). Rio de Janeiro, Universidade Federal do Rio de Janeiro. 1996.

Brasil. Presidência da República. Estado Maior das Forças Armadas. **A profissão militar**. Caderno de divulgação. Brasília, DF: Autor. 1995.

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

BORGES, M.E.S. **O RH está nu**: tramas e urdiduras por uma gestão coletiva do trabalho. 2006. 284f. Tese (doutorado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Instituto de Psicologia. Rio de Janeiro. 2006.

BRITO, J. C. Trabalho prescrito. In: Isabel Brasil Pereira e Júlio César França Lima (Org). **Dicionário da educação profissional em saúde**. 2.ed. rev. ampl. - Rio de Janeiro: EPSJV, 2008. p. 440-445.

\_\_\_\_\_, Trabalho real. In: Isabel Brasil Pereira e Júlio César França Lima (Org). **Dicionário da educação profissional em saúde**. 2.ed. rev. ampl. - Rio de Janeiro: EPSJV, 2008. p. 453-460

DANIELLOU, F. Apresentação à edição brasileira. In: DANIELLOU, F. (Coord.). **A ergonomia em busca de seus princípios**: debates epistemológicos. São Paulo: Edgard Blucher, 2004

DARSES, F.; MONTMOLLIN, M. A. **Ergonomia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2011.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré. 1993.

\_\_\_\_\_. **ABanalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. 1999a.

\_\_\_\_\_. Sofrimento, prazer e trabalho. In: C. **Conferências Brasileiras**: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho São Paulo: FGV, 1999b, p.15---33.

\_\_\_\_\_. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, São Paulo, v. 14, n.3, 2004, p. 27---34.

\_\_\_\_\_. **Ofator humano**. Rio de Janeiro: FGV. 2005.

\_\_\_\_\_. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In LANCMAN, S & SZNELWAR, L. I. (Orgs). **Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho**. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2008, p. 47-156.

\_\_\_\_\_. **Entre o desespero e a esperança**: como reencantar o trabalho? **CULT**, São Paulo, n. 139, set. 2009, p. 49-53.

DEJOURS, C. GERNET, I. Avaliação do trabalho e reconhecimento. In: BENDASSOLI, P. F. SOBOLL, L. A. P. (Orgs.). **Clínicas do Trabalho**: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2010. p. 61-70.

\_\_\_\_\_. **Trabalho vivo, trabalho e emancipação**. Brasília: Paralelo 15, 2012

DEJOURS, C; ABDOUCHELI, E; C. JAYET. **Psicodinâmica do Trabalho**. Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

FACAS, E. P. **Estratégias de mediação do sofrimento no trabalho automatizado: estudos exploratório com pilotos de trem de metro do Distrito Federal.** Julho de 2009. 116f. Dissertação (mestrado), Brasília, Universidade de Brasília. 2009.

FALZON, P.; TEIGER, C. (1995). Construirel'activité. In **Performances Humaines&Techniques**. Septembre, no hors série, Séminaire Paris I, Paris, 34-40.

FERREIRA, J. B. Análise clínica do trabalho e processo de subjetivação: um olhar da Psicodinâmica do trabalho. In: MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C.; MORRONE, C. F.; FACAS, E. P. **Psicodinâmica e Clínica do trabalho** - temas, interfaces e casos brasileiros. Curitiba. Juruá. 2010, p.125- 135.

GUERIN, A. F. et al. Trabalho, tarefa, atividade. In: **Compreender o Trabalho para Transformá-lo.** A prática ergológica. Ed. Edgard Blucher. 2001.

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, 2003. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-37172003000200006&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172003000200006&lng=pt&nrm=iso) Acesso: 23 julho 2013.

LIMA, S. C. C. A fala em ação: Experiência em Psicodinâmica do trabalho no serviço público. In: MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C.; MORRONE, C. F.; FACAS, E. P. **Psicodinâmica e Clínica do trabalho** - temas, interfaces e casos brasileiros. Curitiba. Juruá. 2010, p.365-379.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, métodos e pesquisas.** São Paulo, Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; FACAS, E. P. Transgressão do trabalho prescrito como estratégia para transformar o sofrimento- estudo da inteligência prática. In: MENDES, A. M.; MERLO, A. R. C.; MORRONE, C. F.; FACAS, E. P. **Psicodinâmica e Clínica do trabalho**- temas, interfaces e casos brasileiros. Curitiba. Juruá. 2010, p. 77-92.

MENDES, A. M; ARAUJO, L. K. R. **Clinica psicodinâmica do trabalho: práticas brasileiras.** Brasília: ExLibris, 2011.

MINAYO, C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 2012.

MOLINIER, P. **O Trabalho e a Psique** – uma introdução a Psicodinâmica do Trabalho. Brasília, Paralelo 15, 2013.

MURTA, S. G. TROCCOLI, B. T. Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 24, n. 1, Mar. 2007. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103166X2007000100005&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2007000100005&lang=pt) Acesso em 23 de julho de 2013

NATIVIDADE, M. R. Vidas em risco: a identidade profissional dos bombeiros militares. **Psicologia & Sociedade**, v.21, n.3, 2009, p.411-420.

NEVES, MY. R. **Trabalho docente e saúde mental**: a dor e a delícia de ser (tornar-se) professora. Rio de Janeiro. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio de Janeiro/UFRJ, 1999.

PINTO, F. M. **Trabalho e saúde mental**: um estudo com motoristas de ônibus de João Pessoa/Pb. 2001. 112f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2001.

ROCHA, D. et al. A entrevista em situação de pesquisa acadêmica: reflexões numa perspectiva discursiva. **Polifonia**, Cuiabá, n.8, 2004, p.161-180.

SZNELWAR, L.; UCHIDA, S. Ser auxiliar de enfermagem: um olhar da psicodinâmica do trabalho. **Prod.[online]**, v. 14, 2004, p.87-98.