



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**JOSÉ RIVANDRO MARTINS MENDONÇA**

**A DINÂMICA PRAZER-SOFRIMENTO  
NO TRABALHO DOS CONSELHEIROS TUTELARES  
NO INTERIOR DA PARAÍBA**

**CAMPINA GRANDE-PB**

**2013**

**JOSÉ RIVANDRO MARTINS MENDONÇA**

**A DINÂMICA PRAZER-SOFRIMENTO  
NO TRABALHO DOS CONSELHEIROS TUTELARES  
NO INTERIOR DA PARAÍBA**

Relatório apresentado ao curso de  
Psicologia da Universidade  
Estadual da Paraíba em  
cumprimento à exigência para  
conclusão do componente  
curricular Trabalho Acadêmico  
Orientado.

Orientador: Prof<sup>o</sup>. Dr. Francinaldo do Monte Pinto

**CAMPINA GRANDE-PB**

**2013**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

M539d Mendonça, José Rivandro Martins.

A dinâmica prazer-sofrimento no trabalho dos conselheiros tutelares no interior da Paraíba [manuscrito] / José Rivandro Martins Mendonça. – 2013.

**49 f.**

**Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2013.**

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

1. Psicodinâmica do trabalho. 2. Conselho tutelar. 3. Trabalho. 4. Saúde ocupacional. I. Título.

21. ed. CDD 158.2

JOSÉ RIVANDRO MARTINS MENDONÇA

**A DINÂMICA PRAZER-SOFRIMENTO  
NO TRABALHO DOS CONSELHEIROS TUTELARES  
NO INTERIOR DA PARAÍBA**

Relatório apresentado ao curso de  
Psicologia da Universidade  
Estadual da Paraíba em  
cumprimento à exigência para  
conclusão do componente  
curricular Trabalho Acadêmico  
Orientado.

Aprovado em 10/09/2013.



Prof<sup>o</sup>. Dr. Francinaldo do Monte Pinto / UEPB / UNIPÊ  
Orientador



Prof<sup>a</sup>. Esp. Paula Ramos Oliveira Andrade / PRRH-UEPB  
Examinadora



Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Jailma Souto de Oliveira / UEPB  
Examinadora

## DEDICATÓRIA

À minha mãe Esmeraldina, uma joia rara, pelo amor e as regras. Às minhas adoráveis irmãs, Estela e Celeste, pelos afetos e companheirismo. Ao meu pai, Rivaldo Mendonça (in memoriam), pelas lembranças deixadas em vida.

E à todos que conseguem, ou pelo menos tentam, fazer do seu trabalho fonte de grande prazer.

## AGRADECIMENTOS

À todo o corpo docente do curso de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba pelos debates e conhecimentos ao longo desses anos de graduação.

Em especial ao professor Francinaldo do Monte Pinto pela dedicação, leituras sugeridas, flexibilidade e extrema paciência comigo ao longo dessa orientação.

À Paula Andrade, grande profissional e pessoa, pela oportunidade e compartilhamento do seu saber na PRRH.

À professora Jailma Souto, pela compreensão e ajuda que me foi dada em uma fase muito turbulenta para mim.

À toda a equipe do Conselho Tutelar de Alagoa Nova-PB pelo espaço aberto e consentimento em participar da pesquisa, contribuindo para a construção de novos conhecimentos. Parabéns por serem, antes de tudo, destemidos no seu trabalho.

À Val, pelas nossas conversas e agilidade em atender as minhas necessidades de leituras na universidade. Também à todos os demais funcionários pela presteza e atendimento.

E por fim, aos colegas da turma pelos momentos de apoio e carinho, a Kainara Alves, e em especial a pessoa Edurciléa, mais conhecida como Lea, pelo companheirismo, ajuda emocional e amizade durante esses mais de 5 anos de UEPB.

"Mais vale um bom coração do que todas as cabeças deste mundo."  
Edward G. Bulwer-Lytton (Lord Lytton)  
The Disowned (1828), Chapter XXXIII

## RESUMO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratório-descritiva, que buscou conhecer os aspectos subjetivos, as fontes de prazer-sofrimento e as possíveis estratégias defensivas existentes no trabalho do Conselho Tutelar localizado no município de Alagoa Nova-PB. Como arcabouço teórico foi utilizado a Psicodinâmica do Trabalho, representada principalmente pelos estudos de Christophe Dejours que entende o trabalho como fonte de prazer e sofrimento, como categoria constituinte do sujeito e, portanto, central nos processos de subjetivação. Como instrumentos de pesquisa foram usados: uma ficha sócio-demográfica, entrevistas individuais semi-estruturadas e uma entrevista coletiva. Os resultados indicaram que as fontes de prazer estão relacionadas a capacidade de ajudar o próximo, a retribuição e o reconhecimento recebidos pelos usuários atendidos. Quanto ao sofrimento, evidenciou-se que ele surge quando algumas tarefas são impedidas de serem efetuadas, seja por falta de condições ideais de trabalho (transporte) ou pela morosidade dos órgãos parceiros do Conselho Tutelar. Além disso, destaca-se como outra fonte de sofrimento a falta de reconhecimento do trabalho pela população da cidade. Quanto às estratégias defensivas utilizadas pelos conselheiros, destacou-se a racionalização a fim de impedir o envolvimento emocional nos casos e denúncias. Contatou-se também que existe o reconhecimento do trabalho dos conselheiros por parte dos usuários atendidos e das autoridades que mantêm parcerias com o Conselho Tutelar.

**PALAVRAS-CHAVE:** Conselho Tutelar. Prazer e sofrimento. Trabalho e reconhecimento. Psicodinâmica do Trabalho.



## **ABSTRACT**

This work is a qualitative, exploratory and descriptive, which sought to ascertain the subjective aspects, sources of pleasure-suffering and possible defensive strategies existing in the workers of Child Protection Agency locating in the city of Alagoa Nova-PB. Theoretical framework was used the Labor Psychodynamics, represented mainly by studies Christophe Dejours who understands the work as a source of pleasure and suffering, as constituent category of the subject and central to the processes of subjectivation. Were used as instruments for research: one card socio-demographic, individual semi-structured interviews and a group interview. The results indicated that the sources of pleasure are related to ability to help others and recognition received by users served. As for suffering, it became clear that it arises when some tasks are prevented from being made, either for lack of ideal working conditions (transport) or the slowness of the partner agencies of the Child Protection Agency. Stands out as another source of suffering the lack of recognition of the work by city's population. As for the defensive strategies used by counselors, they emphasized the rationalization to prevent emotional involvement in cases and complaints. It was noted that there is also recognition of the work of the directors attended by users and authorities which maintains partnerships with of Child Protection Agency.

**KEYWORDS:** Child Protection Agency. Pleasure and suffering. Work and recognition. Labor Psychodynamics.

## LISTA DE SIGLAS

CT	Conselho Tutelar
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
DSTs	Doenças Sexualmente Transmissíveis
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
PDT	Psicodinâmica do Trabalho
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
2.1 Psicodinâmica do Trabalho.....	13
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>16</b>
3.1 Participantes.....	16
3.2 Instrumentos.....	16
3.3 Plano de Análise.....	17
3.4 Restituição.....	17
<b>4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>18</b>
4.1 Caracterização do CT de Alagoa Nova.....	18
4.2 As atribuições no Conselho Tutelar e a discrepância com o real do trabalho.....	18
4.3 O Conselho Tutelar e suas relações de trabalho.....	23
4.4 Fontes de prazer e sofrimento na atividade do Conselheiro Tutelar.....	29
4.5 A dinâmica do Reconhecimento no trabalho.....	36
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 1 – Certidão do Comitê de Ética.....</b>	<b>46</b>
<b>APÊNDICE 1 – Roteiro de Entrevista.....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE 2 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Tendo em vista o cenário atual de fomentação e valorização das políticas de Direitos Humanos no Brasil, o trabalho realizado pelos Conselhos Tutelares se configura como um importante meio para garantir e defender as pessoas cujos direitos essenciais sejam violados ou ameaçados. Os Conselhos Tutelares surgiram através de lei federal (BRASIL, 1990) e se constituem em órgãos públicos estruturados nos Municípios para garantir a defesa dos direitos fundamentais das crianças e adolescentes sempre que esses são violados. Diante disso, este trabalho buscou conhecer a defasagem entre tarefa e atividade, os aspectos subjetivos, as fontes de prazer-sofrimento e as possíveis estratégias defensivas existentes nos trabalhadores do Conselho Tutelar do município de Alagoa Nova-PB. Como arcabouço teórico foi utilizado a Psicodinâmica do Trabalho, representada principalmente pelos estudos de Christophe Dejours que entende o trabalho como fonte de prazer e sofrimento, como categoria constituinte do sujeito e, portanto, central nos processos de subjetivação.

Estima-se que atualmente existam mais de 27 mil Conselhos Tutelares em mais de 5.500 municípios brasileiros (SOUZA NETO, 2006). Como órgão da rede de apoio institucional às crianças e famílias em risco psicossocial, o Conselho Tutelar (CT) possui atenção de caráter administrativo e não-assistencial, sendo que sua atuação está diretamente ligada a outros dispositivos sociais existentes no município (família, Estado, escola, Ministério Público).

Com a criação dos Conselhos Tutelares surge então a função do conselheiro tutelar. Cada CT é formado por 5 membros escolhidos mediante eleição realizada no município onde exercerão um mandato de 3 anos, podendo ocorrer somente uma reeleição consecutiva. Como pré-requisitos o conselheiro deve morar no município de atuação, ter idade mínima de 21 anos e atestar idoneidade moral. O conselheiro tutelar tem como principal função receber e acolher denúncias de situações que violem as prescrições do Estatuto da Criança e do Adolescente (BRASIL, 1990), assim como orientar e

encaminhar casos para os órgãos jurídicos competentes.

Frente à ocorrência de violação de direitos da criança e do adolescente, o trabalho dos conselheiros tutelares se configura como a intervenção mais imediata, com a aplicação de medidas de proteção e providências administrativas, que permitam o ressarcimento desses direitos. Assim, os conselheiros tutelares, em sua atividade de trabalho, estão constantemente enfrentando situações delicadas como o abandono de crianças, casos de exploração infantil, negligência dos pais, crueldade, discriminação, drogadição, violência doméstica entre outros problemas.

Observa-se também que o trabalho em equipe, o diálogo constante com os órgãos parceiros (escola, delegacia, Ministério Público), a coragem para enfrentar situações imprevisíveis e de risco (como casos de violência e abuso de drogas na família), bem como a capacidade de parcimônia para conseguir mediar a resolução dos casos, constituem requisitos essenciais ao trabalho dos conselheiros tutelares. Além dessas características supracitadas, convém também ressaltar a questão da confiança/cobrança depositada neles pela população que os elegeu para solucionar os problemas de violação dos direitos preconizados pelo ECA.

A partir daí, podemos dizer que a vivência constante dessas situações provocam tensão, sofrimento e grande mobilização emocional dos membros do Conselho Tutelar.

O levantamento bibliográfico feito na base de dados SciELO Brasil, em novembro de 2012, indicou a escassez de estudos a respeito do trabalho realizado pelos conselheiros tutelares. Todas as pesquisas encontradas têm como foco o Conselho Tutelar em sua perspectiva mais macrossocial, mostrando sua função perante a sociedade e sua importância como equipamento social fundamental em prol dos direitos das crianças e adolescentes. Nenhum estudo apresentou investigações sobre a atividade de trabalho dos membros dos Conselhos Tutelares, nem tampouco achados referentes à subjetividade do conselheiro como trabalhador.

O Conselho Tutelar, enquanto suporte institucional, é um órgão relativamente recente no embate aos riscos psicossociais em nossa sociedade,

com isso, torna-se relevante entender a atividade de trabalho e a subjetividade daqueles que formam e gerem tal dispositivo social.

## **2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Psicodinâmica do Trabalho**

A Psicodinâmica do Trabalho, que ficou conhecida primeiramente como Psicopatologia do Trabalho, é uma corrente surgida em 1980 a partir das contribuições do psicanalista e psiquiatra francês Christophe Dejours. Essa vertente entende as dinâmicas do trabalho como produtoras de situações que ora conduzem ao prazer, ora ao sofrimento.

Tendo como principais pressupostos os conceitos da Psicanálise (trabalho como sublimação) e da Ergonomia da Atividade (distinção entre tarefa e atividade), o trabalho aparece em suas pesquisas como mediador privilegiado e insubstituível entre o inconsciente e o campo social.

Segundo os achados da Ergonomia da Atividade, a organização prescrita (tarefa) do trabalho diz respeito às normas e procedimentos que descrevem os modos operatórios que devem ser obedecidos. Na prática, essa prescrição do trabalho torna-se inaplicável, necessitando de adaptações e inventividades. Assim, os trabalhadores estabelecem rearranjos dessa organização do trabalho para que ela se torne realizável. Já a atividade, ou o real do trabalho, está relacionada ao que, de fato, acontece no dia a dia para que se viabilize o trabalho.

Para Dejours (1994) prazer e sofrimento são vivências subjetivas, que implicam um ser em carne e um corpo onde ele se exprime e se experimenta, da mesma forma que a angústia, o desejo, o amor etc. Esses termos remetem ao sujeito singular, portador de uma história, são vividos por qualquer um, de forma que não pode ser, em nenhum caso, a mesma de um sujeito para outro.

O sofrimento, considerado inerente ao processo de trabalho, e assim impossível de ser eliminado, não é necessariamente patogênico, mas pode vir a tornar-se quando todas as possibilidades de adaptação ao trabalho para colocá-lo em concordância com o desejo individual forem utilizadas e as demais possibilidades estiverem bloqueadas. Para proteger-se do sofrimento, o trabalhador desenvolve estratégias defensivas individuais e/ou coletivas.

As estratégias defensivas são definidas por Dejours (1994) como regras de condutas construídas e conduzidas por homens e mulheres para negar ou minimizar a percepção da realidade que faz sofrer. Variam de acordo com as situações de trabalho, sendo marcadas pela sutileza, engenhosidade, diversidade e inventividade, fazendo com que os trabalhadores confrontem o real da organização e suportem o sofrimento sem adoecer. Tendo como alvo principal minimizar a percepção do sofrimento, essas estratégias defensivas dão ao sujeito suporte, funcionando como um modo de produção. Segundo Mendes (2007) na maior parte das vezes, as estratégias defensivas são construídas em consenso pelo grupo de trabalhadores, existindo um acordo tácito de todos os membros na manutenção da defesa, para que ela não se rompa e quebre o equilíbrio gerado pela própria estratégia. Com isso podemos concluir que essas estratégias defensivas funcionam como verdadeiras regras.

Para Dejours (2004) as estratégias de defesa construídas coletivamente se dividem em: defesas de proteção (resistência, racionalização, individualismo e passividade) e defesas de adaptação (resignação, controle) e exploração. As defesas de proteção são modos de pensar, sentir e agir compensatórios, utilizados pelos trabalhadores para suportar o sofrimento. Nesse caso, as situações de trabalho são racionalizadas e podem perdurar por longo período de tempo. O trabalhador consegue evitar o adoecimento se alienando das causas do sofrimento, não agindo sobre a organização do trabalho, mantendo inalterada a situação vigente. Já as defesas de adaptação têm nas suas bases a negação do sofrimento e a submissão ao desejo da produção. Elas podem se esgotar mais rapidamente do que as defesas de proteção porque exigem do trabalhador um investimento físico e sociopsíquico para além do seu desejo e capacidade. São, na maior parte das vezes, inconscientes, e levam os trabalhadores a manter a produção exigida pela organização do trabalho, ao dirigem seus modos de pensar, sentir e agir para atender ao desejo da excelência.

A diferença fundamental entre um mecanismo de defesa individual e uma estratégia coletiva de defesa é que o mecanismo de defesa está interiorizado, persistindo mesmo sem a presença física de outros, enquanto a estratégia coletiva de defesa não se sustenta a não ser por um consenso,



dependendo assim, de condições externas. Nem o sofrimento, tampouco as estratégias de defesas individuais e coletivas são patológicas, e sim, uma saída para a saúde.

Uma fonte de vivência de prazer no trabalho é, conforme Dejours (apud MENDES, 2007), a mobilização subjetiva, que se diferencia das estratégias individuais e/ou coletivas de defesa, uma vez que implica a ressignificação do sofrimento, e não sua negação ou minimização. Essa mobilização subjetiva constitui um processo que se caracteriza pelo uso de recursos psicológicos do trabalhador permitindo a ressignificação das situações geradoras de sofrimento em situações geradoras de prazer. Ou seja, ela acontece a partir do resgate do sentido do trabalho, quando os trabalhadores agem de forma a subverter os efeitos prejudiciais do trabalho. Seus elementos constitutivos são solidariedade, confiança, cooperação, e pressupõe a existência de um espaço público da fala e da promessa de equidade quanto ao reconhecimento pelo outro.

O reconhecimento é o processo de valorização do esforço e do sofrimento investido para realização do trabalho, possibilitando a construção da identidade pelo indivíduo. Dejours (2009) afirma que o reconhecimento é a retribuição moral que as pessoas esperam em troca de seu engajamento e de seu sofrimento. Esse reconhecimento se dá através de julgamentos especificamente relacionados ao trabalho realizado, podendo ser de utilidade (avaliação feita pelo chefe, clientes, sociedade) ou de beleza (feita pelos colegas de trabalho ou categoria profissional).

Outro conceito desenvolvido pela Psicodinâmica do Trabalho é a de inteligência da prática. A inteligência prática, fundamentada na mobilização subjetiva, implica ideia de astúcia em relação ao real do trabalho. Para Dejours (2001) essa astúcia introduz a imaginação criadora, a invenção, a inovação frente as situações imprevisíveis no trabalho.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 Participantes**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratório-descritiva, realizada com membros do Conselho Tutelar do município de Alagoa Nova, localizado no brejo paraibano.

A participação dos sujeitos foi voluntária e esteve condicionada aos aspectos éticos concernentes à investigação que envolve seres humanos, conforme a resolução nº. 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Todos os conselheiros tutelares se dispuseram em participar da pesquisa mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice II). Este plano foi registrado na Comissão de Ética em Pesquisa, Ministério da Saúde (CONESP/MS) e submetido ao Comitê de Ética do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS-UEPB), obtendo aprovação para ser realizado (Anexo 1).

#### **3.2 Instrumentos**

Foi utilizada uma ficha sócio-demográfica, entrevistas individuais semi-estruturadas (Apêndice I) e por último, uma entrevista coletiva objetivando esclarecer alguns pontos das entrevistas individuais e restituir os achados da pesquisa. Para Fraser e Godin (2004) nas entrevistas coletivas, o que se visa é conhecer as opiniões e o comportamento do indivíduo no grupo. Para Morgan (apud FRASER e GODIN, 2004) a técnica da entrevista coletiva oferece ao pesquisador a oportunidade de observar *in loco* as semelhanças e diferenças entre opiniões e experiências dos participantes. Ambas as etapas, entrevistas individuais e entrevista coletiva, tiveram a participação de todos os conselheiros tutelares e foram realizadas no próprio local de trabalho, visando, além da coleta dos dados gerados por esses instrumentos, a observação clínica de aspectos do cotidiano de trabalho no Conselho Tutelar. Segundo Mendes (2007) além do discurso do trabalhador, é necessário que apareça a formulação do pesquisador sobre o encadeamento dos acontecimentos. Através do diálogo operado nas entrevistas os participantes foram convocados

a refletir sobre suas práticas, mobilizando suas defesas e estratégias criativas utilizadas por eles para fazer face às dificuldades, às angústias e aos sofrimentos vivenciados no trabalho. Ainda de acordo com Mendes (2007) a medida que o entrevistado fala, o entrevistador na sua escuta se envolve no discurso do entrevistado, buscando apreender os conteúdos psicológicos latentes, além do manifesto, que se revelam nas verbalizações. As entrevistas foram gravadas, transcritas e depois submetidas ao plano de análise.

### **3.3 Plano de Análise**

As entrevistas foram analisadas com base na análise dos núcleos de sentidos (ANS) proposta por Mendes (2007). A ANS é uma técnica adaptada à partir da análise de conteúdo categorial desenvolvida por Bardin (1977) e consiste numa técnica de análise de textos produzidos pela comunicação oral e/ou escrita que desmembra o texto em núcleos de sentidos formados a partir da investigação dos temas psicológicos sobressalentes do discurso. Ela tem a finalidade de agrupar o conteúdo latente e manifesto da entrevista, considerando a rede de significados expressos em paradoxos, metáforas, conjunções, chistes e outras particularidades da linguagem.

Visando preservar a identidade dos participantes, os relatos contidos no decorrer de todo o relatório são identificados apenas pela letra E (Entrevistado) seguida de um número que foi atribuído de acordo com a ordem de análise da entrevista.

### **3.4 Restituição**

A restituição/validação se configurou numa 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. Para Dejours e Jayet (1994) a primeira prova de validação é quando os sujeitos que participaram da pesquisa se reconheçam na descrição e interpretação da situação de trabalho. Já a segunda prova, também de acordo com Dejours e Jayet (1994), é que o relatório escrito seja de consenso dos participantes.

## **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **4.1 Caracterização do CT de Alagoa Nova**

O Conselho Tutelar de Alagoa Nova-PB é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente no município supracitado, numa área com aproximadamente 20 mil habitantes. Inaugurado no ano de 2007, o CT funciona de segunda à sexta nas dependências de um imóvel localizado na região central da cidade e atende em média 35 casos por mês, sendo em sua maioria denúncias de negligência e agressões a crianças e adolescentes e em menor número os casos de adoção.

A atual gestão do CT possui cinco membros (um deles no cargo de presidente), com uma faixa etária variando de 26 a 47 anos de idade, quatro possuem o ensino médio completo e um terminou o ensino superior. Dos integrantes, apenas uma mulher compõe a equipe, um já acumula quase seis anos de experiência no CT e os demais apenas três anos. Para realizar o trabalho, os conselheiros dispõem das seguintes ferramentas: computador com acesso à internet, impressora, telefone fixo e uma moto. Vale ressaltar que o veículo moto, essencial para o deslocamento dos conselheiros aos locais solicitados pela população ou por ordem judicial, não funcionava por conta de defeito mecânico. Diante disso, os conselheiros fazem uso de veículos próprios ou cedidos pela prefeitura para a realização do seu trabalho.

### **4.2 As atribuições no Conselho Tutelar e a discrepância com o real do trabalho**

Para entender como se configura o trabalho do conselheiro tutelar é imprescindível uma análise à luz da Ergonomia da Atividade, notadamente à partir da discrepância entre o trabalho prescrito (tarefa) e o trabalho efetivamente realizado (atividade). Desse ponto de vista, Darses e Montmollin (2006) assinalam que analisar o trabalho é, primeiramente, fazer a distinção entre o trabalho prescrito e o trabalho real. O conceito de trabalho prescrito (ou tarefa) segundo Brito (2006) pode ser compreendido a partir de duas

vinculações: a primeira relacionada às regras e objetivos fixados pela organização do trabalho; a outra, às condições dadas. Já o trabalho real 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, 2006).

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente (BRASIL, 1990) em seu capítulo II, artigo 136, o conselheiro tutelar possui as seguintes atribuições (prescrições):

Art. 136. São atribuições do Conselho Tutelar:

I – atender as crianças e adolescentes nas hipóteses previstas nos arts. 98 e 105, aplicando as medidas previstas no art. 101, I a VII;

II – atender e aconselhar os pais ou responsável, aplicando as medidas previstas no art. 129, I a VII;

III – promover a execução de suas decisões, podendo para tanto:

a) requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança;

b) representar junto à autoridade judiciária nos casos de descumprimento injustificado de suas deliberações.

IV – encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente;

V – encaminhar à autoridade judiciária os casos de sua competência;

VI – providenciar a medida estabelecida pela autoridade judiciária, dentre as previstas no art. 101, de I a VI, para o adolescente autor de ato infracional;

VII – expedir notificações;

VIII – requisitar certidões de nascimento e de óbito de criança ou adolescente quando necessário;

IX – assessorar o Poder Executivo local na elaboração da proposta orçamentária para planos e programas de atendimento dos direitos da criança e do adolescente;

X – representar, em nome da pessoa e da família, contra a violação dos direitos previstos no art. 220, § 3º, inciso II, da Constituição Federal;

XI – representar ao Ministério Público para efeito das ações de perda ou suspensão do poder familiar, após esgotadas as possibilidades de manutenção da criança ou do adolescente junto à família natural.

O que se observa é que nas situações reais de trabalho, essas atribuições (prescrições) por si só, não dão conta da complexidade e imprevistos que se apresentam no dia a dia de trabalho do CT. Essas atribuições apenas informam *o que* deve ser feito, funcionando apenas como objetivos a serem atingidos, não contemplando *o como* deve ser feito, ou seja, a maneira de realizar especificamente cada uma dessas atribuições. Isso acaba causando um vazio, uma margem de dúvidas de como agir e quais os

meios e passos para seguir e efetuar corretamente essas prescrições. Para Dejours (2004a) de fato, existe sempre uma discrepância entre o prescrito e a realidade concreta das situações que são permeadas por acontecimentos inesperados, incidentes, anomalias de funcionamento e imprevistos provenientes dos outros trabalhadores, chefes e clientes.

Fica claro que, apesar de o trabalho do CT ter como base os preceitos estabelecidos pelo ECA, lei 8.069 (BRASIL, 1990) – funcionando como balizadores e orientadores da prática profissional – sozinhos eles não abarcam a complexidade no trabalho de um CT, sendo então necessárias inventividades e adaptações para fazer frente ao real do trabalho. De acordo com Dejours o trabalho é constituído pelos:

[...] gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar, etc. (DEJOURS, 2004b, p. 28).

Podemos evidenciar esta discrepância entre o prescrito e o real a partir de algumas falas que remetem as situações cotidianas no trabalho dos conselheiros tutelares.

... a gente às vezes quer fazer um encaminhamento que a gente encontra dificuldade assim, no chegar até aquele local. Vamos supor, chega aqui um caso que a gente tem que fazer uma visita urgente né. Aí a gente precisa de um meio de transporte, aí não encontra. Então a gente tem uma dificuldade de chegar até... a gente às vezes até quer fazer mas é impedido por não ter o meio de chegar até lá. [E3]

Bom a gente trabalha com pessoas com, viciados, com pessoas que vendem drogas. Nós pegamos pessoas educadas e pessoas também que não têm educação. Aí é nessa hora que o conselheiro tutelar tem que saber agir, certo? Porque a gente tem que, trabalhe bem pra ter uma resposta também positiva. [E3]

Um caso bem complicado que aparece por aqui, perda de guarda. Que nenhuma mãe quer perder seu filho mas quando chega esse caso eu me seguro bastante porque eu que fico responsável de buscar a criança no local. Então eu tenho que ser forte né. Porque já chegou momentos aqui de mães perderem a guarda dos filhos, não por elas quererem né, mas por ordem judicial e sempre o Conselho Tutelar que tem que ir lá buscar a criança, e quando eu fui buscar a mulher tava lá nos prantos né e infelizmente eu tive que tirar. [E5]

... eu me vi assim, entre uma pessoa conhecida, que era o G. ((o denunciado)) e olhando pra o lado da família do menino ((a vítima)). Aí eu fiquei assim, eu nunca vou me esquecer. E assim, foi muito

doloroso, a gente esperar de seis da noite até duas e meia da manhã quando realmente foi elucidado né, o que tinha acontecido realmente. [E3]

Para Brito (2006) a defasagem sempre existente entre o trabalho prescrito e o ‘trabalho real’ se deve ao fato de as situações reais de trabalho serem dinâmicas, instáveis e submetidas a imprevistos, conforme mostram os estudos realizados no âmbito da Ergonomia da Atividade desde do final da década de 1960. Portanto, a atividade de trabalho envolve estratégias de adaptação do prescrito às situações reais de trabalho, atravessadas pelas variabilidades e o acaso. Segundo Guérin et al. (2004), essas variabilidades podem ser de cunho técnico e humano. A variabilidade técnica é representada por disfunções no maquinário e nos instrumentos de trabalho. Já a variabilidade humana, que pode ser interindividual ou intraindividual, é decorrente da relação do indivíduo com seu trabalho e seus colegas. Esses relatos acima mostram alguns exemplos dessas variabilidades que se apresentam no trabalho do CT: são situações delicadas de crianças negligenciadas pelos seus responsáveis, falta de condições ideais para efetuar o trabalho, casos envolvendo dependentes químicos e também de pessoas conhecidas pelos conselheiros tutelares. Outros relatos que seguem abaixo ajudam a esclarecer essa diferença entre trabalho prescrito e real.

**Saber ouvir** as pessoas. **Saber entender as situações**. Porque em muitos casos o que algumas pessoas vêm aqui para o Conselho não é nem pra fazer a denúncia do filho, nem fazer uma queixa, mas realmente é poder desabafar... Então quando a gente ouve, quando a gente aprende a sentar, a **dialogar**, começar a vê outros pontos então a gente começa a entender da onde surgem os problemas. [E4]

... a gente tem que **saber ouvir**, saber escutar. [E5]

Você tá aqui, eu tô aqui sentado, eu e os meninos, chega uma denúncia. E assim, é muito complicado. Se você não tiver o **controle emocional** seu, a **coragem** e o amor pela causa você se perde viu. Por que tem situações que a gente pega assim que a gente tem que **esquecer o coração e agir pela razão** né. [E3]

Podemos observar nestes relatos que outras exigências não prescritas à função de conselheiro tutelar, como o “saber ouvir”, “entender as situações”, “dialogar”, “o controle emocional” e “a coragem”, são requisitos considerados pelos entrevistados como essenciais para o exercício desses profissionais. Mas ao comparar essas características preconizadas pelos conselheiros às

disposições contidas no artigo 133 do ECA (BRASIL, 1990), percebemos uma grande discrepância entre o prescrito e a realidade vivenciada no CT, que é permeada por situações delicadas e de grande carga emotiva. Ao dispor de apenas três requisitos bem objetivos para um conselheiro tutelar: i – reconhecida idoneidade moral; ii – idade superior a vinte e um anos; iii – residir no município do CT; essas atribuições mostram-se insuficientes e aquém do esperado desses trabalhadores para fazer frente às situações de trabalho.

Segundo Dejours (2004b) o trabalhar é um modo de engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões materiais e sociais. Daí, a capacidade singular com que os conselheiros tutelares chegam e abordam as pessoas que necessitam dos serviços do CT fica evidenciado na fala de dois entrevistados.

... a capacidade de você **entrar na vida do outro**, na vida alheia. [E2]

E você vai enfrentar várias situações né, e você vai **entrar na vida das pessoas**... Às vezes a gente chega em casos que a pessoa diz assim, êita e vocês vão lá? Mas fulana é assim assado. Mas **a forma que a gente chega** não vai encontrar nenhuma barreira porque a gente **sabe vê essa diferença**. [E3]

Através das expressões “entrar na vida do outro”, “entrar na vida das pessoas” e “a forma que a gente chega” mostradas nas falas de E2 e E3 acima, podemos observar que os conselheiros tutelares constroem um modo, uma maneira peculiar para realizar sua atividade ao saber como agir e abordar da melhor forma os usuários do CT. Essa maneira de abordar e agir se expressa através da delicadeza, da educação e da paciência no trato com as pessoas. Esse modo peculiar emerge das descobertas feitas na vida e no dia a dia do trabalho que vão se acumulando em experiências e, mesmo, no surgimento de competências para saber lidar com situações inesperadas. Para Dejours (2005), as habilidades utilizadas pelos trabalhadores para dar conta das situações reais do trabalho são chamadas de inteligência prática, austiciosa, inventiva.

Outros requisitos, não menos importantes, sinalizados pelos conselheiros são: a capacidade de agir mais com a razão do que com a emoção e saber distinguir vida pessoal de sua função como conselheiro tutelar,



ou seja, trabalhar sem grande envolvimento pessoal que possa comprometer a resolução dos casos e denúncias que chegam no CT.

Para Dejours (2004b) o trabalho se define como sendo aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder atingir os objetivos que lhe são designados; ou ainda: aquilo que ele deve acrescentar de si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele se atém escrupulosamente à execução das prescrições.

Às vezes a **gente faz até o que não pode fazer**. [E2]

No relato acima, E2 afirma a existência de *um agir* na atividade de trabalho no CT que vai além das prescrições estabelecidas. Através da expressão “a gente faz até o que não pode fazer” os entrevistados deram como exemplos: a utilização de meios próprios para trabalhar, a participação nos programas da rádio local para esclarecer a população sobre o trabalho desenvolvido pelo CT e a realização de palestras nas escolas e creches sobre temas diversos (violência, drogas, DSTs, entre outros). Ou seja, essas maneiras de agir se configuram como a realização de outras atribuições que não lhes foram prescritas, ações essas que não encontram respaldo nas atribuições contidas no ECA. Para a Psicodinâmica do Trabalho existe uma impossibilidade de atingir a qualidade caso as prescrições forem respeitadas rigidamente, daí o uso de inventividades e adaptações no trabalhar.

Assim, a atividade realizada acaba em si diferente da tarefa oficial prescrita, exigindo do trabalhador, como analisado nas falas dos entrevistados, acionar recursos próprios para atingir seus objetivos.

### **4.3 O Conselho Tutelar e suas relações de trabalho**

Como já descrito anteriormente, o CT é constituído por cinco membros que trabalham em equipe recorrendo aos serviços de outros órgãos sempre que necessário. Portanto, é de grande importância entender como funcionam essas relações de trabalho no CT pesquisado e como elas podem exercer influência na dinâmica prazer-sofrimento e no reconhecimento do trabalho dos conselheiros. Para Mendes (2007) as relações de trabalho são todos os laços humanos originados na organização do trabalho, ou seja, as relações com a

hierarquia, com chefias, com supervisão e com os outros trabalhadores. Incluímos nessa conceituação de relações de trabalho proposta pela autora, as parcerias existentes com os órgãos externos (Ministério Público, delegacia, entre outros) e suas autoridades (promotor, juiz, delegado, policiais e etc), por entender que essas articulações são partes imprescindíveis no trabalho dos conselheiros tutelares.

Quando indagados sobre a relação com os colegas de trabalho, todos os participantes afirmaram um clima favorável e um bom relacionamento entre eles, pautado na ausência de conflitos que pudessem desestabilizar o funcionamento habitual da equipe, como descrito nos enunciados a seguir.

Eu pelo menos, em todo esse tempo que eu estou aqui no Conselho, eu **me relaciono super bem** com os conselheiros. [E4]

... a gente têm um **vínculo muito forte**. [E3]

Ao longo desse tempo aqui no Conselho, somos nós cinco e a menina que trabalha aqui, ela faz os serviços gerais daqui. E nós seis temos **uma relação muito boa de amizade** ao ponto de, a gente sabe de outros cantos que tem brigas, aqui a gente tem as nossas discussões, até porque onde existem pessoas vão existir conflitos, mas **nunca foram conflitos pra denegrir ninguém**, conflitos que a gente ficasse intrigados, essas coisas não. A gente tem os nossos conflitos de ideias. Às vezes a gente pensa uma coisa, outro discorda, mas tudo fica normal ao longo do tempo. [E4]

É **uma relação muito boa** porque a gente trabalha muito unidos né. Graças a Deus desde dois mil e dez a gente vem convivendo né, um com o outro, e até hoje **não houve nenhum conflito**. [E5]

Assim, na primeira gestão a gente criou assim, **uma família** né. Família que hoje ainda somos amigos né. Chegamos aqui sem se conhecer um ao outro mas nos tornamos amigos e essa equipe que tá tendo agora também, graças à Deus **o relacionamento é ótimo**. [E3]

Apesar de existirem cargos delimitados no CT – presidente e conselheiros – percebemos a ausência no relacionamento entre eles de uma hierarquia rígida, típica das organizações clássicas e verticalizadas. Talvez essa característica de informalidade nas relações entre os pares é o que mais propicia o bom entrosamento no CT. Nas falas abaixo podemos observar isso.

Aqui nós temos o presidente né, que é pra nos representar em relatórios tal, mas assim, **é a mesma função de conselheiro** né. [E5]

...o Conselho ele é formado por cinco né. Se tem um coordenador que se chama presidente né. Mas assim, ele é **apenas uma questão**

**de... representar o Conselho Tutelar**, uma documentação e tudo bem. Como a gente tem um presidente, um coordenador, claro que a gente vai ter que se focar assim nele. Não como uma autoridade maior do que a gente, não. Com respeito né. [E3]

Na verdade, a gente aqui tem assim, tem o presidente e o vice e tem o secretário e o segundo secretário. Mas assim, pelo menos com a gente **é só mais questão de formalidade**, por que aqui todo mundo tem voz, a mesma voz, todo mundo aqui pode dá a opinião, aqui ganha o voto da maioria. Não adianta eu querer alguma coisa e M. ((conselheiro)) querer outra, se a maioria não quiser, não adianta. Então assim, no nosso Conselho é só formalidade. [E1]

É essencial acrescentar que a existência de um relacionamento amistoso e a coordenação das atividades exige a cooperação dos trabalhadores envolvidos para fazer o trabalho acontecer. Segundo Dejours (2004a) cooperação e coordenação implicam a construção de relações de confiança entre os trabalhadores. Esta cooperação e coordenação podem ser observadas no trabalho de grupo dos conselheiros tutelares. Vejamos o que eles relatam:

Graças a Deus até hoje a gente criou um círculo de amizade muito bom, porque desde o começo manteve-se esses mesmos cinco, não mudou a equipe. Então **a gente já sabe o que é que o outro pensa**, já sabe o que o outro quer fazer nesse caso. Então assim, graças a Deus a gente dá um andamento muito bom porque realmente se formou uma **equipe bastante produtiva**. [E1]

Quando a gente vai agindo pelo impulso, quando a gente busca uma solução imediata parece que a coisa não vem muito, não dá muito certo. Então no meu ver eu paro, vou estudar os casos, ligo para T. ((conselheiro)), ligo para M. ((conselheiro)), ligo para dona S. ((coordenadora do CRAS)), e a gente tenta vê a melhor solução pra que todo mundo, de certa forma, saia ganhando **e o trabalho não fique comprometido**. [E4]

... acho que quando a gente trabalha em equipe, quando a gente começa a **trabalhar em conjunto, em sintonia**, o trabalho começa a fluir melhor. [E4]

Isso, todo em equipe, **somos cinco em um**. [E5]

Porque às vezes chega casos tão complexos que a gente fica meio perdido. Principalmente pela primeira vez. A gente, às vezes, age como de forma que não deveria, então para que isso não aconteça a gente primeiro senta, liga um para o outro, então, **todos tomarem ciência do que realmente fazer**. [E4]

Através das falas de E1 e E5 podemos observar que o tempo de convivência no CT fomentou o funcionamento de uma equipe produtiva e que

age em conjunto e sintonia, características essas que nos fornecem pistas sobre a existência de coordenação e cooperação entre eles. Já no relato de E4 é possível perceber a existência de uma regra de trabalho no CT. É evidente que nas reuniões realizadas semanalmente às sextas-feiras, os membros do CT discutem e tomam decisões importantes sobre o modo de proceder. Cardoso (2004) destaca que uma estratégia para o enfrentamento das dificuldades no trabalho, é a realização regular de reuniões de equipe. Nestes encontros, sempre às sextas-feiras, além de se discutirem aspectos mais objetivos do trabalho, haveria também espaço para que os membros expusessem suas experiências de natureza mais qualitativa, interacional ou subjetiva. Embora não possamos afirmar com maiores dados, percebe-se a presença de um acordo entre os conselheiros entrevistados, podendo ser traduzido como uma regra de trabalho o fato de eles sempre consultarem a opinião dos demais membros do CT, diante das dúvidas e incertezas. Quando isso acontece, eles precisam abrir mão de seu estilo de trabalho e consultar a opinião dos demais para saber como devem agir de modo consensual com a equipe. Para Dejours (2004b) as regras de trabalho consistem no estabelecimento de acordos entre os membros do coletivo a respeito das maneiras de trabalhar. Esse modo particular de gestão do trabalho só é possível graças à construção das relações de confiança e solidariedade, imprescindível para a formação dos coletivos de trabalho.

Para Dejours (2004b) 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, 2004b, p. 32).

Ainda com relação às falas dos entrevistados mostradas acima, percebemos que a convivência positiva e o trabalho coordenado dos membros do CT proporcionam o encontro com o modo de proceder diante dos imprevistos. É nessa relação que os acordos firmados em regras de trabalho podem tomar lugar de ordens formais da coordenação. (DEJOURS, 2004a).

No relato de E1 fica claro que o tempo de convivência na equipe fomentou além do trabalho em sintonia, um conhecimento tácito sobre como cada um age e pensa. Para Silva e col. (2010) na constituição da experiência laboral, os conteúdos e instruções recebidos na formação só se tornam efetivamente úteis no quadro de uma prática real inserida num coletivo de trabalho em que a circulação da experiência é encorajada. Um coletivo que, ao mesmo tempo, compartilha saberes e conta com a contribuição dos trabalhadores para renovar a experiência. As experiências singulares ganham sentido a partir de re-significações coletivas, uma referência coletiva que demanda a troca e a produção de sentidos comuns.

Segundo Dejours (2004a) o trabalho desempenha um papel essencial de formação do espaço público, pois trabalhar não é tão-só produzir: trabalhar é também viver junto. Assim, o trabalho é oportunidade insubstituível de aprender o respeito pelo outro, a confiança, a convivência, a solidariedade, e de aprender a trazer uma contribuição para a construção de regras de trabalho, que não se limitam absolutamente a regras técnicas.

É importante deixar claro que mesmo diante dessas pistas de coordenação e cooperação existente na atividade da equipe, não podemos afirmar com grande certeza a existência de um coletivo de trabalho atuante nesse Conselho Tutelar. A noção de coletivo de trabalho, postulada por Dejours e Gernet (2010), constitui-se em torno de regras comuns de trabalho cuja construção deriva do próprio coletivo. Na ausência disso, há apenas um grupo ou uma reunião de pessoas que podem, eventualmente, compartilhar interesses comuns.

Outra modalidade de relações de trabalho do CT consiste na realização de parcerias com outros órgãos públicos (a exemplo do Ministério Público, de Delegacias de Polícia, escolas, entre outros) para cumprir os encaminhamentos. Esses encaminhamentos são necessários sempre que os casos e denúncias, geralmente os que envolvem violência física e/ou sexual, já não são mais da responsabilidade do Conselho Tutelar, sendo então direcionados para esses órgãos externos. Dessa relação com outros setores depende, em grande parte, o alcance dos serviços prestados à comunidade pelos conselheiros. Observa-se nos relatos abaixo que a relação e a parceria

com esses órgãos externos, no momento de realização da pesquisa, foram caracterizadas pelos membros do CT como satisfatórias, muito embora não tenha sido sempre assim.

Eu vou dizer que agora, atualmente, a gente tem a felicidade de termos uma delegada **que é muito competente** e o promotor também. A gente já passou por situações que foram **muito desagradáveis** com o Ministério Público e com a delegacia. Porque às vezes eles... têm alguns promotores, alguns delegados que **não dão muita abertura** pra questão da política da criança e do adolescente. Então tanto doutora P., que é a delegada atual, como doutor D., que é o promotor, eles **são muito abertos**, eles atendem a gente super bem em todas as nossas causas que a gente vai lá pra poder mostrar à eles, **eles nos atendem super bem**. Então isso facilita, de certa forma facilita com que o trabalho seja realizado. [E4]

A gente aqui acha até bom porque assim, o delegado, o promotor, deixa muita coisa na mão da gente, **já tem bastante confiança**. Então a gente graças a Deus consegue dá um bom andamento. [E1]

Bom, ultimamente a gente tá com uma **delegada muito boa** aqui na cidade né. Em todos os casos que a gente encaminha pra ela **ela é muito ágil**, ela tenta o mais rápido possível tentar resolver né esses casos. O Ministério Público também, a gente agora tá com um **promotor bom**. [E5]

Nos relatos acima podemos observar a confiança que essas autoridades depositam no trabalho dos conselheiros, bem como uma abertura dada aos encaminhamentos feitos pelo CT, o que acaba proporcionando uma eficiência maior na resolução dos casos e denúncias.

Em contrapartida, relatam os entrevistados, esses mesmos órgãos impedem o prosseguimento dos casos e denúncias:

Bom, em relação às parcerias, vamos dá alguns exemplos: a delegacia é bastante prestativa, a gente tem um trabalho bem conjunto. Ministério Público igual. O único ponto que a gente tem dificuldade é em relação a PM, a polícia militar. Entende? Muitas vezes eles registram alguns boletins em relação a menores **e deixam a desejar** entendeu? [E2]

Agora nós estamos né, com uma delegada que tem um relacionamento muito bom com o Conselho, doutor E. ((juiz)) que sempre teve. Mas já tivemos outros casos assim de delegado que **não tava dando muita prioridade a nós**. Nós tivemos também os que eram assim, parceiros de mão cheia. Como também promotores que a gente teve aqui, que tiveram assim, um apoio muito bom conosco, mas também tivemos outros que não eram muito... **não viam muito bem sabe, nosso trabalho**. [E3]

Depende muito de quem ta lá. A gente já pegou **delegado horrível**. Processos da gente, não dava andamento, **promotor também**

**parado.** Mas quando vem alguém quem tem vontade de trabalhar é bom. [E1]

Essas situações relatadas acima mostram o quanto o CT pode estar à mercê de fatores e ações de outros órgãos e ter suas atividades reduzidas ou até impedidas, mesmo que parcialmente. Assim, observa-se que aspectos organizacionais de outros setores públicos, principalmente a morosidade no atendimento aos encaminhamentos do CT, podem comprometer a atuação dos conselheiros tutelares à revelia da sua vontade ou do seu interesse, funcionando com uma possível fonte de sofrimento.

#### **4.4 Fontes de prazer e sofrimento na atividade do conselheiro tutelar**

A dinâmica prazer-sofrimento no trabalho se constitui num construto dialético, inscrito em uma relação subjetiva e intersubjetiva, visto que se constrói na esfera social. De acordo com Mendes e Tamayo (2001) as vivências de prazer e sofrimento formam um único construto composto pelos seguintes fatores: valorização e reconhecimento, que definem o prazer; e desgaste com o trabalho, que define o sofrimento.

O sofrimento no trabalho é entendido pela Psicodinâmica do Trabalho como aquilo que surge quando a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada. Esse bloqueio se dá em virtude das dificuldades de negociação entre as diferentes forças que envolvem o desejo da produção e o desejo do trabalhador.

De acordo com o conteúdo extraído das entrevistas, identificamos duas principais fontes geradoras de sofrimento que apareceram com mais frequência nas falas dos conselheiros tutelares. A primeira, diz respeito ao não cumprimento e execução de determinadas tarefas necessárias ao bom andamento dos casos. Ou seja, quando a atividade é dificultada ou até mesmo impedida de ser realizada. Já a segunda fonte atinge diretamente a dinâmica do reconhecimento feito pela população do trabalho realizado no CT.

Vejamos alguns relatos:

É aquela coisa, você **querer fazer e não ter a condição**. [E3]

É **querer fazer** e não conseguir. [E3]

É uma sensação de **frustração** quando a gente se depara com tais situações em que infelizmente **a gente não pode fazer nada**. [E4]

Podemos observar nas falas dos conselheiros tutelares que uma das fontes de sofrimento no seu trabalho encontra-se articulada com o impedimento de solucionar e dar prosseguimento em alguns casos e denúncias, mais especificamente as visitas domiciliares em lugares distantes, indo de encontro ao desejo dos conselheiros e gerando em alguns “uma sensação de frustração”, como afirma E4 acima.

Vale destacar aqui uma aproximação com a noção de sofrimento defendida pela abordagem Clínica da Atividade (CLOT, 2006). Diferentemente da noção de sofrimento defendida pela Psicodinâmica do Trabalho – como sendo algo inerente ao trabalho –, na Clínica da Atividade o sofrimento encontra sua gênese numa atividade impedida. Como afirma Clot (2006) o sofrimento se instala porque o poder de agir do trabalhador se encontra diminuído, amputado, impedindo o desenvolvimento da ação laboral.

No entanto, pudemos constatar em algumas falas dos entrevistados, que as condições limitadas (falta de transporte para se locomover) oferecidas pela organização do trabalho acabam estreitando esse poder de agir.

A gente não faz mais por falta de transporte. Tem que esperar carro da prefeitura quando desocupar, quando dá pra ir na moto vai, então assim eu acho o que pesa mais é a parte da estrutura. [E1]

Acho que um dos nossos maiores pontos assim que atrapalha é a questão da gente não ter um local adequado. Uma estrutura física assim boa, que a gente atenda. E outra questão ainda mais importante é questão do meio de transporte. Que como a gente sabe, como nossa cidade é meio acidentada, principalmente pra zona rural, às vezes a gente não tem condições de atender uma denúncia lá do sítio do Urucú, porque a gente tem uma moto num estado precário, que de certa forma a gente fica sem dar cobertura à zona rural por esse motivo. A gente não tem condições de como sair daqui à pé pra São Tomé, pra o Urucú. Então isso torna com que o trabalho do Conselho não seja bem visto na zona rural. Às vezes eles perguntam até e existe? sério?. Então isso nos dá desgosto. [E4]

Assim, pra mim o mais desafiador é em relação ao acompanhamento da família, os acompanhamentos periódicos, por que a gente no conselho tutelar ta contando apenas com um meio de transporte que é uma moto. Até mesmo ela tá em conserto né. Ai às vezes a gente faz as visitas, não é M. ((conselheiro))? Entrega as notificações no próprio transporte da gente, mas pra agilizar as coisas. Infelizmente o mais difícil é a questão de acompanhamento familiar. [E2]



É por que assim, se a gente não fizer aquilo, a coisa piora. Então a gente faz um esforço. Quando a moto ta quebrada M. ((conselheiro)) vai na moto dele, gastando a gasolina dele. [E1]

Vemos nas duas últimas falas que, quando indagados a respeito do que poderia ser feito para fazer frente às situações de impedimento, os entrevistados responderam que, nos casos de visitas domiciliares em lugares distantes, eles utilizam recursos próprios, como moto, para chegarem até esses locais. Essa mobilização subjetiva/coletiva apresentada pelos conselheiros tutelares, de custear despesas com o próprio veículo (moto) para efetivar o trabalho, mostra que o desconforto causado pelo impedimento da tarefa serve como ponto de partida para o engajamento, o compromisso e a solidariedade na situação de trabalho. Essa contribuição ao trabalho, mesmo sem um aparente acréscimo na retribuição financeira, parece fortalecer a articulação entre os membros tutelares para conseguir dar conta do que não fora previsto em suas atribuições. Segundo Mendes (2007) a mobilização subjetiva é o processo por meio do qual o trabalhador se engaja no trabalho, lança mão de sua subjetividade, da sua inteligência prática e do coletivo de trabalho para transformar as situações causadoras de sofrimento. A mobilização subjetiva é, segundo Dejours (2004a), uma fonte de vivência de prazer no trabalho, um meio para lidar com o sofrimento.

Como mencionado antes em outros momentos, os conselheiros nem sempre conseguem dar prosseguimento aos casos, já que dependem de outras instituições como a Delegacia e/ou o Ministério Público que trabalham com morosidade, dificultando ou impedindo o trabalho dos Conselheiros.

Eu acho assim, que tivesse um apoio maior né, pra que a gente pudesse desenvolver as atividades. Porque se a gente tivesse apoio, vamos supor, tivesse um transporte aqui a nossa disposição, então seria o que? Um apoio pra que a gente pudesse resolver né. Ou então, quando a gente, muitas vezes, chega um caso aqui que é pra gente levar para o Ministério Público mas o promotor não está. Então a gente tem que esperar pra quando ele tá. Então é isso aqui que entrava muito nosso trabalho. [E3]

Mas quando o promotor é relaxado e a delegada aqui também é relaxada da cidade a gente sofre muito. Porque tem muitos casos que não são da nossa atribuição né que é abuso sexual, pedofilia, abordagem em bares, não é função nossa. Então a gente tem que ter esse reforço e quando o delegado, o promotor, não é ativo e só vem uma vez no mês, a gente sofre muito, muita coisa fica parada. [E5]

A mobilização subjetiva/coletiva utilizada pelos conselheiros tutelares para contornar esses problemas relatados acima é o uso da persistência através de solicitações recorrentes a essas autoridades para eles agilizarem e dar mais atenção aos casos e denúncias enviados pelo CT.

É importante observar que a própria prescrição do trabalho do conselheiro tutelar contida no ECA (BRASIL, 1990) às vezes impede ou limita a realização de determinadas tarefas, o que vai em divergência com o desejo do trabalhador de ir além, fazer mais e dar mais de si no seu trabalho.

Tudo que a gente fez, tudo que a gente faz aqui no Conselho está baseado na lei. E muitas vezes a lei não nos agrada, a lei às vezes faz com quem a gente só possa dá esse passo, mas a gente queria dá dois três. [E4]

Só em relação aos adolescentes né. Que o pessoal reclama muito da maioria penal né. Então eu poderia, se fosse meu poder ((risos)), dá uma mudada na lei né. [E5]

... a gente sempre deixa bem claro, a gente não tem e nem pode fazer papel de polícia, de juiz, de promotor. Então muita gente diz, olha aqueles meninos tão roubando demais e o conselho? Mas não é o Conselho. A gente trabalhou ali até onde a gente pode. A gente manda pra psicólogo, tudo, mas infelizmente não deu resultado. Mas a parte que nos cabia foi feita. [E1]

Porque infelizmente a gente não tem o pode de polícia, a gente não tem o poder de promotor, pra que a gente faça as coisas né. [E4]

... eu fiz aquilo que era permitido que eu fizesse. [E4]

O que eu deixei de fazer foi porque não teve condições. Não foi pensando em prejudicar ninguém, não foi nada pessoal, foi em cima das atribuições do Conselho Tutelar. [E3]

É nessa atividade impedida e contrariada que a Clínica da Atividade se depara com a questão do sofrimento no trabalho. Quando essa atividade se encontra mais fortemente interdita, ela pode não se realizar, deixando em seu rastro um desenvolvimento contrariado e como consequência, os conselheiros tutelares pagam elevado preço como atores desse tipo de dissonância. Nesta mesma perspectiva da Clínica da Atividade, Clot (2006) sinaliza-se que, para uma melhor compreensão da atividade de trabalho, se deve considerar também o que não se fez e o que não se faz, por não querer ou poder, assim como aquilo que se tem vontade e se pensa fazer em outro momento. Através do recorte “a gente só possa dá esse passo, mas a gente

queria dá dois três” presente na primeira fala de E4 acima, podemos constatar a vontade, presente na atividade de trabalho dos conselheiros, de querer fazer mais, ir além das prescrições.

É importante frisar que, por terem aparecido com mais frequência nos relatos dos trabalhadores do CT, essas fontes de sofrimento discutidas até então foram eleitas como sendo os principais causadores de desconforto no trabalho. Mas encontramos outras fontes de sofrimento que dizem respeito a situações singulares vivenciadas por um conselheiro tutelar em particular. Alguns relatos podem ser lidos a seguir.

Um caso bem complicado que aparece por aqui, perda de guarda. Que nenhuma mãe quer perder seu filho mas quando chega esse caso **eu me seguro bastante** porque eu que fico responsável de buscar a criança no local. Então eu **tenho que ser forte** né. Porque já chegou momentos aqui de mães perderem a guarda dos filhos, não por elas quererem né, mas por ordem judicial e sempre o Conselho Tutelar que tem que ir lá buscar a criança, e quando eu fui buscar a mulher tava lá nos prantos né e infelizmente eu tive que tirar. [E5]

... pelo menos assim, pra mim o que eu acho pior, quando **a gente fica triste** e ao mesmo tempo com **raiva**. Aquele menor, aquele adolescente que não quer ser ajudado, de jeito nenhum, fica ali de pirraça, lhe enfrentando, não quer aceitar o que você diz. E infelizmente pra ele o ruim somos nós. [E1]

... eu me vi assim, entre uma pessoa conhecida, que era o G. ((o denunciado)) e olhando pra o lado da família do menino ((a vítima)). Ai eu fiquei assim, eu nunca vou me esquecer. E assim, **foi muito doloroso**, a gente esperar de seis da noite até duas e meia da manhã quando realmente foi elucidado né, o que tinha acontecido realmente. [E3]

A partir de uma discussão, articulada na entrevista coletiva, sobre essas situações relatadas acima, as falas compartilhadas pelos conselheiros tutelares indicaram a possível utilização de uma estratégia defensiva/coletiva no CT estudado. Para Ferreira e Mendes (2003) a estratégias defensivas têm como finalidade proteger o ego contra dissonâncias cognitivas e afetos dolorosos. Perante as situações que geram um forte envolvimento emocional, como as mostradas acima, os conselheiros tutelares afirmaram a necessidade de agir com a razão, deixando as emoções e os sentimentos de lado.

Sabe que é pra fazer um bem mas sabe que aquela pessoa vai ficar ferida... **por que se a gente fosse agir com o coração a gente não tirava, e a gente age com a razão.** [E3]

De acordo com a definição feita por Dejours (2004a) esta maneira de agir utilizada pelos conselheiros tutelares pode ser considerada uma estratégia defensiva de proteção. Essas defesas de proteção são modos de pensar, sentir e agir compensatórios, utilizados pelos trabalhadores para suportar o sofrimento. Nesse caso, as situações geradoras de sofrimento são racionalizadas e podem perdurar por longo período de tempo. Um estudo realizado por Ferreira e Mendes (2003) com Auditores-fiscais identifica a racionalização como estratégia para evitação e a eufemização dos sentimentos de angústia, medo e insegurança, geradores de sofrimento. Essa estratégia defensiva perpassa a necessidade do trabalhador que lida com pessoas de manter um distanciamento a fim de desenvolver suas atividades, sem correr o risco de ter a capacidade profissional prejudicada pelo envolvimento emocional estreito com a clientela. O profissional deve aprender a controlar seus sentimentos, refrear um envolvimento emocional excessivo, evitar identificações perturbadoras, manter sua independência profissional contra a manipulação e a solicitação de um comportamento não profissional.

Já a vivência de prazer no trabalho, segundo Dejours (1996), é também uma vivência individual e/ou compartilhada por um grupo de trabalhadores, mas o foco é em experiências de gratificação. Para obtenção do prazer, é preciso que a forma como o trabalho é organizado proporcione condições para a pessoa relaxar suas tensões, o que normalmente é possível verificar nos trabalhos livremente escolhidos e quando possibilitam o reconhecimento do trabalhador pelo resultado do seu esforço. De acordo com Ferreira e Mendes (2003), a vivência do prazer origina-se do bem-estar que o trabalho causa no corpo, na mente e nas relações com as pessoas e manifesta-se por meio de gratificação, da realização, do reconhecimento, da liberdade e da valorização no trabalho, constituindo-se como um dos indicadores de saúde no trabalho.

Assim, de acordo com a análise das entrevistas, identificamos que as vivências de prazer dos conselheiros tutelares caracterizam-se pela capacidade de realizar um trabalho bem feito, ajudar o próximo e serem reconhecidos pelas pessoas que são atendidas pelo CT.

... eu fiz o meu trabalho, realmente **fiz alguma coisa por alguém**.  
[E3]

A gente acha bom, quando a gente vê que **o trabalho da gente tá dando resultado**. É o mais gratificante. [E1]

... e no momento que você faz aquela coisa **que ajuda alguém**. Eu acho que é a coisa melhor que tem na vida. É você saber que fez algo por alguém e aquele aquele algo foi de positivo, que ajudou aquela pessoa na sua vida. [E3]

Quando de fato **a gente pode ajudar alguém**. Tem alguns casos que a gente atendeu aqui que... nada mais bastava do que uma conversa. Do que acertar as conversas entre pais, filhos aqui no Conselho. Então era um caso que tava errado na escola, menino desobedecendo na escola, e quando a gente senta aqui nesta mesa, a gente começa a colocar quais são os pontos que os pais estão errando, em que os filhos têm que melhorar. E quando a gente passa a ouvi-los, às vezes a gente se depara com pessoas na rua que dizem, mas fulano, depois que a gente teve lá no Conselho meu filho melhorou, mudou de comportamento, está mais educado na escola. Então de fato, a gente consegue vê que a situação que antes era ruim, está melhorando, isso nos dá prazer no trabalho. [E4]

É gratificante quando você atende uma família, passa um determinado tempo atendendo, acompanhando e **a gente vê como a criança e o adolescente está mudando** né. Quanto mais a gente atende melhor. Quando a gente faz uma visita periodicamente às famílias é gratificante quando a gente chega na residência e lá **a gente pode perceber os avanços da criança e do adolescente** têm, têm mudado. [E2]

É realizar minha função né e depois até **um obrigado, um abraço**, porque às vezes a gente tá aqui né, chega uma pessoa denuncia, aí a gente tem que sair, resolver essa situação **aí a pessoa agradece, dá aquele abraço né de agradecimento**. Então assim, a gente se sente mais realizado né, eu me sinto. [E5]

No discurso de E5 vemos que existe uma retribuição simbólica através de manifestações de carinho dos usuários – expressa em “receber um obrigado, um abraço” – como consequência da efetivação de um trabalho bem prestado. Já nas demais falas, observamos que as mudanças positivas ocorridas nas crianças e nos adolescentes atendidos e acompanhados por eles se configuram como outro importante fator de prazer no trabalho. Podemos afirmar então que esses conselheiros tutelares mobilizam de si valores como a solidariedade, a compaixão e sentimentos altruístas, que são colocados em prática no trabalho através do ato de ajudar o próximo, ou seja, os usuários do CT. É importante ressaltar que essas vivências de prazer acabam se sobrepondo às críticas negativas que são feitas pela população sobre o

trabalho do CT, ou seja, essas fontes de prazer funcionam como “âncoras” a serviço da motivação dos conselheiros.

#### **4.5 A dinâmica do Reconhecimento no trabalho**

Para Dejours (2004a) o reconhecimento, enquanto mediador da transformação do sofrimento no trabalho em prazer e realização, tem como princípio a avaliação do outro, que confere valor ao fazer do trabalhador. Na visão da Psicodinâmica do Trabalho o desejo do trabalhador ocorre no sentido de que o seu investimento no trabalho não seja frustrado, ou seja, que o trabalhador não seja visto apenas como uma marionete ou um “simples executante”, condenado à obediência e à passividade. Além disso, é pela gramática do reconhecimento que as pessoas têm noção de sua utilidade para a organização e também de seu pertencimento a um coletivo de trabalho. Contudo, conforme o autor, embora o reconhecimento constitua uma forte expectativa de todos os trabalhadores, raramente o mesmo é conferido satisfatoriamente (Dejours, 2001). Esse reconhecimento perpassa pelo conceito de validação social e se dá através de dois tipos de julgamentos: julgamento de “utilidade e eficácia” feito pela direção e pelos clientes em relação à qualidade do trabalho ou em relação aos méritos do trabalhador; e o julgamento de “beleza e de originalidade”, que segundo Dejours (2004a), está estritamente ligado ao reconhecimento dos pares, dos membros da comunidade de pertença.

Segundo os relatos a seguir, os entrevistados alegam a ausência de reconhecimento por parte da população em geral. Ainda segundo eles, essa falta de reconhecimento por parte da comunidade se deve a não compreensão das reais atribuições e do papel do Conselho Tutelar.

Eu acho bom assim, quando uma pessoa que precisou do Conselho e ela sai satisfeita. Eu não gosto quando gente que nunca precisou do Conselho, não conhece o nosso trabalho, critica. Então, quem precisou do Conselho, foi bem atendido. [E1]

Por que a maioria da população daqui da cidade não sabe qual é a nossa função né, as nossas atribuições. E por muitas vezes pensa que a gente tem que ser o pai e a mãe da criança, tem que tá no meio da rua pegando os meninos. Se tiver menino no meio da rua, aaaa chama o Conselho Tutelar. A gente não é o pai nem a mãe né, a gente é tipo um reforço né do pai e da mãe, mas não é função nossa

de tá pegando menino em rua. Então as críticas são bastante levantadas em relação a isso. [E5]

O desconforto gerado nos conselheiros tutelares pelo não reconhecimento do seu trabalho pela comunidade que os elegeram para esta função, pode ser considerado um indicativo de sofrimento no trabalho. Esse incômodo, segundo os entrevistados, decorre do fato dos anseios da população assistida extrapolarem o limite das atribuições do CT. A não satisfação destes anseios da população, como tomar medidas rígidas com os menores arruaceiros e “prender” os adolescentes infratores, são passíveis de críticas ao CT.

A gente faz muito coisa em sigilo, e pelo fato de ser em sigilo dizem também que a gente não faz. [E1]

Em alguns casos tem gente que chega aqui com medo do Conselho porque ainda se tem aquela questão de que o Conselho é alguém que prende, o conselheiro é alguém que coloca na cadeia, de que entrega no Lar do Garoto, como se pensa né... e isso de certa forma faz com que o trabalho do conselheiro ele seja mal visto. [E4]

Então assim, muitas pessoas agradecem mas outras ainda saem reclamando porque pensam que a gente é tudo. A gente é pai, psicólogo, é educador é tudo. Então assim, com esse pensamento né fica difícil de agradar. [E5]

Agora aquelas críticas de olhe o Conselho não faz nada em relação a esse menor que ta altas horas na rua, como M. ((conselheiro)) já falou, roubando, se prostituindo, que a gente sabe que tem, é cadê o Conselho Tutelar? Aí quando é essas coisas assim a gente fica triste. Aí a gente tenta mostrar qual é o papel né, responder à crítica da melhor forma possível né. [E2]

Uma maneira encontrada pelos conselheiros para amenizar as críticas sobre o significado do seu trabalho, algo não prescrito no conjunto das atribuições, foi a realização periódica de palestras nas escolas para explicar as atribuições do CT e esclarecer dúvidas relacionadas aos direitos da criança e do adolescente.

Em contrapartida, baseando-se nas vivências relatadas no decorrer da pesquisa, pode-se empreender que o principal reconhecimento do trabalho realizado pelos conselheiros tutelares advém dos usuários que recorrem aos serviços prestados pelo CT.

Até quando a gente tá na rua mesmo as pessoas ficam parando a fui lá, fui muito bem atendido, muito bem recebido pelos conselheiros. [E2]

É realizar minha função né e depois até **um obrigado, um abraço**, porque às vezes a gente tá aqui né, chega uma pessoa denuncia, aí a gente tem que sair, resolver essa situação **aí a pessoa agradece, dá aquele abraço né de agradecimento**. Então assim, a gente se sente mais realizado né, eu me sinto. [E5]

No relato de E5 podemos observar que esse reconhecimento se manifesta através de retribuições afetivas, “um obrigado, um abraço”, que eles recebem dos usuários que são bem atendidos. Nesse sentido, torna-se importante ressaltar que o reconhecimento é composto por uma ordem simbólica que atribui sentido ao trabalho. Isso porque o reconhecimento mobiliza a dimensão subjetiva dos trabalhadores, na medida em que este reconhecimento refere-se diretamente ao poder de agir, à atividade. Estas falas permitem compreender, segundo Dejours (2005, p.55) “como o julgamento do trabalho pode funcionar, no registro da subjetividade, como reconhecimento pelo outro. Reconhecimento da qualidade de seu trabalho, até mesmo de sua contribuição à gestão e à evolução da organização do trabalho”. Dessa forma, o par contribuição-retribuição, visível no discurso de E5, é a chave para a mobilização da subjetividade, tão importante para a formação de uma vontade comum e dos laços de cooperação desenvolvidos na equipe do CT.

Ainda sobre o reconhecimento de utilidade, desta vez derivada por instituições da justiça, por autoridades como juízes, delegados e promotores em trabalho de parceria com o CT, vejamos o relato abaixo:

Não, acho que não há reconhecimento, principalmente da sociedade. Acho que a sociedade ela não entende ainda qual é o papel do Conselho e talvez por não entender quer que a gente aja de forma que a lei não nos permita. Mas, por outra parte, essa semana a gente esteve lá na delegacia e doutora P. ((delegada)) conversando com a gente dizia a nós que o trabalho que nós estávamos fazendo era bastante agradável. Então de certa forma isso é reconhecimento. Quando o promotor também nos elogiou, algumas vezes na Rádio Pirauá, que a gente prestava um serviço de qualidade, a gente estava aberto, atendendo a todas as pessoas. Isso sim, às vezes, nos deixa mais motivados. Mas a população por não entender qual é o papel do Conselho ela nos critica e não reconhece. Então, a gente tá à beira de uma eleição agora, no dia quatorze, e muita gente nos diz, não eu não vou votar não porque não tem serventia o Conselho. E isso de certa forma, se fossemos deixar abalar por isso não há esse reconhecimento, realmente. [E4]



Vemos no relato de E4 que essas autoridades (delegado, promotor) representam outros atores em posição de proferir o julgamento dos conselheiros e que atualmente esse julgamento é considerado satisfatório e gerador de motivação no trabalho do CT.

Diante disso, podemos afirmar a existência de um reconhecimento de utilidade no trabalho dos conselheiros tutelares, advindo tanto dos usuários atendidos pelo CT quanto das autoridades locais. Já sobre o reconhecimento de beleza, feito pelos pares, pouco se falou nas entrevistas, mas podemos deduzir que pelos indícios de cooperação existentes na equipe e através das vivências compartilhadas que foram relatadas na entrevista grupal, esse julgamento de beleza também pode se fazer presente.

É importante salientar que esse julgamento da população transpõe a relação de trabalho, transferindo-se o afeto para a esfera pessoal e não apenas ao trabalho realizado pelo conselheiro. Geralmente isso ocorre por que o CT está localizado numa cidade de pequeno porte, por isso, algumas pessoas que sofrem penalidades como consequência das denúncias do CT são conhecidas da equipe, o que faz com que os conselheiros sejam mal vistos e criticados por estas pessoas.

Não foi pensando em prejudicar ninguém, não foi nada pessoal, foi em cima das atribuições do Conselho Tutelar. [E2]

Para Silva (2010) mais do que um mero executor de tarefas, o trabalhador constitui e é constituído pela sua atividade, sendo ao mesmo tempo produtor e produto de sua história, estando presente a capacidade de afetar e de ser afetado.

Sobre esta questão do reconhecimento, é pertinente a contribuição preconizada pela Clínica da Atividade que difere da PDT. A visão da Clínica da Atividade consiste em retirar o foco do reconhecimento da hierarquia ou dos pares, conforme faz a Psicodinâmica do Trabalho, passando a focalizar o “autorreconhecimento” ou o “reconhecimento de si”, que para Clot (2010) é a possibilidade que têm os trabalhadores de se reconhecer no que fazem, isto é, em alguma coisa no âmbito do próprio ofício. Yves Clot (apud BENDASSOLLI,

2012) observa ainda que, ao trabalhar, precisamos ter um “destinatário de confiança” ao qual endereçar nossa atividade. Para ele, tal destinatário é justamente o ofício, nosso compromisso transpessoal com a transmissão, o avanço e a existência de uma memória coletiva de gente que vê a sério o objetivo de transformar o real. Ou seja, o próprio sujeito estaria posicionado de modo a julgar se o que está fazendo atende aos critérios de um trabalho bem-feito ou não.

Vejamos este relato:

Por que eu **tenho a consciência tranqüila de que eu tô fazendo meu trabalho** bem feito no que dá pra fazer. Então quem critica sem saber eu deixo passar. [E1]

No relato de E1 observamos que, apesar das críticas, ou seja, do olhar do Outro, ele reconhece em si o esforço efetuado no exercício do trabalho como conselheiro tutelar.

Por último, é importante registrar, através destes dois relatos abaixo, como a experiência investida no trabalho opera mudanças e transformações à vida dos conselheiros.

Quer dizer, é uma experiência de vida que a gente leva por conhecer uma realidade que a gente não conhecia. Mas assim, pra mim eu **vou levando comigo muita coisa boa, muita experiência**. A gente adquire também assim, experiência de vida né, e aprendi muito até a lidar com certas situações né. Como é que eu posso reagir em determinadas situações. [E3]

Eu acho assim, que eu vou ser um antes e outro depois que eu sair daqui. Por que assim, muita coisa em Alagoa Nova eu não sabia e depois que eu entrei pra cá realmente eu vi a realidade, o que acontece em Alagoa Nova e tentei assim, dá a contribuição maior que eu pude dá, me dedicar ao trabalho. Então eu acho assim...que eu **vou ser uma pessoa totalmente diferente** por que eu vi realmente a realidade do que acontece em Alagoa Nova. [E1]

Vemos através das expressões “vou levando comigo muita coisa boa, muita experiência” e “vou ser uma pessoa totalmente diferente”, que essa experiência no CT transborda o trabalho de conselheiro tutelar, resultando em mudanças e transformações na história de vida deles. Então conclui-se que todas essas situações, positivas e negativas, vivenciadas pelos conselheiros tutelares são consideradas por eles como experiências engrandecedoras que

causaram transformação, crescimento e acréscimo de experiências em suas vidas. Para Dejours (2004a) quando a qualidade do trabalho é reconhecida, também os esforços, as angústias, as dúvidas, as decepções, os desânimos adquirem sentidos, faz o sujeito diferente daquele que era antes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, teve-se como objetivo identificar as fontes de prazer e sofrimento e a possível existência de estratégias defensivas no trabalho dos conselheiros tutelares de Alagoa Nova-PB. Para tal, optou-se pela adoção do referencial da Psicodinâmica do Trabalho, abordagem desenvolvida por Christophe Dejours.

Os resultados obtidos mostraram que as fontes de prazer estão relacionadas a capacidade de ajudar o próximo e também de serem retribuídos pelo trabalho prestado. Quanto às fontes de sofrimento, elas estão relacionadas ao impedimento de realizar determinadas tarefas e também ao não reconhecimento, pela população, do trabalho dos conselheiros tutelares. Vemos que as condições de trabalho (falta de transporte) e a morosidade dos órgãos parceiros (Delegacia, Ministério Público), dificultam ou até mesmo impedem a efetivação das tarefas do CT. Acredito que seria necessária uma modificação na legislação que regulamenta os Conselhos Tutelares visando criar uma maior independência para o CT efetuar suas atribuições, sem recorrer tanto aos serviços desses órgãos externos. E sobre as condições de trabalho do CT, sabemos que é dever do Município tomar medidas para sanar o problema do transporte que é tão essencial ao trabalho dos conselheiros.

Uma questão interessante sobre o trabalho dos conselheiros tutelares diz respeito às capacitações dadas à eles. É preciso ampliar e manter uma periodicidade dessas capacitações para que elas contemplem outros aspectos do dia a dia de trabalho do CT e não apenas as atribuições contidas no ECA. O pouco tempo de mandato no CT, de apenas 3 anos, também pode ser um fator preocupante por não oferecer um período longo de experiência aos conselheiros e também para a construção de um coletivo de trabalho mais sólido.

Outra questão que merece maiores esclarecimentos é sobre as defesas que possivelmente são utilizadas pelos conselheiros para fazer frente às variabilidades do trabalho. Identificamos apenas indícios de que a racionalização é usada em algumas situações para evitar o envolvimento emocional por parte dos conselheiros, mas foram apenas indícios, não uma confirmação exata. Por isso, seria necessário mais tempo de pesquisa e de

convivência com os conselheiros tutelares para encontrar maiores pistas que possam confirmar a existência de um coletivo de trabalho e de outras estratégias defensivas que possam ser atuantes no CT estudado.

Apesar das limitações deste estudo, acredito que esta proposta de pesquisa junto a esse grupo de trabalhadores do CT de Alagoa Nova contribuiu para a possibilidade de diálogo e reflexão por parte deles sobre suas práticas, o significado que eles atribuem a determinadas situações, o modo como cada um e a equipe reage frente ao inesperado, suas experiências e representações sobre a atividade desenvolvida. E mais ainda, esta pesquisa pode suscitar outros estudos e contribuir para a visibilidade no meio acadêmico desse tipo de atividade de trabalho ainda pouco explorada pelo campo da Saúde Mental e Trabalho.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, L.. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BENDASSOLLI, Pedro F.. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. **Psicol. Estud.** Vol.17, n.1, p. 37-46. 2012.
- BRASIL, Presidência da República. Lei 8.069 de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília, DF: **Diário Oficial da União** de 16 de julho de 1990. 1990.
- BRITO, J. Trabalho prescrito e trabalho real (verbetes). In: **Dicionário da educação profissional em saúde**. Rio de Janeiro: EPSJV, 2006, p. 282-294.
- CARDOSO, C. L. Relações interpessoais na Equipe do Programa Saúde da Família. **Revista APS**. V. 7, n. 1, p. 47-50, jan/jun-2004.
- CLOT, Y. **A função psicológica do trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2006.
- CLOT, Y. Clínica do Trabalho e clínica da Atividade. 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. 71-83.
- DARDES; MONTMOLLIN. A ergonomia. Lisboa: Instituto Piaget, 2011.
- DEJOURS, C, ABDOUCHELI, E. **Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho**. In: DEJOURS, C.; E., JAYET, C., BETIOL, M.I.S (Coords.). **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escolar dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994, p. 119-145.
- 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.
- DEJOURS, C. & JAYET, C.. Psicopatologia do trabalho e organização real do trabalho em uma indústria de processo – metodologia aplicada a um caso. In: DEJOURS, C.; E., JAYET, C., BETIOL, M.I.S (Coords.). **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escolar dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994, p. 68-118.
- DEJOURS, C. Addendum da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: S. LANCMAN & L.I. SZNELWAR (Orgs.). **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2004a, p. 47-104.
- DEJOURS, C. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho? **CULT**, São Paulo, n. 139, p. 49-53, set-2009.

DEJOURS, C. Entrevista: Christophe Dejours. **Ágora**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2. p. 49-53, dez-2001.

DEJOURS, C. **O Fator Humano**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2005.

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

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1996. p. 150-173.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos Auditores-Fiscais da Previdência Social Brasileira**. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir (LPA), 2003, p. 61-70.

FRASER, Márcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia** (Ribeirão Preto), Ribeirão Preto, v. 14, n. 28, ago-2004.

GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: Edgard Blucher, 2004.

MENDES, A. M. (Org.). **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; MERLO A. R. C.; ARAÚJO L. K. R. Práticas clínica em psicodinâmica do trabalho: experiências brasileiras. 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. 169-187.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Psico-USF**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001.

SILVA, C. O.; BARROS, M. E. B.; LOUZADA A. P. F. Clínica da atividade: dos conceitos às apropriações no Brasil. 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. 188-207.


SOUZA NETO, J. C; Apontamentos para reflexão sobre concepções das práticas de atendimento à criança e ao adolescente. In: J. C. SOUZA NETO & M. L. B. P. NASCIMENTO (Orgs.). **Infância: Violência, Instituições e Políticas Públicas**. São Paulo: Expressão e Arte; 2006.

## ANEXO 1 – CERTIDÃO DO COMITÊ DE ÉTICA

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS – CEP/UEPB**  
**COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA.**



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PRO-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
 COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA



---

Prof.ª Dra. Doralúcia Pedrosa de Araújo  
 Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa

PARECER DO RELATOR: (19 )

**Número do CAAE: 13392513.7.0000.5187**

**Título:** *A dinâmica prazer-sofrimento no trabalho dos conselheiros tutelares no interior da Paraíba.*

**Data da 2 relatoria:** 17/08/2013

**Pesquisador Responsável:** *Francinaldo do Monte Pinto*

**Situação do Projeto:** **APROVADO.**

**Apresentação do Projeto:** O projeto intitulado: A dinâmica prazer-sofrimento no trabalho dos conselheiros tutelares no interior da Paraíba é para fins de conclusão do Componente Curricular Trabalho Acadêmico Orientado do Curso de Psicologia da UEPB. A Pesquisa é qualitativa, de caráter exploratório-descritiva, pretende através dos achados da Psicodinâmica do Trabalho, entender a fontes de prazer e de sofrimento no trabalho dos conselheiros tutelares da cidade de Alagoa Nova-PB. Através de entrevistas individuais semi-estruturadas realizadas com os membros do Conselho Tutelar pretende-se também verificar a possível existência de estratégias defensivas utilizadas pelos membros da instituição para fazer frente ao real do trabalho.

**Objetivo da Pesquisa:** Tem como objetivo geral "Analisar a dinâmica prazer-sofrimento na atividade dos conselheiros tutelares e as estratégias de enfrentamento das situações que são postas no cotidiano do seu trabalho".

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:** Possui riscos mínimos, tendo em vista não utilizar procedimentos invasivos. **Benefícios:** Produzir através do material encontrado na pesquisa o relatório do Trabalho Acadêmico Orientado, bem como futuras publicações de



artigos acadêmicos. Disponibilizar os achados da pesquisa ao Conselho Tutelar. Instigar nos conselheiros tutelares uma reflexão sobre sua atividade de trabalho.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**A presente proposta de estudo é de suma importância quanto papel e atribuições das Instituições de Ensino Superior (IES), mormente Pesquisa de Iniciação Científica, estando dentro do perfil das pesquisas de construção do ensino-aprendizagem significativa, perfilando a formação profissional baseada na tríade conhecimento-habilidade-competência, preconizada pelo MEC. Portanto, tem retorno social, caráter de pesquisa científica e, contribuição na formação de profissionais do ensino superior em Psicologia, dentre outras áreas afins do saber científico.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:** Encontram-se anexados os termos de autorização necessários para o estudo. Diante do exposto, somos pela aprovação do referido projeto. Salvo melhor juízo.

**Recomendações:** Atende a todas as exigências protocolares do CEP mediante Avaliador e Colegiado. Diante do exposto, não necessita de recomendações.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:** O presente estudo encontra-se completo sem pendências ou inadequações, devendo o mesmo prosseguir com a execução na íntegra de seu cronograma de atividades.

**Situação do parecer:**

**Aprovado ( X )**

**Pendente ( )**

**Retirado ( )** – quando após um parecer de pendente decorre 60 dias e não houver procura por parte do pesquisador no CEP que o avaliou.

**Não Aprovado ( )**

**Cancelado ( )** - Antes do recrutamento dos sujeitos de pesquisa.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROREITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA



Profª Dra. Doralícia Pedrosa de Araújo  
Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa

## APÊNDICE 1

### ROTEIRO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL

#### I - DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Idade: \_\_\_\_\_.

Sexo: \_\_\_\_\_.

Situação Conjugal: \_\_\_\_\_.

Escolaridade: \_\_\_\_\_.

- Que atividades você desenvolve no seu dia a dia como Conselheiro Tutelar?
- O que você considera mais difícil de realizar no seu trabalho?
- Como você age (ou a quem recorre) nos casos mais complexos?
- O que mais incomoda no trabalho?
- O que você gostaria de mudar no seu trabalho?
- Você achou o treinamento suficiente?
- Qual a característica que você acha essencial para o trabalho do Conselheiro Tutelar?
- Como você avalia a relação com os outros órgãos parceiros do conselho tutelar?
- Como você avalia sua relação com os colegas de trabalho?
- Como você avalia sua relação com o superior?
- Como você avalia sua relação com os usuários do serviço?
- Você se sente reconhecido pelo trabalho que realiza? Por quem?
- Como você lida com as críticas?
- O que te dá prazer no trabalho?
- O que te causa sofrimento/desconforto no trabalho?
- Você poderia relatar algum caso que chamou muito sua atenção? E o que foi necessário fazer nesse caso?
- Qual a contribuição que este trabalho traz para sua vida?

**APÊNDICE 2****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE**

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, \_\_\_\_\_, em pleno exercício dos meus direitos me disponho a participar da Pesquisa “**A DINÂMICA DO PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS CONSELHEIROS TUTELARES NO INTERIOR DA PARAÍBA**”.

Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos:

- O trabalho intitulado **A DINÂMICA DO PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO DOS CONSELHEIROS TUTELARES DO INTERIOR DA PARAÍBA** terá como objetivo geral **entender a dinâmica prazer-sofrimento na atividade dos conselheiros tutelares e a possível existência de estratégias defensivas das situações que são postas no cotidiano do seu trabalho.**
- Ao voluntário só caberá a autorização para responder às entrevistas, e não haverá nenhum risco ou desconforto ao voluntário.
- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa de forma confidencial, revelando os resultados ao médico, indivíduo e/ou familiares, cumprindo as exigências da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde.
- O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo.
- Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo.
- Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário e, portanto, não haveria necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da Instituição responsável.

Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar a equipe científica no número (83) 9655 5669, com José Rivandro Martins Mendonça e (83) 8738 5520 com o Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto (responsável junto ao SISNEP).

Ao final da pesquisa, se for do meu interesse, terei livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados, com o pesquisador, vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em minha posse.

Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador responsável

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Participante