

Administração, Empreendedorismo e Inovação 3

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)



Atena
Editora

Ano 2019

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Administração, Empreendedorismo e Inovação 3

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Natália Sandrini e Lorena Prestes

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

A238 Administração, empreendedorismo e inovação 3 [recurso eletrônico] /
Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa
(PR): Atena Editora, 2019. – (Administração, Empreendedorismo
e Inovação; v. 3)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-316-3

DOI 10.22533/at.ed.163190805

1. Administração. 2. Empreendedorismo. 3. Inovações
tecnológicas. I. Silva, Clayton Robson Moreira da. II. Série.

CDD 658.421

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Administração, Empreendedorismo e Inovação” compreende uma série com três volumes de livros, publicados pela Atena Editora, os quais abordam diversas temáticas inerentes ao campo da administração. Este terceiro volume é composto por vinte e um capítulos desenvolvidos por pesquisadores renomados e com sólida trajetória na área.

Dessa forma, esta obra é dedicada àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos e percepções sobre Administração, Empreendedorismo e Inovação, por meio de um arcabouço teórico especializado. Ainda, ressalta-se que este livro agrega ao campo da Administração, Empreendedorismo e Inovação à medida em que reúne um material rico e diversificado, proporcionando a ampliação do debate sobre os temas e conduzindo gestores, empreendedores, técnicos e pesquisadores ao delineamento de novas estratégias de gestão. A seguir, apresento os estudos que compõem os capítulos deste volume, juntamente com seus respectivos objetivos.

O primeiro capítulo é intitulado “*Accountability* e Transparência: análise das metas do CNJ” e faz uma análise das metas de gestão estratégica estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) entre os anos de 2009 e 2014 e demonstra a ausência de instrumentos de controle do tipo *accountability* e transparência. O segundo capítulo tem como título “Administração Pública e a Gestão pela Qualidade: uso da escala SERVQUAL” e objetivou analisar a qualidade dos serviços prestados pelos servidores técnico-administrativos aos discentes do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (CCSA/UFPB). O terceiro capítulo, intitulado “Clima Organizacional: avaliação de satisfação dos servidores públicos municipais em um órgão do Município de Ponta Porã – MS”, teve como objetivo avaliar a satisfação dos servidores públicos municipais de um órgão na cidade de Ponta Porã – MS.

O quarto capítulo, intitulado “Desenvolvimento de Bem-Estar no Trabalho e Proatividade como Estratégia de Prevenção de Intenção de Rotatividade entre Docentes de Rede Pública de Ensino”, objetivou analisar o impacto de bem-estar no trabalho e proatividade na intenção de rotatividade. O quinto capítulo, intitulado “Escala de Valores Organizacionais como Ferramenta para a Evolução da Cultura no Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia”, buscou estudar os valores organizacionais no Poder Judiciário do Estado de Rondônia como forma de auxiliar no desenvolvimento de novas estratégias para a resolução dos problemas e satisfação das necessidades da organização. O sexto capítulo tem como título “Evidências do Padrão Lampedusa na Política de Ciência e Tecnologia no Estado do Tocantins” e objetivou analisar a influência da administração pública patrimonial sobre a gestão da Política de Ciência e Tecnologia no Estado do Tocantins.

O sétimo capítulo é intitulado “Gestão de Custos no Setor Público: um estudo em um restaurante universitário” e objetivou analisar como a gestão de custos pode contribuir para o processo decisório sobre a melhor aplicação dos recursos

em um restaurante universitário, analisando os possíveis ganhos e a aplicabilidade do sistema de custeio baseado em atividades (ABC). O oitavo capítulo tem como título “Gestão Estratégica em Âmbito Público: proposta de planejamento para polo em EaD” e objetivou propor um plano de ação para o polo de apoio presencial de Mari – PB. O nono capítulo, intitulado “Inovação e Governança na Gestão Pública: reflexões sobre um processo adotado na Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul”, objetivou descrever e refletir um tipo de inovação na gestão pública, mais especificamente aplicada ao Poder Legislativo do Estado do Rio Grande do Sul.

O décimo capítulo é intitulado “Gestão e Avaliação de Desempenho: um estudo de caso” e objetivou analisar as possibilidades e limitações do Manual de Orientação de Gestão de Desempenho da SEGEP. O décimo primeiro capítulo tem como título “Análise de Viabilidade Técnica e Econômica de Sistema Fotovoltaico em uma Residência na Região Norte do Ceará” e objetivou avaliar tecnicamente e economicamente a utilização de energia solar fotovoltaica em uma residência conectada à rede elétrica em Reriutaba, Ceará. O décimo segundo capítulo, intitulado “Recuperação de Cobre de Placas de Circuito Impresso por meio da Lixiviação Ácida”, teve como objetivo realizar a recuperação do metal, oriundo de placas de circuito impresso, visto a grande porcentagem do metal nesses materiais, de mesmo modo tratar uma medida para a redução de lixo eletrônico gerado pela sociedade atual, detendo o foco de sustentabilidade.

O décimo terceiro capítulo tem como título “Desenvolvimento Sustentável no Semiárido: a experiência da Cooperativa Agropecuária Familiar de Curaçá, Uauá e Canudos – COOPERCUC” e buscou descrever o contexto de desenvolvimento sustentável da COOPERCUC, tendo como objeto de estudo o impacto social transformador da cooperativa e a sua convivência com o semiárido. O décimo quarto capítulo é intitulado “Modelagem do Quadro Conceitual de ACV-Social para a Logística Reversa do Setor de Resíduo de Equipamento Eletroeletrônico no Município do Rio de Janeiro” e teve como objetivo realizar a modelagem de um quadro conceitual que define as partes interessadas, categorias de impacto, subcategorias de impacto e indicadores na perspectiva da avaliação social do ciclo de vida utilizando-se, como objeto de pesquisa, a logística reversa de REEE (Resíduo de Equipamento Eletroeletrônico) no Município do Rio de Janeiro. O décimo quinto capítulo é intitulado “Verificação do Potencial de Utilização dos Resíduos Orgânicos Provenientes do Restaurante Acadêmico para Vermicompostagem” e tem como objetivo utilizar o Restaurante acadêmico do IFCE, Campus Maracanaú, como fonte de resíduos orgânicos e com o intuito da redução do volume de resíduos gerados e descartados, uma vez que em lixos urbanos possuem a maior fração.

O décimo sexto capítulo tem como título “Uso de Ferramentas da ACV No Comércio Internacional: estudo de caso sobre rotulagem ambiental” e objetivou avaliar se a rotulagem ambiental, baseada em ACV, contribui para o aumento da competitividade de produtos nacionais em mercados globais. O décimo sétimo capítulo é intitulado

“Avaliação de Interações em Jogos de Guerra por Lógica Fuzzy” e objetivou aplicar a Lógica Fuzzy no apoio a Jogos de Guerra. O décimo oitavo capítulo tem como título “Adaptação Transcultural na Validação da *Survey* UTAUT2 para o Brasil” e objetivou apresentar o método adaptação transcultural de instrumento de coleta de dados aos estudantes, profissionais e pesquisadores do campo do marketing.

O décimo nono capítulo, intitulado “A Identidade e a Cultura Nacional pela Perspectiva da Corrupção”, teve como objetivo apresentar os principais elementos constituintes do que é tido como identidade nacional. O vigésimo capítulo tem como título “Entre Prescrito e o Real: a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas” e buscou compreender, à luz da Psicodinâmica do Trabalho, a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas. O vigésimo primeiro capítulo é intitulado “Hearing for All” e objetivou desenvolver produtos ligados à área de saúde, por meio do desenvolvimento de uma tecnologia de baixo custo.

Assim, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa contribuir para a discussão e consolidação de temas relevantes para a área de Administração, Empreendedorismo e Inovação, levando pesquisadores, docentes, gestores, analistas, técnicos, consultores e estudantes à reflexão sobre os assuntos aqui abordados.

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
ACCOUNTABILTY E TRANSPARÊNCIA: ANÁLISE DAS METAS DO CNJ	
Clerilei Aparecida Bier	
Mariana Pessini Mezzaroba	
Gisiela Klein	
Carlos Roberto de Rolt	
Adrián Sánchez Abraham	
DOI 10.22533/at.ed.1631908051	
CAPÍTULO 2	22
ADMINISTRAÇÃO PUBLICA E A GESTÃO PELA QUALIDADE: USO DA ESCALA SERVQUAL	
Amanda Raquel de França Filgueiras Damorim	
Luciane Albuquerque Sá de Souza	
Luciano de Santana Medeiros	
Eduardo Albuquerque de Sá	
Emanoela Moura Toscano	
Simone Moura Cabral	
Odaelson Clementino da Silva	
Manuelle Cristine Silva	
DOI 10.22533/at.ed.1631908052	
CAPÍTULO 3	41
CLIMA ORGANIZACIONAL: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EM UM ÓRGÃO DO MUNICÍPIO DE PONTA PORÃ-MS	
Juliana Gonçalves	
Paulo Sérgio Vasconcelos	
DOI 10.22533/at.ed.1631908053	
CAPÍTULO 4	52
DESENVOLVIMENTO DE BEM-ESTAR NO TRABALHO E PROATIVIDADE COMO ESTRATÉGIA DE PREVENÇÃO DE INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE ENTRE DOCENTES DE REDE PÚBLICA DE ENSINO	
Pedro Afonso Cortez	
Heila Magali da Silva Veiga	
DOI 10.22533/at.ed.1631908054	
CAPÍTULO 5	62
ESCALA DE VALORES ORGANIZACIONAIS COMO FERRAMENTA PARA A EVOLUÇÃO DA CULTURA NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA	
Enilton da Silva Santos	
José Moreira da Silva Neto	
DOI 10.22533/at.ed.1631908055	
CAPÍTULO 6	78
EVIDÊNCIAS DO PADRÃO LAMPEDUSA NA POLÍTICA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NO ESTADO DO TOCANTINS	
Jeany Castro dos Santos	
Fernanda Rodrigues da Silva	
Lauro Santos Pinheiro	
Airton Cardoso Cançado	
DOI 10.22533/at.ed.1631908056	

CAPÍTULO 7	90
GESTÃO DE CUSTOS NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	
Greiciele Macedo Morais	
Valdeci Ferreira dos Santos	
Mário Teixeira Reis Neto	
DOI 10.22533/at.ed.1631908057	
CAPÍTULO 8	107
GESTÃO ESTRATÉGICA EM ÂMBITO PÚBLICO: PROPOSTA DE PLANEJAMENTO PARA POLO EM EAD	
Amanda Raquel de França Filgueiras Damorim	
Luciane Albuquerque Sá de Souza	
Luciano de Santana Medeiros	
Eduardo Albuquerque de Sá	
Emanoela Moura Toscano	
Simone Moura Cabral	
Odaelson Clementino da Silva	
Manuelle Cristine Silva	
DOI 10.22533/at.ed.1631908058	
CAPÍTULO 9	119
INOVAÇÃO E GOVERNANÇA NA GESTÃO PÚBLICA: REFLEXÕES SOBRE UM PROCESSO ADOTADO NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	
Sandro Trescastro Bergue	
Janaina Mendes de Oliveira	
Matheus Boni Barbosa	
DOI 10.22533/at.ed.1631908059	
CAPÍTULO 10	136
GESTÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: UM ESTUDO DE CASO	
Leonardo Ferreira Bezerra	
Marcus Brauer	
Luiz Pereira Pinheiro Junior	
Leonel Estevão Finkelsteinas Tractenberg	
DOI 10.22533/at.ed.16319080510	
CAPÍTULO 11	151
ANÁLISE DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA DE SISTEMA FOTOVOLTAICO EM UMA RESIDÊNCIA NA REGIÃO NORTE DO CEARÁ	
Victoria Rodrigues Taumaturgo Pontes	
Adson Bezerra Moreira	
Dandara Martins Ferreira	
Flavia Peroza Ruiz	
DOI 10.22533/at.ed.16319080511	
CAPÍTULO 12	160
RECUPERAÇÃO DE COBRE DE PLACAS DE CIRCUITO IMPRESSO POR MEIO DA LIXIVIAÇÃO ÁCIDA	
Camila Iamamoto de Siqueira	
Roberta Martins da Costa Bianchi	
DOI 10.22533/at.ed.16319080512	

CAPÍTULO 13 168

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NO SEMIÁRIDO: A EXPERIÊNCIA DA COOPERATIVA AGROPECUÁRIA FAMILIAR DE CURAÇÁ, UAUÁ E CANUDOS - COOPERCUC

Luama Soraia Coelho Lins
Bruno Emanuel Correia da Silva
Iuric Pires Martins
Alvany Maria dos Santos Santiago

DOI 10.22533/at.ed.16319080513

CAPÍTULO 14 183

MODELAGEM DO QUADRO CONCEITUAL DE ACV-SOCIAL PARA A LOGÍSTICA REVERSA DO SETOR DE RESÍDUO DE EQUIPAMENTO ELETROELETRÔNICO NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

Leonardo Mangia Rodrigues
Thiago da Silva Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.16319080514

CAPÍTULO 15 193

VERIFICAÇÃO DO POTENCIAL DE UTILIZAÇÃO DOS RESÍDUOS ORGÂNICOS PROVENIENTES DO RESTAURANTE ACADÊMICO PARA VERMICOMPOSTAGEM

Vitória Natália Barbosa dos Santos
Carine Maria Ferreira Queiroga
Rossana Barros Silveira

DOI 10.22533/at.ed.16319080515

CAPÍTULO 16 199

USO DE FERRAMENTAS DA ACV NO COMÉRCIO INTERNACIONAL. ESTUDO DE CASO SOBRE ROTULAGEM AMBIENTAL

Antônio José Juliani
Thiago Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.16319080516

CAPÍTULO 17 211

AValiação de Interações em Jogos de Guerra por Lógica Fuzzy

Luiz Octávio Gavião
Annibal Parracho Sant'Anna
Gilson Brito Alves Lima
Pauli Adriano de Almada Garcia
Sergio Kostin

DOI 10.22533/at.ed.16319080517

CAPÍTULO 18 229

ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL NA VALIDAÇÃO DA *SURVEY* UTAUT2 PARA O BRASIL

Luiz Henrique Lima Faria
Nádia Kassouf Pizzinatto
Christiano França da Cunha
Antônio Carlos Giuliani
Adriano Dias de Carvalho
Rumenning Abrantes dos Santos
Rafael Buback Teixeira
Renata Sossai Freitas Faria

DOI 10.22533/at.ed.16319080518

CAPÍTULO 19	247
A IDENTIDADE E A CULTURA NACIONAL PELA PERSPECTIVA DA CORRUPÇÃO	
Lucas Coimbra de Araújo	
Cid Gonçalves Filho	
Suzana Braga Rodrigues	
DOI 10.22533/at.ed.16319080519	
CAPÍTULO 20	255
ENTRE PRESCRITO E O REAL: A ORGANIZAÇÃO REAL DO TRABALHO NA INTERVENÇÃO EM CRISES SUICIDAS	
Silvanir Destefani Sartori	
Eloisio Moulin de Souza	
Jeremias Campos Simões	
DOI 10.22533/at.ed.16319080520	
CAPÍTULO 21	270
HEARING FOR ALL	
Isadora Paloma Linhares Ribeiro	
João Marcelo Soares Bahia	
João Gabriel Alves Ribeiro Rosa	
Eduardo Romeiro Filho	
DOI 10.22533/at.ed.16319080521	
SOBRE O ORGANIZADOR	275

ENTRE PRESCRITO E O REAL: A ORGANIZAÇÃO REAL DO TRABALHO NA INTERVENÇÃO EM CRISES SUICIDAS

Silvanir Destefani Sartori

Universidade Federal do Espírito Santo

Eloisio Moulin de Souza

Universidade Federal do Espírito Santo

Jeremias Campos Simões

Católica de Vitória Centro Universitário

RESUMO: A complexidade e as características da crise suicida repercutem em variabilidades a serem geridas pelos trabalhadores que atuam na intervenção a fim de retirar o sujeito tentante de risco. Tais variabilidades integram a organização real do trabalho fazendo existir espaço entre essa organização e a organização prescrita do trabalho. Com isso, o objetivo desse capítulo é compreender a luz da Psicodinâmica do Trabalho a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas. Trata-se de compreender como os trabalhadores, responsáveis por intervir em crises suicidas a fim de retirar o sujeito tentante de risco (impedir o ato) interpretam o prescrito e mediante a variabilidades, imprevistos, imposições, realizam o trabalho. Para essa compreensão foram interpelados quinze trabalhadores que atuam nas intervenções dessa natureza, todos integrantes de uma mesma instituição. Compreendeu a intervenção em crises suicidas como marcada pelo protagonismo de relações humanas e sentida desde a iminência/

expectativa de que possa surgir intervenção dessa natureza.

PALAVRAS CHAVES: Crise Suicida – Organização do Trabalho – Psicodinâmica do Trabalho

ABSTRACT: The complexity and characteristics of suicide crisis reflect in differences to be managed by workers that act at the interventions in order to save people who intent suicide. Those differences are part of the real organization of work, that generate space between it and the prescribed organization. Thereby, this study pretends to understand the real organization of work in interventions of suicide crisis in light of “psychodynamic work”. The purpose is to comprehend how these workers handle the requirements among variabilities, obligations and unexpected situations. For this purpose, fifteen workers of the same organization who works in these interventions were questioned. The conclusion was that these interventions in suicide crisis were mainly full of human relations and they can be felt since the expectation that they will happen.

KEYWORDS: Suicide Crisis - Work Organization - Work Psychodynamics

INTRODUÇÃO

Sob a compreensão de ser suicídio ato voluntário em que o sujeito busca por fim em sua própria vida como resultado de uma complexa rede de fatores constituídos desde a infância, que na interação uns com os outros conjugam em determinado momento da vida na crise suicida, a Organização Mundial de Saúde (OMS) tem considerado suicídio como um grave problema de saúde pública, requerendo atenção. Essa caracterização, não o é, apenas pelo crescente números de sujeitos que de forma voluntária dão fim a própria vida, mas também em razão da morte por suicídio afetar toda uma coletividade: estima-se que para cada suicídio cinco a dez pessoas são profundamente afetadas, entre esses trabalhadores que precisam intervir na crise suicida (MELEIRO; BAHLS, 2004; CASSORLA, 1994; WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2014).

Destaca nesse tipo de crise a imprevisibilidade, o fato de ser acontecimento inesperado, não seletivo, pode acontecer com qualquer pessoa, independentemente de condições socioeconômicas e subjetividades. Faz-se presente no momento da crise a necessidade de rápida resposta e conseqüentemente de tomar decisões com base na brevidade, na agilidade e urgência. Um dos aspectos que culmina na maior complexidade no enfrentamento de crises é o fato de haver ameaça à vida: “[...] numa ocorrência envolvendo suicida há uma vida em risco e que não pode ser desprezada [...]” (SANTOS, 2010. p. 20).

Essas características da crise suicida, exige que o trabalhador ao intervir com a finalidade de impedir o sujeito tentante a dar fim a própria vida, empregue sua inteligibilidade para gerenciar as variabilidades que possam surgir no processo de intervenção. É necessário lidar com comportamentos inesperados do sujeito tentante, condições do local, presença de expectadores entre outros fatores que configuram a organização real desse trabalho. Inerente a essa organização real do trabalho, está a organização prescrita do trabalho que mediante normas e prescrições norteiam os trabalhadores em suas atividades. É no hiato entre o prescrito e o real que o trabalho é executado, sendo esta compreensão precedida pela Psicodinâmica do Trabalho, teoria desenvolvida no contexto francês a partir de 1970 por Christophe Dejours (DEJOURS, 2011a).

Nesse sentido, é objetivo desse capítulo compreender à luz da Psicodinâmica do Trabalho a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas. Trata-se de compreender como os trabalhadores, responsáveis por intervir em crises suicidas a fim de retirar o sujeito tentante de risco (impedir o ato) interpretam o prescrito e mediante a variabilidades, imprevistos, imposições, realizam o trabalho. Salienta-se que os sujeitos pesquisados trabalham no contexto de instituição responsável por entre outras atividades intervir em crises suicidas e que por motivos éticos essa instituição, assim como os sujeitos de pesquisa, não será identificados.

Para tanto, justifica e torna relevante a presente discussão o papel central do trabalho no mundo social à medida que influencia a função psíquica do sujeito vindo

a constituí-lo, assim como constitui sua rede de significados (DEJOURS, 2011b). Inobstante, o crescente número de crises suicidas que invariavelmente afetam diversos sujeitos, inclusive trabalhadores sujeitos dessa pesquisa, representando essa discussão dar voz a suas demandas frente as contrariedades do mundo do trabalho.

Para esta compreensão, a seguir será apresentado o conceito de organização real e prescrita do trabalho à luz da Psicodinâmica, sequencialmente a trajetória metodológica, culminando na compreensão do objetivo desse capítulo: compreender a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas.

ENTRE O PRESCRITO E REAL: A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO À LUZ DA PSICODINÂMICA

Para a Psicodinâmica do Trabalho, a organização do trabalho é compreendida em três categorias: organização do trabalho em si, condições de trabalho e as relações existentes em razão do trabalho. A primeira categoria, organização do trabalho em si, diz respeito a divisão de tarefas entre trabalhadores, repartição, cadência, o modo de operação prescrita e a divisão das pessoas (hierarquia, responsabilidades). As condições de trabalho referem-se ao ambiente físico e biológico, compreendendo temperatura, pressão, condições de higiene e segurança, características antropométricas do posto de trabalho, entre outras. Quanto as relações de trabalho referem-se às relações com as chefias imediatas e superiores, assim como as relações intraequipes e relações com agentes externos (BUENO; MACEDO, 2012).

Esta organização do trabalho corresponde na relação homem-trabalho, a vontade do outro. Nessa relação há pela organização o exercício da vontade de dominar, de controlar e de explorar ao máximo a força de trabalho, de substituir o livre arbítrio do homem pela ordem do empregador. Essa mesma organização do trabalho manifestada pela vontade alheia do trabalhador é percebida como fonte de sustento, segurança e até mesmo estabilidade, além de serem espaços de vivências de prazer e sofrimento. Essa dialética entre prazer e sofrimento na organização do trabalho é inerente as relações ali constituídas, não havendo se quer uma organização que possa se concretizar como solução a todos os trabalhadores (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994; HERNANDES; MACEDO, 2008; DEJOURS, 2012).

Contudo a organização do trabalho não é totalmente retida pelo trabalhador, constituindo uma organização prescrita e uma organização real do trabalho que se diferem em maior ou menor grau entre si. Entre essas, existe um hiato compreendido por inépcias, falhas, contestações, inovações. Este hiato se constitui no distanciamento entre ao que é solicitado ao trabalhador e assim ele busca fazer, e o que ele efetivamente o faz. Trata-se aqui, de propriamente do conceito de trabalho dado pela Psicodinâmica, que o considera como atividade coordenada, conduzida por aqueles que se põe a trabalhar, lidando com o que não é prescrita pela organização, ao mesmo

tempo que confronta com o que é dado pela organização (DESSORS; SCHRAM, 1992; DEJOURS, 2011b; LEPLAT; HOC, 1983; GERNET; DEJOURS, 2009).

Nesse sentido, o conceito de organização prescrita é de orientação normativa e relaciona-se à disciplina, compreendendo as normas estritamente funcionais, sem quaisquer valorações (DEJOURS, 2011a). Esta organização prescrita diante da necessidade do fator humano para a execução é fundamentalmente evolutiva determinada pela comunicação intersubjetiva, ultrapassando os imperativos da técnica do trabalho, em razão da construção social na execução daquilo que é prescrito (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994). Neste âmbito, o trabalhador “[...] se apresenta sob a figura de autor-intérprete no centro da cena do trabalho, ocupado em tecer sua ação com os fios de um significante que lhe dá um sentido [...]” (CLOT, 1998. p.211), constituindo, portanto, o trabalho e a organização real do trabalho.

Em virtude daquilo que está prescrito não ser autossuficiente, e até mesmo quando se é, a atividade é desumanizada, automatizada e se afasta do compreendido como trabalho (atividade humana), conclui que o trabalho existirá mediante a existência de uma organização real. A constituição dessa organização real implica o distanciamento do prescrito, uma vez que é através da atividade humana de interpretação que se origina a execução do trabalho, submetidas a situações de desconhecimento e inépcia face às dificuldades concretas com que se deparam os trabalhadores. Mediante a organização prescrita passar pela interpretação e por seguinte vir ter-se o trabalho com certo distanciamento daquilo a priori prescrito, implica também a consideração de que a multiplicidade de agentes resulta também em múltiplas interpretações e conflitos vindouros dessa diversidade. A resolução dessa problemática ocorre através de um jogo social criando compromissos e regras entre os operadores, permitindo a execução da atividade. É certo afirmar que a organização real do trabalho é o resultado das relações sociais ocorridas em virtude do trabalho (DEJOURS, 2011b).

Indubitavelmente o foco desse capítulo está na organização real do trabalho, vistas a excitação posta, o suicídio, se configurar com efeitos no trabalho, essencialmente humano e intrínseco a organização real. Por consequência, lança-se a luz da Psicodinâmica do Trabalho em razão desta ter por objeto os processos intersubjetivos que tornam possíveis a gestão das interpretações do trabalho pelos sujeitos, sendo esses criadores das atividades propriamente ditas, do saber-fazer e dos modos operatórios. Este processo de pesquisa a partir da Psicodinâmica do Trabalho compreende dar voz aos trabalhadores a fim de construir comentários quanto suas vivências e interpretações para executar o trabalho (DEJOURS, 2011b).

Nesse sentido, a fim de atingir a compreensão do objetivo desse capítulo, a seguir será apresentado a trajetória metodológica do processo de pesquisa.

TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Motivado pela apropriação de ideias e conceitos oriundos da Psicodinâmica do Trabalho utilizou-se para o desenvolvimento desse trabalho abordagem qualitativa. Para essa abordagem os fenômenos e a forma de interpretação são únicos, sendo o processo mais importante que os resultados, não havendo busca por verdade única, causalidade ou generalizações (TRIVIÑOS, 1987).

A produção dos dados ocorreu mediante entrevista semiestruturada tendo sido interpellados 15 (quinze) trabalhadores de uma mesma organização de trabalho que já haviam atuado em intervenção em crises suicidas. Em razão de aspectos éticos a organização de trabalho pesquisada não será identificada, bem como os trabalhadores entrevistados que serão nomeados nesse capítulo como TRAB 001 a TRAB 015. Destaca que realização dessa pesquisa aconteceu mediante observação dos trâmites éticos descritos na Resolução nº 510 de 2016, que delinea princípios éticos das pesquisas em ciências sociais quando envolvem dados produzidos diretamente com os participantes (BRASIL, 2016), sendo inclusive o projeto dessa pesquisa submetido ao Comitê de Ética e Pesquisa (CAAE 66277917.1.0000.5542).

A escolha da entrevista semiestruturada é justificada devido a centralidade dada a fala em investigações com uso da Psicodinâmica do Trabalho como meio de subjetivação das vivências de trabalho. Por meio desta técnica é possível intervir para que dizeres sejam feitos encarnados com intensidade em seus conteúdos de eventos e afetos (MENDES; ARAÚJO, 2011; TEDESCO; SADE; CALIMAN, 2013). À época das entrevistas, os sujeitos pesquisados possuíam idades entre 27 (vinte e sete) e 49 (quarenta e nove) anos, tempo de trabalho na organização entre 5 (cinco) e 28 (vinte e oito) anos. Dois deles se identificaram como gênero feminino e os demais com o gênero masculino. Quanto à formação, um participante se identificou cursando ensino superior, um formado no ensino técnico e os demais detentores de diploma de nível superior.

A produção de dados ocorreu mediante a presença do pesquisador na sede da organização de trabalho em dias alternados (a produção de dados ocorreu no lapso temporal de quatro meses), sendo que primeiramente foi feito contato com os trabalhadores a fim de esclarecer os objetivos da pesquisa, riscos e possibilidades de desconfortos e mediante voluntariedade realizou a entrevista. Todas as entrevistas foram gravadas e sequencialmente transcritas.

Sequencialmente os dados foram analisados sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho por meio da análise de conteúdo, compreendida como um conjunto de técnicas que visa analisar as comunicações através da sistematização de procedimentos objetivos, permitindo a inferência de conhecimentos relativos às mensagens (BARDIN, 2009). Nesse processo os dados produzidos foram categorizados em razão da 1) Atuação técnica e nas 2) Etapas de Intervenção: 2.1) Iminência/Expectativa; 2.2) Comunicado da Crise; 2.3) Deslocamento; 2.4) Intervenção; 2.5) Retorno a base. Tais

categorias serão compreendidas a seguir, atingindo assim o objetivo desse capítulo.

A INTERVENÇÃO EM CRISES SUICIDAS: A ORGANIZAÇÃO REAL DO TRABALHO

As intervenções em crises suicidas, são marcadas pelo protagonismo das relações humanas. Nesse sentido, mesmo que haja prescrição, a natureza do trabalho pesquisado, faz com que o trabalhador contribua significativamente com sua experiência, sua inteligência, sua maneira de trabalhar, preenchendo o espaço entre o prescrito e o real e frequentemente corrigindo falhas para suprimir a possibilidade de acidentes (MEDEIROS; MENDES, 2013). Significa ser uma análise a considerar o sentido do trabalho como essencialmente humano, demarcando que nesse trabalho, as relações, os laços humanos criados pela organização do trabalho – relações com a hierarquia, com outros trabalhadores, com a sociedade – (DEJOURS, 2000), são exacerbados e determinantes, trazendo maior distanciamento entre aquilo que se é prescrito para o real do trabalho.

Ser norteado pelos fatos supracitados não é sinônimo de que as intervenções em crises suicidas não sejam pautadas em atuações técnicas que visem a segurança do trabalhador e a segurança do sujeito tentante, mas que principalmente na comparação das ocorrências que envolvem suicídio para as demais, as ocorrências que não envolvem suicídio, de acordo com os trabalhadores, possuem uma possibilidade maior de previsibilidade, e execução mais próximo do prescrito.

Dessa maneira, a busca por uma 1) atuação técnica (primeira categoria a ser analisada) é revelada nos comentários dos trabalhadores na referência de uma evolução da organização do trabalho e de uma formação constante:

O profissional em sua formação ele tem as suas diversas formações, ele tem suas especialidades formadas em um curso de formação, mas a partir do momento que ele entra para a organização, aí sim ele pode querer ir para determinada área, salvamento então você é um especialista em salvamento [...], então hoje é uma atividade assim que a pessoa tem que se especializar. (TRAB 002).

Esse desvelamento de constantes formações, inclusive se prolongando durante toda a vida profissional, representa não deixar os trabalhadores tatearem ou encontrarem sozinhos procedimentos a usar em caso de incidente, significando a adaptação do trabalho ao homem (DEJOURS, 2000). A busca pela técnica representa uma tentativa de aproximação de um modelo de trabalho proposto pelo taylorismo/ fordismo com possibilidade de repetição e produção em série, mas a realidade do trabalho pesquisado está na contrapartida, permitindo a manifestação da liberdade de imaginação e expressão do inconsciente dos trabalhadores (MENDES, 1995). Lidar com um trabalho marcado por relações humanas e sua imprevisibilidade, se faz presente em todas as etapas da intervenção em crises suicidas, que para efeitos de compreensão, através dos comentários dos trabalhadores, categorizou-se em cinco etapas: 2.1) Iminência/Expectativa; 2.2) Comunicado da Crise; 2.3) Deslocamento;

2.4) Intervenção; 2.5) Retorno à base, que serão compreendidas a seguir. Ressalta-se que não é o objetivo traçar fluxograma de intervenção, pois se assim fosse se debruçaria primordialmente na compreensão da organização prescrita do trabalho. A discussão aqui, se pauta na organização real e essencialmente como ela é percebida e sentida pelos trabalhadores.

Nesse contexto, antes mesmo de compreender a mobilização para o atendimento, existe a expectativa de vir a surgir ocorrência envolvendo crise suicida. Esta expectativa não é equitativa em termos de existência e intensidade entre os trabalhadores, não o é também presente em constância. Sua variação se condiciona ao tempo do trabalhador na organização, a experiências anteriores e a percepção do quanto são frequentes esses atendimentos:

Não chegava a ficar pensando realmente nisso, porque é um leque muito grande de ocorrências que a gente atende, aí a gente não tem uma ocorrência fixa [...] (TRAB 003).

Você acaba, você trabalha na área da saúde, [...] você acaba como qualquer profissão da saúde médico enfermeiro, você acaba se acostumando com as situações (TRAB 004).

Eu já pensei muito, a gente sabe muito das ocorrências da ponte, aí todas as vezes e eu passo lá eu fico pensando como eu atuaria, porque a gente sabe o pessoal que já atuou, a gente sabe como o pessoal atuou, eu já parei para pensar algumas vezes como eu faria (TRAB 005).

Nesse sentido, saber que “a ponte” (TRAB 005) é cenário de frequentes crises e consequentemente intervenções, evidencia esse tipo de atendimento fazer parte do dia a dia da organização, na contrapartida para outro trabalhador, as diversas ocorrências existentes - “um leque” (TRAB 003) -, faz com que crises suicidas não sejam trazidas para o consciente da organização a ponto de ser sentido algo em torno da iminência e expectativa. De outro modo, a expressão “você acaba acostumando”, explicitada por TRAB 004, denota a influência do tempo do trabalhador na organização. Nesse mesmo aspecto a experiência de já ter atuado em crises dessa natureza, diminui o impacto da iminência. Por conseguinte, a iminência e a expectativa se configuram como uma das influências do ato suicida na organização real do trabalho.

Sentindo ou não impactos da iminência a necessidade de intervir surge. Esse surgimento se consolida com o comunicado da crise através de chamada telefônica, geralmente no estabelecimento de comunicação entre quatro pessoas: uma primeira pessoa que presencia a crise, faz contato por telefone a uma central, essa central realiza triagem dessas chamadas repassando a informação ao serviço de emergência conforme a natureza da ocorrência a um telefonista localizado no mesmo local onde se situa a equipe a realizar o atendimento.

É passado pelo rádio que tem uma pessoa, que está no vão da Terceira Ponte, a descrição mais ou menos dela, mas a gente não tem informação nenhuma. Do porquê, a gente não sabe. Lá na hora que a gente vai ver. Às vezes a gente consegue identificar o porquê, a gente pergunta a pessoa responde, mas às vezes

não (TRAB 006).

Já aconteceu de caso de a pessoa esfaquear e não conseguiu se matar e o pai dela falou que tinha um vazamento de gás. Quando a gente chegou abriu a porta, voou o jarro de água na porta, poderia ter ido na cara de alguém. Então nem o senhor falou a verdade, pessoa sentado na beira de um telhado querendo pular e você não saber ao certo o que está acontecendo (TRAB 007).

Na construção dos comentários referente a esse primeiro momento, denota a existência de uma prescrição na forma em que se processa a comunicação, entretanto a característica de imprevisibilidade da crise suicida (SANTOS, 2010), nem sempre possibilita uma clara interpretação daquele que presencia, culminando em uma comunicação aos serviços de emergência sem a clareza necessária. Essa primeira interpretação de quem expecta, culmina na tentativa de se eliminar o risco vindouro da falta de informação e de interpretações distorcidas na etapa compreendida como deslocamento:

Às vezes, de repente pode, no deslocamento esclarecer as circunstâncias, ou se tiver mais tempo. Depende do número de ocorrências lá, se a pessoa conseguiu fazer isso ou não. Pode acontecer” (TRAB 001).

Ao saber que é uma tentativa de suicídio, hoje eu consigo me preparar e chegar na ocorrência, me deslocar para ocorrência, já pensando no que eu vou fazer, no que eu vou falar, como eu vou abordar, procurando é claro um número maior de informações (TRAB 002).

Dessa maneira, o momento caracterizado pelo deslocamento é marcado pela busca de maiores informações acerca do sujeito tentante e das circunstâncias que ela se encontra, para que assim se tenha maior possibilidade de êxito. Também, mediante a prescrição, nesse processo são tomadas algumas providências para que não haja interferência na decisão do sujeito tentante entre concluir o ato, ou permitir alguma possibilidade de intervenção, como por exemplo, a supressão de sinais luminosos e sonoros (sirene). Cessado esse segundo momento, inicia o momento de intervenção, subdividido nos processos de divisão de tarefas, adoção de medidas de segurança, estabelecimento de estratégia de intervenção e intervenção. Esse momento se encerra com o salvamento do sujeito tentante ou com a morte, porém, há situações em que não há avanço nos momentos categorizados, uma vez que no lapso temporal entre comunicação da ocorrência e deslocamento, o sujeito tentante concretiza o ato.

A gente chegou abordou ele, manteve uma distância, né. A gente tentou dialogar, não deu nem tempo de perguntar o nome dele. Ele só fez uma pergunta para mim, a gente estava mais perto, né, se eu pular daqui eu afundo ou boio? Ai a gente falou, a gente não sabe. Ai ele só abriu os braços e se jogou. Essa foi a que mais me marcou (TRAB 006).

A imprevisibilidade do comportamento do sujeito tentante exerce influência na organização real de trabalho à medida que denota variabilidade e impossibilita uma total absorção da organização prescrita do trabalho, ao tempo que coaduna a realidade daquelas ocorrências em que há intervenção, trazendo à tona a complexidade do

trabalho e das relações humanas do trabalho. Descortina a perspectiva de valorização integral do trabalhador, respeitando os limites da condição humana, a construção de laços de confiança e reconhecimento (DEJOURS, 2003).

Considerar o prosseguimento da intervenção a fim de interromper o ato, é analisar o ápice da engenhosidade e inteligibilidade do trabalhador, além dos limites de sua condição humana frente a complexidade do ato suicida. Os momentos que seguem de divisão de tarefas, adoção de medidas de segurança, estratégias de intervenção e intervenção, são marcados pela mobilização subjetiva do trabalhador, entretanto elaborados mediante ao cenário de riscos, possibilidades e variabilidades. Essa elaboração leva em conta prescrições, em especial quanto à adoção de medidas de segurança e a divisão de tarefas, no entanto o fator humano se sobrepõe.

Em tentativa de se compreender os momentos de maneira progressiva, a divisão de tarefas, se consolida mediante a prescrição de que caberá ao trabalhador mais antigo na organização ou aquele em posição hierárquica superior aos demais coordenar toda a intervenção, inclusive definindo aqueles que adotarão medidas de segurança, aqueles que intervirão entre outras divisões. Da mesma forma que a coordenação, outras atividades face a prescrição já são previamente definidas, como por exemplo aquele que atua como condutor. Contudo, trata-se de uma constante negociação entre engenhosidade, prescrição e o real do trabalho:

Chegamos lá era uma moça estava no banheiro. O *coordenador* na época falou assim, tinha uma moça na *equipe*, primeiro ele fez a abordagem, ela não estava receptiva, ele fez a abordagem, conversa com ela lá, foi uma moça *profissional* conversar com ela lá, o suicídio ele tem disso ele tem vínculo TRAB 008).

Geralmente esse papel da conversa, do diálogo ali fica ou com mais antigo, que é a pessoa mais experiente, ou com mais antigo, ou com uma pessoa que se sente mais apta a fazer esse trabalho, esse diálogo, mas geralmente essa divisão de tarefas incorre, quando existe o diálogo uma ou duas pessoas ou só o mais antigo fala, ou que está mais apta fala, e uma pessoa ali auxiliando. A não ser que seja um caso da pessoa estar na janela querendo se suicidar, aí fica uma pessoa conversando com ele e outra pessoa já em cima aprontando equipamento para efetuar a manobra de empurrar a pessoa para dentro do pavimento (TRAB 009).

Por conseguinte, constata nos comentários a prescrição – “geralmente esse papel da conversa é do mais antigo” (TRAB 009) -, a engenhosidade, ou seja, a capacidade do trabalhador de agir e tomar decisões - “primeiro ele fez a abordagem, ela não estava receptiva, ele fez a abordagem, conversa com ela lá, foi uma moça profissional conversar com ela lá.” TRAB 008) – e o real do trabalho, como se configura o cenário de atuação – “da pessoa estar na janela querendo se suicidar, aí fica uma pessoa conversando com ele e outra pessoa já em cima aprontando equipamento para efetuar a manobra de empurrar a pessoa para dentro do pavimento” (TRAB 009). Embora haja engrenagem entre prescrito, trabalhador e real, é a disposição do trabalhador de se colocar em jogo ante a resistência dos imprevistos, agindo de forma criativa, que permite uma produção a contento, ou seja, que haja uma intervenção satisfatória (SZNELWAR; UCHIDA; LANCMAN, 2011). Este é o cenário propício para o emprego da

inventividade dos trabalhadores, havendo manifestação da mobilização subjetiva com maior densidade, pois é do sujeito e da coletividade que devem emergir as soluções para as variabilidades do trabalho (ARAÚJO; SOUZA, 2015).

Ademais, em qualquer intervenção, busca-se através da adoção de medidas de segurança eliminar o risco de acidentes. Desse modo, previamente antes do “agir”, “intervir”, a equipe em atuação realiza procedimentos visando a segurança de quem age, havendo nova negociação entre o prescrito e o real, à medida que se realiza algo prescrito, entretanto se gere variabilidades em razão do real:

Essa ocorrência da ponte estava muito ligada a ocorrências em altura, então a parte salvamento altura é uma parte muito forte [...], então assim existe a questão de ancoragem, de você estar em segurança para conseguir tirar a pessoa dali, porque de repente você segurar na pessoa ela te puxar e você cair, você vai junto, então tem que estar seguro, então a parte de altura ela funciona (TRAB 005).

Nessa fase a prescrição é constatada quanto a medida de segurança. A ancoragem nos salvamentos em altura, por exemplo, é adotada mediante um procedimento padrão, mas executado mediante as circunstâncias do real. Essa realidade é evidente na construção do comentário de TRAB 005 de que o fato de não estar seguro pode tornar o trabalhador também vítima do meio letal empregado por quem está sendo atendido. As medidas de segurança neutralizam o medo diante do risco, pois na hipótese desse medo surgir em qualquer momento durante o trabalho, neutralizaria o trabalhador impedindo que ele prosseguisse. A consciência aguda do risco de acidente, mesmo sendo inexistente o envolvimento emocional, obrigaria o trabalhador a tomar inúmeras precauções, ameaçando o resultado da intervenção (DEJOURS, 2000).

Ultrapassado o momento de divisão de tarefas e adoção de medidas de segurança (essas serão observadas em todos os momentos da intervenção), delineia a estratégia de abordagem ao sujeito tentante. Evidentemente que esse momento como qualquer outro descrito não é demarcado, limitado com precisão, muitas das vezes ocorrem de forma constante e simultânea. Tratar da decisão de como o sujeito tentante será abordada é um processo iniciado até mesmo antes do envolvimento com a intervenção, podendo sofrer alterações com a evolução da ocorrência. Este momento de tomada de decisão de como o sujeito tentante será abordado indubitavelmente implica os valores do trabalhador, a forma dele compreender o ato suicida, as experiências de êxito e não êxito, a complexidade do ato suicida e as próprias vivências que de alguma forma envolvem suicídio. Há, portanto, uma marca maior da organização do trabalho real do que a prescrita: essencialmente são relações humanas que se concretizam.

Assim, a possibilidade de abordagem é que seja de negociação, estabelecendo diálogo com o sujeito tentante, ou física, quando o sujeito tentante será retirado de risco por meio do emprego de apuradas técnicas de resgate, agarrando-a com emprego de força (COIMBRA, 2011). Invariavelmente a negociação poderá ser seguida da abordagem física, ou inversamente. Nesse aspecto, a construção dos comentários dos trabalhadores, evidenciaram serem as intervenções com associação de abordagens

(negociação e física), entretanto, a compreensão do sentido do suicídio é utilizado para reforçar a concepção de que a negociação deve prevalecer, coexistindo a noção de estabelecimento de vínculo com o sujeito tentante. Para tanto construíram-se os comentários:

Abordagem física é 100% certo de que a pessoa irá fazer de novo e é o que a gente com prova no dia a dia. Você conversar dialogar com a pessoa às vezes você consegue aliviar um pouco da carga e ela compreender que ela precisa de ajuda e que aquela atitude não é atitude correta. Embora muitos suicidas tomem essa atitude em lugares onde não tem muito como dialogar, ou você tira a pessoa daí ou realmente ela vai cair, ou até mesmo em um deslize dela ali ela vai cair sem ela mesmo querer, às vezes a pessoa quer se matar, mas não tem coragem, mas em um deslize e uma falta de força, em uma falta de concentração a pessoa cai daí, então é utilizado a força (TRAB 010).

Ele estava sentado já no beiral virado para o mar, eu fui chegando aos pouquinhos nele e tinha um raio de 100 metros na outra mão tudo interditado, mas os motoristas estavam do lado de fora olhando, estava tudo interditado a ponte todinha, eu estava tremendo da cabeça aos pés, estava tremendo de adrenalina, eu queria fazer o cara era grande e eu não sou forte, eu sou um cara de corpo normal, aí quando ele virou para esquerda foi a hora, ele estava olhando para fora, foi a hora de bater com meu braço e empurrar ele para dentro, e as perninhas assim dele voou de costas, aí pulou 200 em cima dele, [...], até sai de perto (TRAB 011).

Na construção dos comentários surge um dilema para o trabalhador, uma vez que esse entende a importância de um atendimento de emergência adequado – “abordagem física é 100% certo que a pessoa vai fazer de novo”, “conversar com a pessoa às vezes você consegue aliviar...” (TRAB 010) - a imprevisibilidade, a concepção da importância do fator tempo, - “em lugares onde não tem muito como dialogar”, “um deslize dela ali ela vai cair” (TRAB 010), “Ele estava sentado no beiral” (TRAB 011) - faz com que a intervenção ocorra sem qualquer contato prévio, identificação e ou negociação – “a hora que ele virou para esquerda foi a hora de bater com meu braço e empurrar ele para dentro” (TRAB 011) - (COIMBRA, 2011). Para tanto, a percepção dos trabalhadores é de que esse primeiro contato deve ser adequado, influenciando diretamente de como o sujeito tentante responderá ao cuidado oferecido, mas acabam por serem confrontados pela organização real do trabalho e se veem obrigados a gerir a variabilidade desse real (VIDAL; GONTIJO, 2013; DEJOURS, 2000).

De outro modo, há ocorrências em que mesmo diante de situações de imprevisibilidade, o trabalhador intervém mediante o estabelecimento de diálogo com o sujeito tentante. Essa diferenciação na forma de agir em um primeiro aspecto se relaciona a análise de condições reais – “ou você tira a pessoa daí ou realmente ela vai cair” (TRAB 010); “Ele estava sentado já no beiral virado para o mar” (TRAB 011) -, entretanto a dinâmica do trabalho põe no centro dessa análise um conflito entre um sujeito portador de uma história preexistente e situações de trabalho independentemente da vontade desse sujeito (MOLINIER, 2006). Quando se trabalha, cada sujeito age de forma idiossincrática, em razão das variações de si e da própria diversidade humana, a fim de suprir as exigências da organização real (SZNELWAR; UCHIDA; LANCMAN,

2011), concretizando-se intervenções desveladas nos comentários abaixo:

[...] chega e se depara com a pessoa que é tentativa de suicídio na casa dela, a gente tenta buscar um familiar, aí tenta conversar com aquele familiar para saber o que levou aquela pessoa a querer praticar tal ato e a partir daí a gente tentar a confiança da vítima, identificar a vítima pelo nome, a gente se apresentar pelo nome e a todo momento a gente tentar falar a verdade para a vítima nunca tentar lubridiar porque de uma forma ou outra na medida que a gente for negociando com ela, ela pode ver que a gente está mentindo para ela e aí a gente perder a confiança e neste caso a vítima vir a suicidar-se talvez seja algo nesse caso frustrante porque eu menti para conseguir algo em torno da vítima, e não é isso que eu quero, eu quero conseguir a confiança da vítima falando a verdade para ela para tentar ajudar ela, logrando êxito (TRAB 002).

[...] comunicaram a gente que ele estava lá em cima da torre tentando suicidar, seguimos os procedimentos que o curso passou para a gente, juntar o máximo de informações, [...]. Vamos conversar e tal e foi conversando com ele e tal e foi ganhando confiança dele naquela situação, aí eu falava estou cansado, estava segurando na grade aí eu simulei um cansaço, eu estou muito cansado de ficar aqui eu não sei se vou dar conta ou vou ter que descer, você deixa eu chegar aí mais próximo e ficar no patamar contigo para a gente conversar? [...] (TRAB 012).

Apesar da possibilidade de identificar na construção desses comentários critérios objetivos análogos as intervenções feitas mediante abordagem física – “estava lá em cima da torre tentando suicidar” (TRAB 012) - não há pretensão de se dedicar a essa tarefa, uma vez que a clara variabilidade das situações concretas, facilmente desconstruiriam a possibilidade de argumento da tomada de decisão mediante tais objetivos. Acrescenta-se, portanto, a esse momento de decisão da forma a ser abordada o sujeito tentante, o fato de não ser possível compreender o comportamento humano apenas a partir do universo físico e mental do indivíduo, pois todo ato técnico, assim como toda a atividade do trabalho são regulados por uma interação entre sujeitos (DEJOURS, 2003). Destaca-se na construção dos comentários essas interações – “tenta conversar com aquele familiar”, “a gente tentar falar a verdade para o sujeito tentante”, “na medida que a gente for negociando com ela” (TRAB 002), “comunicaram a gente que ele estava lá em cima”, “Vamos conversar e tal e foi conversando com ele” (TRAB 012) -, evidenciando o estabelecimento de relações.

Nesse sentido, a decisão está no campo das interações e da mobilização subjetiva, a adoção de medidas de segurança para o trabalhador e sujeito tentante, estão na ordem da prescrição e a gestão dessas complexas circunstâncias, peculiares e impossíveis de serem padronizadas, dependentes de metodologia própria (COIMBRA, 2011). Evidentemente através dos comentários descritos, a análise avançou da tomada de decisão para a intervenção propriamente dita, refletindo a conexão dessas etapas, linearizadas para a análise, mas que na organização real ocorrem de forma simultânea e conexa, sendo a intervenção o momento da execução da abordagem a fim de tirar o sujeito tentante de risco.

Já intervenção pautada na negociação se firma na expectativa de estabelecer relação de confiança e tentar resgatar na memória do sujeito tentante suas relações: “daí

a gente tenta a confiança da vítima”, “a gente tenta falar a verdade para a vítima, nunca tentar lubridiar”, “eu quero conseguir a confiança da vítima” (TRAB 002), “tentando uma aproximação com ele, e falar com ele e tal e ele começou a conversar comigo”, “vamos conversar e tal e foi conversando com ele e tal e foi ganhando confiança dele naquela situação”, “pensando sobre a vida dele sobre a minha vida, fazendo comparativos com a minha vida” (TRAB 012). O estabelecimento dessa relação implica na inteligência prática do trabalhador familiarizado com o processo de trabalho, antecipando e intuindo fatos que poderão acontecer (DEJOURS, 2003). Dessa maneira, anterior a qualquer contato com o sujeito tentante, se dedica a compreender o espaço e o próprio sujeito tentante: “a gente tenta buscar um familiar, aí tenta conversar com aquele familiar para saber o que levou aquela pessoa a querer praticar tal ato e a partir...” (TRAB 002), “na casa dela”, “lá em cima da torre”, “juntar o máximo de informações” (TRAB 012).

Certamente, essa inteligência prática também repercute na forma de atuar, em que mesmo na compreensão de ser esse momento de intervenção oportunidade de iniciar redução do risco de suicídio e de reflexo no prognóstico do sujeito tentante (VIDAL; GONTIJO, 2013), o trabalhador na intervenção ignora esse fato e não estabelece relação com o sujeito em risco de suicídio, optando por uma abordagem predominante física. Faz-se presente nesses casos a conduta imediata de manter o sujeito tentante, afastando meios letais e a impedindo que se mate, na contrapartida de um contexto de alto risco, da óbvia não colaboração do sujeito em risco (não quer viver, ou há sentimento de ambivalência) e das dificuldades do estabelecimento de quaisquer relações, já que muitas das vezes não há tempo ou abertura para essa relação: “Ele só fez uma pergunta para mim, a gente estava mais perto, né, se eu pular daqui eu afundo ou boio? Ai a gente falou, a gente não sabe. Ai ele só abriu os braços e se jogou” (TRAB 006).

Encerrado o processo de intervenção, na hipótese de lograr êxito, o sujeito tentante será encaminhado a serviços médicos de emergência, na possibilidade contrária, assume a responsabilidade àqueles responsáveis por perícias, resgate de cadáveres entre outras atuações necessárias. De qualquer modo, retorna-se a base da organização, em que a equipe em atuação se reúne abrindo espaço de discussão. Face a condição de confiança preexistente no coletivo de trabalho, se desvela nesse espaço atuações não prescritas e provenientes da inteligência prática do trabalhador, ao tempo que há análise de possíveis erros. Configura-se como espaço em que podem ser formuladas opiniões de forma livre, eventualmente contraditórias, em razão de significar moduladores para próximas atuações (DEJOURS, 2003). Nesse mesmo espaço, a depender da característica da ocorrência atendida (complexidade, êxito), é observada a condição do trabalhador em continuar o trabalho.

Findo esse processo, retornam os trabalhadores a iminência de novos atendimentos, sejam envolvendo suicídio ou não, certo da vivência do atendimento ora concluso representar repensar a forma de gerenciar as variabilidades entre organização prescrita e real do trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo sido objetivo desse capítulo compreender à luz da Psicodinâmica do Trabalho a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas, destaca nessa intervenção ser inerente estabelecer relações seja entre sujeito tentante e trabalhadores, entre trabalhadores, assim como outros personagens que tecem a cena. Essas características da intervenção na crise suicida tornam o trabalho marcado pela imprevisibilidade e impossibilidades de sê-lo totalmente prescrito. Representam influências do suicídio na organização real do trabalho, por demandar ao trabalhador emprego de sua engenhosidade e inteligibilidade e por denotar impossibilidades de uma organização prescrita que supra as variabilidades do real. Estas imposições do trabalho colocam o trabalhador entre o sofrimento de gerenciar a variabilidade sem prescrição que o norteie substancialmente e ao prazer de poder se manifestar.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, A. J. S.; SOUZA, P. C. Z. Resenha: sobre a dinâmica relação entre trabalho e a psique. **Organizações e Trabalho**, Brasília, v. 15, n. 3, p. 332-334, 2015. Resenha.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.
- BRASIL. Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. **Conselho Nacional de Saúde**, Brasília, 07 de abril de 2016. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2016.
- BUENO, M.; MACÊDO, K. B. A clínica psicodinâmica do trabalho : de Dejours às pesquisas brasileiras. **Ecos**, Campos dos Goytacazes, v. 2, n. 2, p. 306-318, 2012.
- CASSORLA, R. M. S. **Do suicídio**: Estudos Brasileiros. Campinas: Papirus, 1994.
- CLOT, Y. **Le Travail sans l'homme?** Pour une psychologie des milieux de travail et devie. Paris: La Découverte, 1998.
- COIMBRA, P. A. M. O gerenciamento de crises policiais em ocorrências envolvendo tentativas de suicídio – uma definição de papéis. **Preleção**, Vitória, v. 10, n. 5, p. 57-76, 2011.
- DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho**: Estudo de Psicopatologia do Trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2000.
- DEJOURS, C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.
- DEJOURS, C. Addendum: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LACMAN, S.; SZNELWAR, L. (Org.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Brasília: Paralelo 15, Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011b. p. 57-123.
- DEJOURS, C. A metodologia em psicodinâmica do trabalho. In: LACMAN, S.; SZNELWAR, L. (Org.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Brasília: Paralelo 15, Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011a. p. 125-150.
- DEJOURS, C. **Trabalho, trabalho e emancipação**. Brasília: Paralelo 15, 2012.

- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.
- DESSORS, D.; SCHRAM, J. Le travail social. La peur au coeur. **Informations Sociales**, Paris, v. 24, p. 80-90, 1992.
- GERNET, I.; DEJOURS, C. Évaluation du travail et reconnaissance. **Nouvelle Revue de Psychosociologie**, Toulouse, v. 2, n. 8, p. 27-36, 2009.
- HERNANDES, J.; MACÊDO, K. Prazer e sofrimento no trabalho numa empresa familiar: o caso de um hotel. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 1, n. 1, p. 7-19, 2008.
- LEPLAT, J.; HOC, J. M. Tâche et Activité dans L'Analyse Psychologique des Situations. **Cahiers de Psychologie Cognitive**, Paris, v. 3, n. 1, p. 49-63, 1983.
- MEDEIROS, S. N.; MENDES, A. M. Clínica psicodinâmica do trabalho e CRM: cooperação e relacionamento interpessoal. **Revista Conexão SIPAER**. Brasília, v. 4, n. 2, p. 25-44, 2013.
- MELEIRO, A. M. A. S.; BAHLS, S. O comportamento suicida. In: MELEIRO, A.; TENG, C. T.; WANG, Y. P. (Org.). **Suicídio: estudos fundamentais**. São Paulo: Segmento Farma, 2004. p.13-36.
- MENDES, A. M. B. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 34-38, 1995.
- MENDES, A. M.; ARAÚJO, L. **Clínica psicodinâmica do trabalho**: práticas brasileiras. Brasília: Ex-libris, 2011.
- MOLINIER, P. **Les enjeux psychiques du travail**. Paris: Payot e Rivages, 2006.
- SANTOS, G. L. **Como vejo a crise**: gerenciamento de ocorrências policiais de alta complexidade. Belo Horizonte: Probabilis, 2010.
- SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão. **Tempo Social**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 11-30, 2011.
- TEDESCO, S. H.; SADE, C.; CALIMAN, L. V. A entrevista na pesquisa cartográfica: a experiência do dizer. **Fractal**, Niterói, v. 25, n. 2, p. 299-322, 2013.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- VIDAL, C. E. L.; GONTIJO, E. D. Tentativas de suicídio e o acolhimento nos serviços de urgência: a percepção de quem tenta. **Caderno de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 108-114, 2013.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Preventing suicide**: a global imperative. Luxemburgo: World Health Organization, 2014. Disponível em < http://www.who.int/mental_health/suicide-prevention/world_report_2014/en/>. Acesso em 06 set. 2016.

SOBRE O ORGANIZADOR

CLAYTON ROBSON MOREIRA DA SILVA Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Doutorando em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Mestre em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Possui MBA em Gestão em Finanças, Controladoria e Auditoria pelo Centro Universitário INTA (UNINTA). Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA).

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-316-3

