

DESAFIOS NO TRABALHO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDA SOCIOEDUCATIVA NO CREAS DE CORUMBÁ-MS: UM OLHAR DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

Esther Pedroso das Neves¹

RESUMO. A atuação no Serviço de Medidas Socioeducativas é atravessada por desafios desde a parte estrutural do CREAS, onde são ofertados os serviços, até a compreensão dos fatores que levam o adolescente a cometer um ato infracional, o que exige um esforço cognitivo e emocional intenso da equipe. Logo, este estudo objetiva compreender o trabalho realizado no Serviço de MSE em seus desafios, exigências e práticas. Para isso, buscou-se entender as relações intersubjetivas e intrapsíquicas envolvidas nesse fazer, a partir da perspectiva teórica da Clínica Psicodinâmica do Trabalho. A pesquisa-ação foi constituída a partir de cinco encontros que proporcionaram o debate e reflexão do contexto laboral, das condições de trabalho e dos custos emocionais. Os resultados apontam que as condições materiais são insuficientes para o trabalho no MSE, e apesar da organização do trabalho se apresentar pouco flexível, as servidoras veem sentido no que é feito.

Palavras-chave: CREAS; Psicodinâmica do Trabalho; medida socioeducativa.

DESAFÍOS EN EL TRABAJO DE PROTECCIÓN SOCIAL PARA ADOLESCENTES EN CUMPLIMIENTO DE MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS EN CREAS EN CORUMBÁ-MS: UNA MIRADA A LA PSICODINÁMICA DEL TRABAJO

RESUMEN. El trabajo en el Servicio de Medidas Socioeducativas (MSE) está atravesado por retos desde la parte estructural del CREAS, donde se ofrecen los servicios, hasta la comprensión de los factores que llevan al adolescente a cometer una infracción, lo que requiere un intenso esfuerzo cognitivo y emocional por parte del equipo. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo comprender el trabajo realizado en el Servicio de MYPE en sus desafíos, requisitos y prácticas. Para ello, se buscó comprender las relaciones intersubjetivas e intrapsíquicas involucradas en esta práctica, desde la perspectiva teórica de la Clínica Psicodinámica del Trabajo. La investigación-acción se constituyó a partir de cinco encuentros que permitieron el debate y la reflexión sobre el contexto laboral, las condiciones de trabajo y los costos

¹ Graduanda do curso de Psicologia da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – Campus do Pantanal

emocionales. Los resultados indican que las condiciones materiales son insuficientes para el trabajo en la MYPE, y aunque la organización del trabajo no es muy flexible, Los sirvientes ven sentido en lo que se hace.

Palabras-clave: CREAS; Psicodinámica del Trabajo; medida socioeducativa.

Introdução

Os estudos da Psicodinâmica do Trabalho têm como referência a teoria criada por Christophe Dejours, que apresentou uma perspectiva diferente sobre a Clínica do trabalho, não mais ligada apenas à psicopatologia, mas à compreensão de que o trabalhar está também vinculado à possibilidade de satisfação. Segundo Dejours (2004, p. 30), “a psicodinâmica do trabalho defende a hipótese segundo a qual o trabalho não é redutível a uma atividade de produção no mundo objetivo. O trabalho sempre coloca à prova a subjetividade”. Desse modo, o ato de trabalhar convoca e desenvolve aspectos particulares do ser humano, como sua criatividade, seu engajamento cognitivo, sua vivência no saber-fazer, suas relações sociais e sua capacidade de refletir e construir estratégias para mediar o sofrimento, que poderá ou não ser patogênico, dependendo de sua autonomia, reconhecimento pelos pares e habilidades da inteligência prática para intervir e transformar a organização, transformando também o sentido do que é feito (Dejours, 2004).

Com isso, parte-se dos conceitos metodológicos da Psicodinâmica do Trabalho (PDT) para investigar os desafios enfrentados pela equipe do Serviço de Medidas Socioeducativas (MSE) no contexto laboral do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), levando em conta a relação intersubjetiva com a conflituosa organização do trabalho desse setor público, que está localizado no município de Corumbá-MS e constituído pela zona urbana, ribeirinha e que faz fronteira internacional com a Bolívia (Silva, Vasconcellos & Figueiredo, 2018). Destaca-se que a atuação dos trabalhadores nessa instituição é voltada para proteção e acompanhamento de indivíduos que se encontram com seus direitos violados; já o MSE é destinado para adolescentes que cometeram atos infracionais (podendo estar em violação de direitos também), sendo um indicador que pode contribuir para o sofrimento no trabalho, uma vez que os servidores precisam lidar constantemente com

casos complexos e delicados de violência – latrocínio por exemplo –, exigindo da equipe capacidade teórico-metodológica contínua como aponta o Caderno de Orientações CREAS (2016), lançando um olhar sensível e consciente em sua atuação, para que os valores morais individuais não ultrapassem a conduta ética profissional.

Proteção social no Brasil a partir da Constituição/88

Sposati (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome [MDS], 2009, p. 15) afirma que, “no campo da Assistência Social (AS), a Constituição Federal de 1988 (CF/88) foi amplamente inovadora”, pois assegurava os direitos fundamentais da sociedade como responsabilidade pública e estatal, visto que as constituições anteriores contemplavam apenas a seguridade previdenciária, que afiançava parte dos trabalhadores brasileiros. Após o estabelecimento desse regulamento, a assistência social – juntamente com a saúde – passa a integralizar as esferas de proteção social no Brasil, e a partir da inclusão da AS na seguridade, os caminhos dos direitos humanos se ampliaram possibilitando atuações diretas sobre assuntos pertinentes aos direitos dos cidadãos, que seguem em construção até os dias atuais.

A partir de 1993, a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS, Lei nº8.742/1993) passa a assegurar definitivamente que “é dever do Estado a gestão, financiamento e execução das políticas públicas assistenciais no Brasil” (MDS, 2011). Além disso, a LOAS possibilitou também a participação direta da população na elaboração das políticas socioassistenciais através dos Conselhos de AS – Nacional, do Distrito Federal, estaduais e municipais. O resultado da junção entre Estado e população para o planejamento das políticas públicas culminou, no ano de 2004, na aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), que prevê a proteção básica e especializada, caracterizadas por níveis hierarquizados de média a alta complexidade. É através da PNAS que o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é consolidado no país e traz consigo o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) e ademais, sendo estes pilares da política de assistência social no país (MDS, 2011).

O CREAS compõe a Proteção Social Especial (PSE) de média complexidade, atendendo famílias e indivíduos que se encontram em risco social por violação de direitos em decorrência de abuso ou exploração sexual, trabalho infantil, violência física e/ou

psicológica, fragilização de vínculos, negligência, afastamento do âmbito familiar e aplicação de medidas socioeducativas (CREPOP, 2012). Essa proteção está estritamente ligada com o Sistema de Garantia de Direitos (SGD), que assegura uma interlocução direta com o Poder Judiciário, o Ministério Público e com órgãos do poder executivo.

Os programas previstos no CREAS são: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço Especializado em Abordagem Social; Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC) (MDS, 2011). É importante pontuar que o cumprimento das normativas é essencial para o bom funcionamento de cada serviço, incluindo questões estruturais e materiais, uma vez que instalações inadequadas e falta de equipamentos podem implicar prejuízos ao desenvolvimento das ações. Além disso, o espaço deve garantir segurança aos profissionais e ao público atendido; ter boa iluminação, ventilação e limpeza adequadas; deve ser um espaço receptivo e bem conservado; e é fundamental que tenha acessibilidade, sabendo-se que atende um grupo específico de indivíduos como idosos e pessoas com deficiência. Tais recomendações são previstas no Caderno de Orientações Técnicas: CREAS (MDS, 2011).

Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa - MSE

Entre as décadas de 1920 e 1990, consolidou-se no Brasil o Código de Menores baseado na Doutrina da Situação Irregular, que consistia na banalização da pobreza e na higienização social. Até esse período não havia nenhum sistema ou programa estatal destinado à proteção social infanto-juvenil, logo, a estratégia desse Código era responsabilizar crianças e adolescentes por sua condição de pobreza e deixá-los carimbados como “uma ameaça à ordem social” (MDS, 2016).

Contudo, foi também contemplado na CF/88, que crianças e adolescentes “tornam-se sujeitos de direitos e em razão de sua condição peculiar de desenvolvimento, devem ter assegurados, com prioridade absoluta, a proteção integral pela família, pela sociedade e pelo Estado” (MDS, 2016, p. 37). Assim, formaram-se dois sistemas de responsabilização: o sistema penal comum, para pessoas maiores de dezoito anos; e o sistema socioeducativo, para adolescentes de doze a dezoito anos (podendo ser estendido até vinte

e um anos), penalmente imputáveis – não pelo sistema penal comum, mas baseado no ECA –, e após a apuração do ato infracional, cabe ao juiz decidir qual medida será aplicada, devendo ser compatível com a gravidade do ato.

Segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA, 1990), o artigo 112 prevê as medidas socioeducativas que podem ser aplicadas pelo Poder Judiciário, tanto por meio da Justiça da Infância e Juventude, quanto pela Vara Civil. São elas: advertência; obrigação de reparar o dano; prestação de serviço à comunidade; liberdade assistida; inserção em regime de semiliberdade; e internação em estabelecimento educacional. “A natureza jurídica das medidas socioeducativas, da aplicação pelo judiciário à execução, precisa ser conhecida pelos profissionais que trabalham com os adolescentes, pois se trata de um componente inerente ao atendimento socioeducativo. É importante que tais profissionais consigam avaliar se a medida aplicada foi proporcional ao ato infracional praticado” (MDS, 2016, p. 29-30).

O Serviço de MSE que integraliza o CREAS é caracterizado por um serviço socioassistencial que acompanha em meio aberto (CREAS e semiliberdade) ou fechado (internação) adolescentes que cometeram atos infracionais e se encontram em conflito com a lei (MDS, 2016). O trabalho a ser realizado pela equipe de referência deve ser organizado em três etapas: 1- a Acolhida, que possui duas atribuições: a) identificar as necessidades do usuário ou família, e b) a postura acolhedora que os profissionais devem adotar durante todo o acompanhamento; 2- a elaboração articulada do Plano Individual de Atendimento – PIA, onde deve constar a anamnese individual, familiar e social do adolescente e o planejamento de intervenção; e 3- as atividades de acompanhamento (MDS, 2016).

Atualmente, a equipe de MSE que integra o CREAS de Corumbá-MS é composta por uma pedagoga, uma assistente social e uma psicóloga. Segundo MDS (2016, p. 84) “a composição da equipe é imprescindível à qualidade da prestação de serviços da rede socioassistencial”, e essa diversidade de cargos profissionais abre um campo favorável para debates acerca das ações desenvolvidas pela unidade (preservando sempre os princípios éticos e a compostura pelo sigilo profissional), possibilitando também a troca de conhecimento, informações e experiências entre a equipe (MDS, 2011).

Perspectiva da Clínica Psicodinâmica do Trabalho (PDT)

A PDT está fundamentada nos pressupostos teóricos do médico e psicanalista francês Christophe Dejours, e apesar de ser uma abordagem um tanto recente, é um campo do saber que vem crescendo a cada ano, ganhando notoriedade significativa em congressos internacionais e brasileiros de Psicologia Organizacional e do Trabalho, pois traz consigo inquietações e reflexões inovadoras sobre a organização do trabalho e saúde mental dos trabalhadores (Bueno & Macêdo, 2012). Para Dejours, o trabalho é atravessado pelo sofrer, dada às circunstâncias entre o que é prescrito pela organização do trabalho e aquilo que de fato o trabalhador encontra como realidade ao executar. Mas se o trabalho é inerente ao sofrimento, como os trabalhadores permanecem em sua atividade? Como suportam? Como resistem? Esses são questionamentos que contribuíram para a transição da psicopatologia do trabalho para a Psicodinâmica do Trabalho.

Dejours (2004) frisa que o trabalho não se limita ao que é palpável e visível, logo, não pode ser quantificado. Isso porque o trabalho faz parte da subjetividade e das relações sociais. Contudo, desde a tradição Taylorista – método ao qual Dejours tinha desafeto – a organização do trabalho tem suas raízes na divisão social, determinando atribuições limitantes a cada um. Mas se todos os trabalhadores seguissem fielmente as diretrizes impostas, “nenhuma produção seria possível” (Dejours, 2004, p.32). Portanto, para que a atividade do trabalho funcione, são necessários reajustes na realidade do trabalho e não no que está prescrito. Diante disso, os trabalhadores criam estratégias de defesa coletivas – autoaceleração, negação – para minimizar os efeitos daquilo que provoca sofrimento e preservar a saúde mental. Medeiros (2017, p.80) aponta que muitas pesquisas no campo da Clínica Psicodinâmica evidenciam que “a prática da autoaceleração associada à estratégia coletiva de aumento do ritmo de trabalho é uma defesa desejada e explorada pela organização”. Isso porque essas estratégias defensivas afastam os trabalhadores do pensamento crítico e o aliena sobre a organização do trabalho.

Mendes (1995) ressalta que cada categoria profissional está submetida à um modelo de organização, que pode abranger a divisão do trabalho, a questão do conteúdo das atividades, o sistema hierárquico, as ordens e comandos, as relações de poder e as responsabilidades atribuídas, sendo a organização “responsável pelas consequências penosas ou favoráveis para o funcionamento psíquico do trabalhador” (1995, p. 35-36). Ou seja, a organização do trabalho tem forte influência no funcionamento psíquico do sujeito, pois é na lacuna entre o que é prescrito e a realidade que o trabalho acontece, sabendo-se que nunca é possível antever tudo o que se refere às condições materiais, à divisão do

trabalho, a ocupação e as pessoas que formarão o coletivo. Nesse sentido, é sempre o trabalho caracterizado pelo sofrer.

Entretanto, “o sofrimento não deve ser tomado como patologia, mas como um alerta para que ações sejam mobilizadas” (Mendes, 2012). Todo ser humano tem sua vivência individual antes de adentrar no mundo do trabalho, tem suas experiências do saber-fazer e formas de se relacionar no coletivo. Se a organização do trabalho é flexível o suficiente para que o trabalhador possa ajustá-la com suas mobilizações de enfrentamento do sofrer, o trabalho pode ser transformado e o sofrimento ressignificado, passando a ter um sentido de prazer e realização. Porém, quando a organização do trabalho é rígida e falha em suas prescrições, ignorando a subjetividade dos seus trabalhadores e não dando abertura para suas mobilizações, o trabalho adquire uma conotação patológica e potencialmente adoecedora. O trabalhar não é constituído somente da atividade, mas segundo Dejours (2004), engloba as questões sociais e culturais, ou seja, o trabalho é viver junto, é criar um sentido coletivo e fazer parte de um grupo que é capaz de reconhecer a beleza daquilo que é feito pelo outro. Isso permite com que a identidade profissional se fortaleça, assim como promove a psicodinâmica do reconhecimento.

Por isso, as pesquisas na área da Psicodinâmica do Trabalho podem trazer algumas contribuições para a empresa, como refletir e questionar o modelo prescrito e sua influência na produção, demonstrando que a gestão coletiva da organização do trabalho permite a transformação do sofrimento ou o prazer e possibilita o engajamento do trabalhador na atividade sem maiores prejuízos à sua saúde mental (Mendes, 1995).

Método

Esse estudo foi realizado com a equipe interdisciplinar atuante no Serviço de MSE do CREAS de Corumbá-MS, no ano de 2023. A ideia da pesquisa surgiu após a experiência do Estágio Obrigatório na Clínica do Trabalho, momento em que foi elaborado o diagnóstico organizacional verificada a necessidade de um espaço de fala e escuta acerca dos desafios encontrados no trabalhar, proporcionando reflexão e análise da organização do trabalho frente as estratégias individuais e coletivas para enfrentamento do sofrimento.

Essa pesquisa-ação é de cunho qualitativo e utiliza-se dos conceitos teóricos da Psicodinâmica do Trabalho para levantamento de dados sobre os desafios

encontrados na Organização do trabalho no CREAS e as estratégias defensivas que os servidores adotaram para enfrentamento dos mesmos, pois, segundo “conhecer a organização do trabalho é fundamental para acessar as vivências de prazer e sofrimento, os processos de subjetivação, as patologias e a saúde-adoecimento” (Mendes & Araújo, 2012, p. 21).

Assim, esta pesquisa objetiva compreender o trabalho realizado no Serviço de MSE em seus desafios, exigências e práticas. Para isso, por meio da PDT buscou-se entender as relações intersubjetivas e intrapsíquicas envolvidas nesse fazer, uma vez que sua Clínica possibilita uma compreensão contemporânea sobre a subjetividade no Trabalho (Bueno & Macêdo, 2012).

Os dados foram obtidos a partir da fala dos participantes e escuta da pesquisadora, pois segundo Mendes e Araújo (2012) a Clínica do Trabalho busca privilegiar a fala, pois é por meio dela que os servidores têm a oportunidade de repensar o trabalho e questioná-lo, e diante do coletivo, permite o exercício de se colocar no lugar do outro.

Participantes

A pesquisa foi realizada entre os meses de maio e novembro (exceto no mês de julho de 2023). No primeiro encontro participaram dez técnicas com designações profissionais distintas, sendo elas: a coordenadora da instituição, cinco psicólogas, duas assistentes sociais, uma pedagoga e uma educadora social. Após isso, os encontros seguintes foram direcionados para as trabalhadoras do Medidas, sendo elas: uma pedagoga, uma assistente social e uma psicóloga. O número de participantes nos encontros oscilou entre duas e três profissionais e a gestora da instituição não participou dos encontros direcionados.

As participantes estavam na faixa etária entre 40 e 45 anos, todas com ensino superior completo em duas graduações distintas. Duas são casadas e uma solteira. O tempo de atuação no CREAS variou de cinco meses a quatro anos e apresentavam carga horária reduzida de 30 horas semanais – podendo se estender em casos de comparecimento a cursos ou palestras externas – e o rendimento salarial girou em torno de três salários mínimos brutos. Uma delas relatou acidente de trabalho, necessitando de atendimento médico.

Instrumentos

Para obter o levantamento de dados necessários para a construção dessa pesquisa, as servidoras responderam um questionário sociodemográfico com perguntas sobre sexo, idade, etnia, escolaridade, formação acadêmica, designação profissional, remuneração, acidente no trabalho, em qual bairro moram e se já fizeram/fazem psicoterapia. Foram realizadas quatro sessões de entrevistas grupais, sendo o primeiro guiado por tópicos semiestruturados e os seguintes abordando questões dos encontros anteriores.

Temática de cada encontro

1º sessão: participaram dez técnicas e o assunto abordado foi sobre o direcionamento dos estagiários para a instituição; a importância das demandas organizacionais constatadas durante o estágio em Clínica do Trabalho e foi realizada uma dinâmica com o tema “o que você mais admira na atuação de sua colega de trabalho? ”.

2º sessão: participaram duas técnicas que compõem a equipe do MSE, foram abordadas questões sobre “Trabalhar no MSE foi uma escolha? Quais foram as expectativas? O sentido do trabalho é o mesmo do início ou se deturpou ao longo da jornada? ”

3º sessão: três profissionais expuseram as dificuldades encontradas na execução do trabalho pelo não cumprimento das normativas, falta de capacitação gratuita e aprofundada nos temas sobre MSE e falta de acessibilidade.

4º sessão: duas técnicas apontaram os custos emocionais resultantes do trabalho que realizam no MSE. Abordaram também sobre a separação trabalho x vida pessoal.

5º sessão: duas técnicas relataram sobre preconceitos enfrentados na profissão; acidentes que sofreram no trabalho e o suporte que receberam. Por fim, encerramos e houve a despedida da equipe.

Esses encontros coletivos permitiram a coleta de dados para análise dos Núcleos de Sentido e possibilitou identificar as estratégias desenvolvidas pela equipe para enfrentar aspectos geradores de sofrimento.

Análise dos dados

As entrevistas não foram gravadas por não aceitação da equipe. As falas foram anotadas na íntegra e usadas para análise baseada na Análise dos Núcleos de Sentido de Mendes & Araújo (2012). A escuta foi o eixo central, uma vez que identifica o conteúdo latente e permite a compreensão das relações que envolviam as técnicas e o sofrimento no trabalho, as condições precarizadas do ambiente laboral e sua organização, detectando posteriormente as estratégias defensivas adotadas para confronto. Os núcleos de sentido utilizados são referentes ao objetivo da pesquisa, levando em consideração a relevância e repetição dos relatos. Estão organizados em: Condições de trabalho; Organização do trabalho; Reconhecimento e Cooperação; e Sofrimento Patogênico.

Resultados e Discussão

Condições de trabalho

Núcleo de sentido: *“Pelas normas, a entrada do Medida Socioeducativa pros adolescentes deve ser diferenciada do restante do CREAS, nossos adolescentes não podem ficar lá ao mesmo que uma vítima está chegando”* (Entrevistada 3).

As normativas que regem o CREAS e estão descritos no caderno de Orientações Técnicas CREAS (2011), que prevê um local acolhedor, que disponha de um ambiente seguro e protegido tanto para os usuários quanto para os profissionais. Que possua salas de atendimento no quantitativo da demanda; recepção acolhedora; dois banheiros coletivos para os usuários; salas para as técnicas; instrumentos materiais e tecnológicos. Porém, a unidade não dispõe de todas as características que preveem as normas, logo, a falta dos instrumentos tecnológicos e de uma recepção própria agrega prejuízos, tanto para os usuários do MSE quanto para os outros programas da instituição, uma vez que pode coincidir de vítima e potencial agressor se encontrarem na mesma recepção. Por conta disso, as profissionais foram pressionadas a adaptar a agenda de atendimento de acordo com outro programa da instituição, para evitar tal constrangimento e revitimização. Portanto, nota-se que há uma ruptura entre a organização do trabalho prescrito e o real do trabalho.

A inquietação da equipe por não ter salas de atendimento suficientes para atender toda a demanda que o CREAS recebe é recorrente. Atualmente, o Serviço de MSE atende 52 adolescentes e a instituição dispõe de apenas duas salas para atender usuários de todos os programas que compõe o CREAS. Está prescrito que o

edifício onde é ofertado o serviço deve possibilitar atendimentos familiares, individuais e em grupo com sigilo e privacidade garantidos (MDS, 2011), e que disponha dos espaços essenciais para o desenvolvimento das atividades. Ressalta apontamento “*só temos esse computador [...], o da (Entrevistada 2) é próprio e o da (Entrevistada 3) também*”. Ou seja, as condições materiais para o serviço se mostraram impróprias, assim como a estrutura predial era inadequada no atendimento por não contar com acessibilidade, impossibilitando a realização do serviço: “...aí a gente não pede pra subir. É um problema que a gente tem aqui no prédio, né? Que é a acessibilidade” (Entrevistada 3).

Além de ser inadequada para os usuários e para o objetivo institucional, as condições se mostraram perigosas para a equipe técnica, sendo presenciado até mesmo a queda de uma profissional da escada e o escorregão no degrau de outra técnica, trazendo injúrias à saúde das trabalhadoras.

Organização do trabalho

Núcleo de sentido: “*o [serviço de] medida socioeducativa, eles dão só uma pincelada rapidamente, parece que não é uma coisa importante*” (Entrevistada 1).

Segundo as técnicas, o serviço da MSE não recebe a atenção devida por parte da Rede, refletindo no trabalho de atendimento aos adolescentes o preconceito direcionado aos usuários. Essa situação afeta a equipe e o serviço, pois a falta de reconhecimento da importância desse acompanhamento se constata na insuficiência de capacitações aprofundadas e contínuas, conforme previsto pelo Caderno de Orientações CREAS (2016).

Segundo MDS (2016), a efetividade dos serviços ofertados à comunidade está diretamente ligada às ações de capacitação e formação continuada da equipe, uma vez que frequentemente ocorrem mudanças na legislação e surgem novos conceitos. Todos os conteúdos da formação continuada devem estar atualizados conforme a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS e devem estar de acordo com as necessidades das demandas da equipe e dos usuários do programa socioassistencial.

Embora as normativas prescrevam capacitações gratuitas, e de fato o CREAS receba através do CapacitaSUAS, as dúvidas de como agir são sanadas a partir de recursos pagos individualmente. Quando é ofertado um curso sobre medidas socioeducativas nem todas conseguem pagar: “*é muito bom o curso, mas é caro... no*

momento não dá” (Entrevistada 2). Dessa forma, a equipe mobilizou forças para que pelo menos uma integrante do MSE fizesse o referente curso. Conforme uma das técnicas “...a primeira [capacitação] que a gente fez foi gratuita, [...] o juiz perguntou, né, se a gente tinha recebido alguma capacitação e a gente falou: até o momento a gente recebeu as capacitações que a gente foi atrás.” (Entrevistada 3).

Durante a visita do Juiz da Vara da Infância e Juventude e sua assessoria para monitoramento da instituição, foi possível que a equipe pontuasse a falta de capacitações na área de Medidas Socioeducativas, demonstrando uma boa relação com a Rede naquele momento, pois segundo relato *“eu ligava direto pra ele”* (Entrevistada 1), as pendências relativas aos adolescentes (PIA, sistema de registro) podiam ser direcionadas diretamente para o juiz através de ligação telefônica. Entretanto, no decorrer da clínica, houve mudança na direção do Judiciário e a posse de um novo juiz simulou um empecilho naquilo que já havia sido conquistado.

Outro ponto comentado nos encontros foi sobre a relação com a Rede. Por vezes, é necessário o encaminhamento do adolescente ao CRAS de sua região para inserção em determinado programa, contudo, quando as técnicas entram em contato com a rede, outras profissionais desejam saber qual foi o ato infracional cometido antes mesmo de seu acolhimento, como relata (Entrevistada 1): *“o papel daquela equipe técnica é apresentar o CRAS e falar o que que é, como que é o trabalho realizado pela unidade... e não ficar espolegando o adolescente pra tentar entender o que ele fez”*.

As Orientações Técnicas do CREAS (MDS, 2011), preveem um atendimento acolhedor e sigilo garantido. O vazamento de informações pode implicar prejuízos significativos para a vida social do adolescente, como o estigma, abandono do acompanhamento no CREAS e desconfiança nos profissionais envolvidos. A falta de capacitação é um importante fator neste cenário, pois aborda questões sobre ética moral e profissional. A equipe do MSE mostrou-se empenhada no cumprimento da ética profissional e na garantia de sigilo dos adolescentes, mesmo que sejam recorrentes o estigma e a discriminação com relação a eles.

Reconhecimento

Núcleo de sentido: *“eu estou aprendendo muito com a ‘Entrevistada 1’ que está aqui há mais tempo”* (Entrevistada 2).

Reconhecer a experiência, o saber-fazer e a criatividade do colega tem o potencial de provocar o engajamento no trabalho, pois ao pertencer a um coletivo o sujeito tem sua identidade fortalecida e sua saúde mental promovida. Ao ser reconhecido na busca por meios para trazer soluções para os problemas que surgem, o sujeito tem a possibilidade de deixar sua marca pessoal naquilo que realiza (Mendes, 2012). Heloani e Lancman (2004) destacam que “o trabalho assume um papel central na constituição da identidade individual e possui implicação direta nas diversas formas de inserção social dos indivíduos”, ou seja, o trabalho é a ponte para a constituição das relações sociais e subjetivas do ser humano. Porém, é por meio do reconhecimento que o trabalhador encontra prazer e sentido naquilo que executa, isso possibilita que o mesmo elabore estratégias para enfrentamento dos problemas, é por esse caminho que o sofrimento é ressignificado e transformado em prazer.

Diante dos desafios diários que a equipe enfrenta, o reconhecimento da Rede modificou um pouco o cenário de angústia, entretanto, o reconhecimento dos usuários do serviço foi a maior fonte de realização no trabalho: (Entrevistada 2) *“alguns choram quando são desligados do CREAS [...]; aí depois a gente vê que o adolescente tá trabalhando lá no [empresa citada], nossa, a gente fica maravilhada”*. A relação com o público na maioria das vezes traz uma sensação de dever cumprido e realização, as servidoras apresentaram um sentimento de satisfação ao ver que o resultado de seu trabalho é positivo.

Importante dizer que o trabalho coletivo era cooperativo e não dividido por casos, o que fazia com que uma ajudasse a outra nas dificuldades: *“essa é a parte dela e essa é a minha parte, não! Quando uma não tá, a gente faz o que for preciso e quando ela chegar, continua...”* (Entrevistada 1)

A cooperação no trabalho é fruto da mobilização subjetiva, onde os pares encontram meios para executar tarefas ou solucionar os problemas mesmo diante das dificuldades na organização do trabalho. A falta de um auxiliar administrativo corrobora para o excesso de atividades a serem cumpridas, porém, nota-se que a relação entre as servidoras é de confiança uma para com as outras, esse cenário mobiliza as responsabilidades, domínios e competências de cada uma em função do coletivo.

Sofrimento Patogênico

Núcleo de sentido: (Entrevistada 3) *“ali foi o meu limite naquele dia, no outro dia eu já voltei, já estava melhor...”* (Entrevistada 1 interrompe) *“já estava medicada”* (risos da equipe).

Foi possível identificar que diante da sobrecarga dos casos, as técnicas utilizavam-se de brincadeiras e piadas para distanciar-se do sofrimento vivido diariamente no trabalho. A rotina de bom humor perpassava por todas as profissionais, trazendo um sentimento de alívio e tranquilidade temporários. Segundo Bueno e Macêdo (2012, p. 314) “o surgimento do sofrimento patogênico estaria relacionado à ausência de flexibilidade da organização do trabalho, a qual impede que o sujeito encontre vias de descarga pulsional”. Logo, pela pressão da organização rígida do trabalho, as servidoras tiveram de desenvolver estratégias defensivas para suportá-lo, como a aceleração *“eu ficava frustrada, porque eu queria fazer logo”* (Entrevistada 2). Além da numerosa demanda de casos, as servidoras relatam a demora do Judiciário para intimar e apresentar o número do processo, para que as mesmas possam alimentar o sistema de registros de recebimento e baixa desses adolescentes do programa. Relato: *“[...] demora pra gente ter a resposta, mas a gente não precisa ficar sofrendo... é essa demora que mata ela”* (Entrevistada 1 sobre a Entrevistada 2). As estratégias de defesa são elucidadas de maneira inconsciente, os trabalhadores não percebem que tais atitudes permitem um breve afastamento do sofrimento, camuflando aquilo que incomoda, que fere e provoca tristeza, mas que sem a estratégia de defesa coletiva da equipe, poderia acarretar adoecimento.

Além da aceleração empreendida para atender os 52 casos mensais, a equipe se utilizava do presenteísmo, comparecendo ao trabalho mesmo quando não tinha condições físicas ou mentais, situação que demonstra o comprometimento das técnicas mesmo quando não tinham saúde para continuar, como modo de não prejudicar o serviço.

Considerações Finais

Tendo em vista os aspectos observados a partir da prática utilizando os conceitos metodológica da Psicodinâmica do Trabalho, mesmo sendo uma disciplina clínica em construção, ela engloba tanto os setores privados, quanto públicos e vem atendendo a demanda do mercado trabalho. Foi possível evidenciar isso por meio dos núcleos de aprofundamento, onde através da fala-escuta, a equipe atendida pôde ter uma percepção de suas condições de trabalho, sua relação com a chefia e pares, sua autonomia para preencher as lacunas e sanar os problemas da organização. Foi

possível também mensurar como a Organização do Trabalho atravessa a subjetividade do trabalhador e do seu coletivo, elucidando a importância do fortalecimento dessas relações para que, através de mobilizações individuais e coletivas, os servidores possam superar o sofrimento e transformar seu ambiente laboral em um espaço de realização e prazer. Destaco o processo de cooperação das servidoras que diante da numerosa demanda, se unem e auxiliam umas as outras para resolução dos problemas.

Apesar das limitações encontradas na realização da pesquisa-ação, tanto pelo curto tempo disponível para elaboração das intervenções, quanto pelo choque na agenda da equipe para os encontros coletivos (busca ativa, encontros mensais e demandas inesperadas) e não aceitação das gravações que possibilitam uma análise mais detalhada, os resultados obtidos por meio dos cinco encontros foram satisfatórios, ilustrando a potência da Clínica em PDT e do referencial teórico. Os debates e reflexões concebidos por meio da Clínica do Trabalho, movimentaram as servidoras a repensar as condições precárias de trabalho, como a falta de equipamentos necessários para efetivação do serviço. Logo, mostra-se importante a construção de novos estudos e pesquisas na área, para aprimoramento de estudantes e clínicos do campo, e para aprofundamento nas atribuições que envolvem as medidas socioeducativas, possibilitando reconhecimento e valorização estatal e popular acerca do serviço ofertado.

Referências

Brasil. Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2016). Caderno de Orientações Técnicas: Serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília (DF).

Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2011). Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília: Gráfica e Editora Brasil Ltda.

Bueno, M., & Macêdo, K. B. (2012). A clínica Psicodinâmica do Trabalho: de Dejours às pesquisas brasileiras. *ECOS*, 2(2), 306-318. Disponível em: <http://www.periodicoshumanas.uff.br/ecos/article/view/1010/723>, acesso: 27 dez 2023.

Centro de Referência Técnica de Psicologia e Políticas Públicas & Conselho Federal de Psicologia. (2012). Referências Técnicas para Prática de psicólogas (os) nos Centros de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS. Brasília.

Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, v. 14, n. 3, 27-34. doi:10.1590/S0103-65132004000300004.

Heloani, R., & Lancman, S. (2004). Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. *Production* [online], 14(3), 77-86. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300009>

Jaccoud, L. (2009). Proteção Social no Brasil: debates e desafios. *In: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Concepção e gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil*. Brasília, p. 57-86.

Medeiros, S. N., Martins, S. R., & Mendes, A. M. B. (2017). Sofrimento e defesa: análise psicodinâmica do trabalho de monitoramento aéreo de trânsito. *Trivium - Estudos Interdisciplinares*, 9(1), 74-90. <https://dx.doi.org/10.18379/2176-4891.2017v1p.74>

Mendes, A. M. B. (1995). Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. *Psicologia: Ciência e Profissão* [online], 15(1-3), 34-38.

Mendes, A. M. B., & Araújo, L. K. R. (2012). *Clínica Psicodinâmica do Trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá. Doi: 10.4025/psicolestud.v23.e39108

Silva, J. B., Vasconcellos, P. A., & Figueiredo, V. C. N. (2018). Trabalho e sofrimento: desafios da saúde mental de profissionais da Assistência Social. *Psicologia em Estudo* [online], 23, 1-11, Doi: 10.4025/psicolestud.v23.e39108.

Sposati, A. (2009). Modelo brasileiro de Proteção Social não contributiva: concepções fundantes. *In: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Concepção e gestão da Proteção Social não contributiva no Brasil*, p. 13-53, Brasília.