

Ano 5, Vol IX, número 2, pág. 44-68

**A NEGAÇÃO DO SABER OPERÁRIO NO TRABALHO
AUTOMATIZANTE: ANÁLISE PSICODINÂMICA DO TRABALHO
DE PILOTOS DE TREM DE METRÔ DO DISTRITO FEDERAL¹**

Emílio Peres Facas²

Ana Cláudia Almeida Machado³

Ana Magnólia Mendes⁴

RESUMO: O presente artigo trata de um estudo exploratório que tem por objetivo discutir relação entre a organização do trabalho de pilotos de trem de metrô do Distrito Federal e a negação do saber operário no trabalho automatizante em tal contexto. Para o aprofundamento no tema proposto pelo presente texto, foram realizadas duas entrevistas coletivas com trabalhadores que pertencem à categoria profissional escolhida, cujos resultados serão analisados à luz da teoria psicodinâmica do trabalho. Os resultados mostram que a organização do trabalho estudada se caracteriza por tarefas com conteúdos meramente de execução, com alta rigidez nos procedimentos prescritos, sistema hierárquico caracterizado por excesso de chefias, fortes relações de poder – especialmente com chefia imediata – e frequente controle da execução das tarefas. A organização do trabalho, em especial a divisão das tarefas, faz com que o próprio piloto se sinta um robô, uma máquina, já que não encontra espaço para lançar mão de sua inteligência e criatividade frente a uma tarefa que não o desafia. Tal cenário faz emergir sentimentos de frustração, desmotivação, nervosismo, angústia, indignação, desvalorização, mal-estar, vergonha.

Palavras-Chave: Metroviários; Inteligência Prática; Psicodinâmica do Trabalho

**THE DENIAL OF WORKERS' KNOWLEDGE IN THE
AUTOMATIZED WORK:
A PSYCHODYNAMICAL ANALYSIS OF TRAIN PILOTS IN THE
BRASÍLIA'S (DISTRITO FEDERAL) SUBWAY NETWORK**

ABSTRACT: This article is about an exploratory study that aims to discuss the relationship between the organization of work of subway train pilots at Distrito Federal and the denial of workers' knowledge in the context of *automatizing* work. Interviews were conducted with two groups of workers who belong to occupational chosen category, whose results will be analyzed in the light of the psychodynamic theory's work. The results show that the studied organization of work is characterized by tasks with merely execution content, high stiffness in the prescribed procedures,

¹ Pesquisa realizada com o apoio do CNPq.

² Universidade Federal de Goiás. Contato: emiliopf@gmail.com

³ Universidade Católica de Brasília.

⁴ Universidade de Brasília

hierarchical system characterized by excessive leadership, strong power relations - especially with the immediate superior - and frequent control of execution of tasks. The organization of work, especially the division of labor, makes the worker himself feel like a robot, a machine that has no room to throw up his intelligence and creativity in the face of a task that challenge him. This scenario brings out feelings of frustration, discouragement, nervousness, anxiety, anger, devaluation, discomfort and shame.

Keywords: Subway. Practical Intelligence. Psychodynamics of Work.

Introdução

O presente artigo trata de um estudo exploratório que tem por objetivo discutir a relação entre a organização do trabalho de pilotos de trem de metrô do Distrito Federal e a negação do saber operário no trabalho automatizante em tal contexto. Parte-se dos estudos de Facas (2011, 2009), Facas e Mendes (2011, 2009) e Mendes e Facas (2011, 2010) com a mesma categoria profissional. Para o aprofundamento no tema proposto pelo presente texto, foram realizadas duas entrevistas coletivas com trabalhadores que pertencem à categoria profissional escolhida, cujos resultados serão analisados à luz da teoria psicodinâmica do trabalho.

Automação e Trabalho Automatizante

Para o presente estudo, a discussão sobre o conceito de automação no trabalho parte da definição utilizada por Cattani e Araújo (2006), que se refere “[...] a qualquer dispositivo que reduza parcial ou totalmente a intervenção humana no processo produtivo” (p. 15). Reporta-se tanto às máquinas quanto aos procedimentos, inovações e operações, remetendo à transformação dos padrões de produção industrial (mecanização, automação eletrônica, automação microeletrônica) e aos equipamentos.

A automação é concebida, teoricamente, para favorecer a agilidade e a eficácia, diminuindo o trabalho penoso. No entanto, na prática, percebe-se que a elevação da produção, os cortes dos postos de trabalho e a criação de trabalhadores polivalentes têm se mostrado os reais objetivos. A automação

também diz respeito à flexibilidade imposta ao processo de produção. O trabalhador é atrelado à sua regularidade por meio do controle computadorizado, com avaliação em tempo real de sua produção. A lógica da automação insiste em separar, de forma extrema, a execução da concepção, apresentando a organização como o único agente capaz de fazer opções produtivas. Assim, as condições de resistências e as proposições dos trabalhadores são desqualificadas, tomadas como reações conservadoras frente à modernização (MENDES e FACAS, 2011; CATTANI e ARAÚJO, 2006; BENKO, 2002).

O conceito proposto por Cattani e Araújo (2006) leva à seguinte questão: com os avanços das tecnologias e os novos modelos de gestão, será que ainda existem atividades em que não exista “qualquer dispositivo que reduza parcial ou totalmente a intervenção humana no processo produtivo” (p. 15)? A popularização dos computadores pessoais, principalmente a partir da segunda metade da década de 90, fez com que a informática ganhasse espaço nos mais diversos ofícios. O trabalho de um engenheiro que utiliza um *software* para desenhos pode se caracterizar como um trabalho com automação? E o pesquisador que utiliza o computador em seu ofício?

Os estudos de Mendes e Facas (2011), Facas (2009) e Itani (1997), por sua vez, mostram que o automatismo não se distingue de condições físicas ou organizacionais. Ele se constitui no conjunto de regras e normas a serem cumpridas, que possuem o trabalho imbricado em seu conteúdo, e não à parte dele. Assim, o trabalho não se limita à simples execução da atividade, mas à realização da tarefa em condições que a cercam.

Deste modo, para o presente estudo, será considerada não somente a automação, ou mesmo, o trabalho com automação, mas a noção de trabalho *automatizante* - aquele onde os trabalhadores não só operam máquinas, mas são tratados, vistos e colocados como meras peças – desprovidas de vontade, criatividade, desejo e inteligência. Essa lógica exacerba-se tanto que, ao sujeito, é negada até mesmo a noção de executor da tecnologia: ele não executa, pois é entendido como parte daquilo que é “executado”. Não há separação entre sujeito e máquina. Remete-se, aqui, à clássica cena do filme

Tempos Modernos, de Chaplin, onde o protagonista é engolido na esteira de produção e se funde com as engrenagens da máquina.

A lógica automatizante do trabalho inicia-se com o próprio advento das máquinas nas indústrias. Desde o surgimento da manufatura, no século XVII, e das fábricas, no século XVIII, o mundo do trabalho vem sofrendo diversas mudanças, em virtude do desenvolvimento dos modos de produção capitalista com vistas à acumulação de capital - merecendo especial atenção o modelo da organização científica do trabalho e o sistema fordista, conforme discutido a seguir (MENDES e FACAS, 2011; VIEIRA, 2005).

Os estudos de Frederick Winslow Taylor, com sua Organização Científica do Trabalho, bem como o sistema de produção e gestão implementados por Henry Ford em sua fábrica de automóveis, foram um marco na história do trabalho. O processo de automação, iniciado na metade do século XVIII com a introdução da máquina a vapor na indústria têxtil, seria profundamente influenciado pelas propostas taylor-fordistas.

Duas das características mais marcantes – e duradouras – desses modelos são a separação entre quem planeja e quem executa o trabalho e a fragmentação do trabalho em pequenas tarefas. Segundo Lancman e Uchida (2003), a subjetividade desses trabalhadores de execução é “reafirmada pela necessidade de seu controle para que aquilo que foi traçado seja rigorosamente cumprido” (p. 79). Assim, segundo os autores, a subjetividade é reconhecida pelo avesso, devendo ser suprimida ao máximo para que não haja obstáculos e desvios na produção.

Símbolos da automação no trabalho, os modelos taylorista e fordista são marcos fundadores do *trabalho automatizante*. Nele, inverte-se a lógica: o papel de maquinaria não cabe somente às máquinas. Aos trabalhadores é demandado – não só pelas tarefas repetitivas, fragmentadas e monótonas, mas pela própria gestão da organização do trabalho – que neguem seu *lado humano* e se tornem uma peça, parte de uma engrenagem maior que engloba máquinas, normas, regras, prescrições, tarefas e trabalhadores.

Logo, o termo *automatizante* é utilizado aqui porque, frente a essa exigência, muitas vezes o próprio trabalhador assume esse discurso. E, ao

contrário do que se pode pensar, passado tanto tempo da implementação dos modelos taylorista e fordista, e mesmo com o advento de novos modelos, a lógica automatizante segue presente nas organizações de trabalho.

Deste modo, pergunta-se qual o impacto de tal lógica no trabalhar da categoria profissional estudada. Para tanto, apresentam-se a seguir uma breve descrição da organização do trabalho de pilotos de trem de metrô do Distrito Federal e uma também concisa exposição do aporte teórico utilizado.

O Trabalho de Pilotos de Trem de Metrô

O metrô pode ser definido como um sistema de transporte urbano de massa, que trafega em trilhos, propulsado eletricamente, e não afetado por outros tráfegos – como o ferroviário – e se caracteriza por ser um serviço de alta frequência. O metrô possui rotas fixas e, normalmente, há intervalos de tempo fixos entre uma prestação e outra de serviço. Surgiu como uma opção de transporte rápido, confortável e seguro, estabelecendo integração com os outros meios: ônibus, trens e veículos particulares. Devido as suas características de melhoria da mobilidade, é indutor do crescimento, revitalização, reestruturação e recuperação das áreas urbanas (PICOLLO, SALUM e QUEIROZ, 2001).

A operação do sistema metroviário é baseada em um Centro de Controle Operacional (CCO), que centraliza informações, supervisão e controle. É responsável pela programação, autorização e controle das atividades de implantação, operação e manutenção do sistema, bem como a circulação, alimentação e distribuição de energia dos trens. Todas as informações relativas ao estado de operação dos equipamentos são passadas ao CCO, que emite comandos para equipamentos e pessoas – velocidade máxima, tempo de fechamento das portas, desligamento da energia no terceiro trilho, dentre outros (GUIMARÃES, 2005).

Existem três modalidades de comando possível para o trem: controle automático – que dispensa a presença do piloto; controle semiautomático – que precisa do piloto para conduzir, mas tem rotas e velocidade determinadas pelo CCO; e controle manual, no qual todas as funções dependem do operador. Há,

hoje, diversos locais onde o transporte metropolitano é completamente automatizado, isto é, não há necessidade de pilotos – como Paris, Londres, Tóquio, Detroit, dentre outros. No Brasil, cada trem ainda é conduzido por um piloto (GUIMARÃES, 2005).

Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações do Ministério do Trabalho, a ocupação "Operador de Trem de Metrô/Piloto de Trem de Metrô" pertence à família "Operadores de veículos sobre trilhos e cabos aéreos". São áreas de atividades: 1) conduzir o metrô; 2) operar teleférico; 3) transportar passageiros; 4) transportar cargas; 5) inspecionar trem, bonde e metrô; 6) vistoriar teleférico; 7) trabalhar com segurança; 8) comunicar-se com o centro de controle operacional (CCO); 9) manobrar metrô; 10) demonstrar competências pessoais.

De acordo com o edital de concurso público para contratação lançado em março de 2009 pela Companhia do Metropolitano do DF, são atividades do piloto de trem de metrô (Metrô-DF, 2009): 1) Conduzir e manobrar trens na via, pátios e terminais, sempre individualmente e por tempo indeterminado; 2) Acionar manualmente e simultaneamente mais de um dispositivo na cabine do trem; 3) Acoplar e desacoplar trens observando a liberação para movimentação; 4) Receber e entregar trens à manutenção; 5) Observar a limpeza fiscalizando os serviços de lavagem; 6) Observar possíveis obstruções e ocorrências na via, comunicando-as ao Centro de Controle; 7) Observar qualquer anormalidade no trem e atuar em falhas técnicas sempre que necessário e devidamente habilitado, inclusive descer e subir do trem para atuar nas falhas; 8) Conhecer o funcionamento de Aparelho de Mudança de Vias para a viabilização de manobras; 9) Observar possíveis irregularidades em equipamentos de via; 10) Elaborar e apresentar relatórios em anormalidades; 11) Conduzir quando necessário e devidamente habilitado, outros veículos metroviários; 12) apoiar e participar de atividades de treinamento, atualização e monitoração de novos empregados; 13) Informar ao Centro de Controle toda e qualquer ocorrência de falha nos trens, procedendo ao restabelecimento conforme procedimentos operacionais; 14) Isolar freios e preparar os trens para reboque sempre que necessário; 15) Emitir Audição Pública para os usuários,

prestando informações sobre as estações, sobre problemas que ocorram e orientações educativas; 16) Executar outras tarefas correlatas da mesma natureza e nível de complexidade.

Estudos no sobre Trabalho de Pilotos de Trem de Metrô

A categoria profissional “piloto de trem de metrô” foi pouco estudada sob o prisma da relação trabalho e saúde no Brasil. Em levantamento de pesquisas empíricas conduzido no Scielo (<http://www.scielo.org>) e no portal BVS-PSI (<http://www.bvs-psi.org.br>), foram encontrados poucos estudos - todos com mais de 10 anos.

Jardim e Filho (1996) e Jardim e cols. (1996a; 1996b) publicaram em artigos o estudo intitulado “Processo de Trabalho e Sofrimento Psíquico: o caso dos pilotos do Metrô do Rio de Janeiro”, com objetivo de conhecer o processo de trabalho dos pilotos de trem do Metrô carioca em suas interseções com o sofrimento psíquico. Foram aplicados questionários sobre o trabalho de piloto de trem e saúde (TPS) e sobre sintomas psíquicos (SRQ-20) em 151 trabalhadores, bem como se realizaram 14 entrevistas em grupo, conduzidas no local de trabalho, com diferentes turnos e linhas. Os resultados mostram que o trabalho dos pilotos é caracterizado como desgastante, cansativo, perigoso, insalubre e monótono. O sofrimento psíquico no trabalho é uma questão de sentidos: quando o valor que se recolhe do trabalho é positivo, mesmo significando risco, o trabalho é gratificante, significa saúde. Quando o risco é por falta de consideração, por ausência de reconhecimento, inverte-se o valor: o trabalho passa a ter valor negativo, e a saúde dá espaço à doença.

Menezes e Merlo (1990) publicaram um artigo denominado “Acidentes de Trabalho dos Metroviários de Porto Alegre”, cujo estudo objetivava entender os acidentes de trabalho dos metroviários da cidade de Porto Alegre em relação ao seu processo de trabalho e às condições em que ele é realizado, verificando a influência da duração da jornada de trabalho na ocorrência dos acidentes; a influência dos processos de trabalho executados e os acidentes; a questão da culpabilização sobre o próprio acidentado. Como método, utilizou-

se a análise de Registros de Acidentes do Trabalho e Fichas de Análise de Acidentes, referentes ao período entre janeiro de 1985 e julho de 1987. Os resultados mostram que o risco de acidentes varia de acordo com a função e setor onde trabalha, devido às variações no processo de trabalho dos trabalhadores, aos diferentes conteúdos do trabalho executado, aos instrumentos diferentes e aos ambientes diferentes; a responsabilização atribuída pelo setor médico ao trabalhador pelo próprio acidente por meio do chamado "ato inseguro" é excessiva, não explicando de forma adequada as diferenças de acidentabilidade entre os setores e funções, trazendo pouca responsabilização à empresa; a duração excessiva da jornada de trabalho tem relação direta com o risco de se acidentar, sendo que os acidentes ocorrem mais significativamente nos finais dos turnos de trabalho; devem-se promover mudanças na organização e nas condições de trabalho para diminuir acidente.

Os principais achados de Itani (1997) se referem, principalmente, às representações do automatismo, à construção das identidades profissionais e às percepções das condições de trabalho. A vivência do automatismo começa pela compreensão de seu significado e vai até a constatação de que este inclui, também, tarefas rudimentares para fazer face às múltiplas lacunas do saber técnico coletivo. Para o trabalhador, a execução da tarefa não se distingue de condições físicas ou organizacionais – não sendo, assim, a simples execução da atividade, mas a realização da tarefa em condições que a cercam. A produção do fazer é, sobretudo, coletiva - o operatório não se constitui senão pela unicidade dos atos coletivos. Para esse coletivo, atuar em um sistema automatizado, é necessário não só aprender um fazer coletivo, mas reelaborar o fazer. Para que possa atuar fora do que foi preestabelecido pela norma, as representações do sistema devem estar coletivamente justas, a fim de que, em caso de falhas, cada piloto possa ter a mesma compreensão do acidente e intervir de acordo. As ações coletivas, ou mesmo as atitudes individuais de trabalho, se voltam para a construção de uma identidade profissional, no momento que existe uma falta de reconhecimento formal. A fonte de identidade dos metroviários é a construção na relação com um imaginário

coletivo, que se dá por meio de uma imagem de modernidade atribuída pelo público.

Conduziu-se, também, um levantamento de artigos internacionais sobre trabalho e processos de saúde com pilotos de trem de metrô no período entre 2006 e 2011. Utilizou-se, para tanto, as palavras-chave “subway”, “health”, “conductors”, “drivers”, “métro”, “conducteurs”, “pilotes” e “santé”. A pesquisa foi conduzida no mecanismo de busca Google Acadêmico (<http://scholar.google.com.br/>). Dessa forma, os dados apresentados a seguir não necessariamente refletem a totalidade de artigos produzidos internacionalmente neste tema junto a tal categoria profissional, uma vez que tanto as palavras-chaves quanto o mecanismo de busca utilizado podem apresentar limitações. Contudo, os dados demonstram uma tendência sobre os tipos de objetivos comumente definidos nesse tipo de pesquisa. Mesmo no exterior, são poucas as publicações com pilotos/condutores de trem de metrô. Destaca-se um tema principal: a inserção de novas tecnologias no sistema metroviário e o impacto dessas no trabalho dos pilotos.

O estudo de Jo e cols. (2010) teve o objetivo de investigar a relação entre problemas relacionados ao trabalho e sintomas depressivos em pilotos de trem de metrô. Foram recrutados 961 pilotos de metrô em Seul, Coréia do Sul, com os quais foi realizado levantamento sobre: características sócio-demográficas e vocacionais; visitas ao hospital, em regime ambulatorial ou de internação; e problemas relacionados ao trabalho vivenciados durante o último ano – tais como acidente que tenha resultado em morte ou ferimentos, conflito com um cliente, parada brusca de emergência, ou quase-acidente. Sintomas depressivos foram medidos com o instrumento “Center for Epidemiologic Studies-Depression” (CES-D). Os resultados mostram que experiência de conflito com um passageiro, parada brusca de emergência ou um quase-acidente aumentou a prevalência de sintomas depressivos entre os motoristas de metrô. A análise de regressão logística múltipla revelou que uma parada brusca a partir de um sinal de emergência aumentou o risco de sintomas depressivos significativamente, enquanto quase-acidentes foram marginalmente associados a um maior risco de sintomas depressivos.

Foot (2008) apresenta em suas reflexões que, até o debate do uso de portas de plataforma – uma fase da automação do metrô – o piloto era considerado, pelas estatísticas de apoio, como principal responsável pelo mau funcionamento do sistema e, conseqüentemente, sua retirada resultaria em uma melhoria da qualidade. Entretanto, desde este debate, o viajante, antes excluído, passou a ser considerado nas estatísticas, passando, assim, a ser considerado como a principal causa do mau-funcionamento do metrô. Contudo, o autor aponta que os condutores não são levados em consideração nos processos de decisão sobre a automatização no metrô e que a mudança na responsabilização apresentada anteriormente está ligada a questões financeiras.

O estudo de Bigert (2007) tinha por objetivo investigar fatores causais envolvidos no risco elevado de enfarte do miocárdio em motoristas profissionais, bem como pilotos e funcionários do transporte metroviário em Estocolmo – Suécia. Os resultados mostram que pilotos do metrô, mesmo moderadamente expostos a partículas em suspensão no ar, não apresentam aumento da incidência de enfarte do miocárdio. Houve indícios de uma resposta inflamatória em trabalhadores de plataforma que foram muito expostos às partículas, o que sugere que pode haver um aumento do risco de futuras doenças cardiovasculares em indivíduos que são altamente expostos a partículas em sistemas de metrô.

Freyssenet (2006) conduziu estudo sobre o impacto da automatização dos trens de metrô parisienses no trabalho de identificação de problemas e panes. Sua investigação mostra que, se antes somente o volume e a organização do trabalho de manutenção era afetado, hoje o impacto está no diagnóstico de problemas, uma atividade que até então era um trabalho qualificado. Detectaram-se dois tipos distintos de manutenção: a preventiva sistemática e condicional; e a corretiva. O primeiro tipo consiste em trocar preventivamente peças em uma periodicidade previamente estabelecida a partir da análise de frequência de problemas, avarias e desgastes. Executado a partir de prescrições e, ao não exigir ajuste ou adaptação, a manutenção preventiva demanda um profissional que possua noções de mecânica, montagem e elétrica, mas, não necessariamente, que possua as competências acumuladas pelos pilotos dos

trens. A manutenção corretiva, por sua vez, segue requerendo tais especialidades, uma vez que consiste em diagnosticar a origem das falhas.

Referencial Teórico

A Psicodinâmica do Trabalho, abordagem científica originada na década de 80, criada pelo francês Christophe Dejours a partir de estudos da psicopatologia do trabalho, tem como seu campo o conteúdo, a significação e a forma do prazer-sofrimento (MERLO, 2006).

Segundo Ferreira e Mendes (2003), para compreender os conceitos da Psicodinâmica do Trabalho é preciso levar em consideração a dialética que envolve, de um lado, o trabalhador que pensa e atribui sentido às situações e relações de trabalho e, por outro lado, as situações de trabalho que modificam as percepções desse sujeito, “resultando em uma subjetividade no trabalho que, por sua vez, pode ser diferente da subjetividade do indivíduo (p. 52)”.

Os autores mostram que é essa subjetividade que faz possível a construção do sentido do trabalho – de prazer e/ou sofrimento – atribuído de forma compartilhada por um grupo de trabalhadores. Assim, o prazer-sofrimento é um construto único, que se origina nas mediações que os trabalhadores usam para garantir sua saúde, evitando o sofrimento e buscando a vivência de prazer. Não necessariamente o trabalho é lugar de sofrimento patogênico, mas também possibilita construir a identidade e expressar a subjetividade.

A partir disso, a abordagem objetiva analisar estratégias de mediação do sofrimento utilizadas pelos trabalhadores em busca da saúde, considerando a subjetividade no trabalho como resultante da interação entre o sujeito e as dimensões do contexto de produção de bens e serviços. Para essa teoria, o importante é a compreensão de como os trabalhadores mantêm o equilíbrio psíquico mesmo quando estão submetidos a condições de trabalho desestruturantes (MERLO, 2006; FERREIRA & MENDES, 2003; DEJOURS, 1993).

Segundo Alderson (2004), a investigação da Psicodinâmica do Trabalho tem como centro a dinâmica entre as vivências de prazer-sofrimento que

surgem do encontro entre um sujeito trabalhador – com desejos vivos de realização, de construção de identidade, de satisfação, de prazer – e uma situação de trabalho cujas prescrições e resultados, em grande parte, são determinados independentemente de sua vontade.

A abordagem parte, então, da análise do conflito entre organização do trabalho e o trabalhador para entender quais processos são mobilizados pelo homem para garantir sua saúde no trabalho. Essa relação é dinâmica, está sempre em movimento. Para Alderson (2004), a hipótese central é a relação significativa entre a forma como o trabalho é organizado e a saúde mental dos trabalhadores. Assim, investigam-se, por um lado, as situações de trabalho prejudiciais ao funcionamento psicológico dos trabalhadores e, por outro, os mecanismos utilizados por eles para manter tanto o seu compromisso profissional quanto o equilíbrio psíquico.

Entende-se a organização do trabalho como a forma como as tarefas são definidas, divididas e distribuídas, a forma como são concebidas as prescrições, bem como a forma como se operam a fiscalização, o controle, a ordem, a direção e a hierarquia (DEJOURS, 2007).

Para a teoria, há uma distância entre a organização prescrita – planejamento, objetivos das tarefas, estabelecimento de regras, normas, procedimentos técnicos, estilos de gestão, pressões e regulamentos do modo operatório – e o real do trabalho, que se revela pelo que resiste ao domínio técnico e científico. Segundo Alderson (2004), nenhuma descrição de tarefa poderá prever com exatidão a realidade de um trabalho, na medida em que esta realidade é sempre mais ou menos volátil e imprevisível. Ainda, a prescrição do trabalho subestima habitualmente a variabilidade das situações. Ressalta-se, também, que a separação entre quem planeja (em geral, peritos e executivos) e quem executa as atividades de trabalho, originada nas bases da Organização Científica do Trabalho de Taylor, influencia nessa discrepância.

Assim, o que está prescrito nunca é suficiente para dar conta do real. É impossível atingir qualidade respeitando as prescrições, uma vez que o real é submetido a eventos inesperados, panes, imprevistos, problemas. A organização do trabalho é permeada pelas contradições, não somente entre o

prescrito e o real, mas dentro do próprio prescrito. As prescrições, concebidas para organizar o trabalho, levam muitas vezes à sua desorganização (DEJOURS, 2004, 2008).

Dito isso, o desvio entre o trabalho prescrito e o trabalho real pode ser fonte de prazer e de saúde, que provêm da satisfação dos desejos e necessidades quando do confronto bem-sucedido com os conflitos e contradições gerados pela gestão da organização do trabalho, ou de sofrimento psíquico e de doença. No cerne dessa dupla possibilidade está o fato da organização permitir ou não aos trabalhadores que arbitrem sobre essa defasagem e encontrem por meio de sua inventividade, criatividade e engenhosidade, os meios necessários para a resolução dos problemas encontrados no trabalho (Alderson, 2004).

Para lidar com essa dupla possibilidade de vivências, os trabalhadores constroem estratégias de mobilização subjetiva e de defesas. Entendem-se defesas como mecanismos utilizados para negar ou minimizar a percepção da realidade que faz sofrer – uma tentativa de controlá-la. Deste modo, em um primeiro nível, refletem atitudes ou comportamentos úteis à saúde mental, na medida em que preservam o equilíbrio do trabalhador ao ajudá-lo a enfrentar às contradições da organização do trabalho – ausência de poder, falta de autonomia, falta de apoio. O inconveniente do uso de estratégias de defesa é impedir pensar naquilo que faz o sujeito sofrer no trabalho, obstruindo, desta maneira, a possibilidade de transformação dessas fontes de sofrimento. De fato, as defesas não têm como finalidade a transformação objetiva do que faz o sujeito sofrer, mas a diminuição da sua percepção (ALDERSON, 2004; DEJOURS & ABDOUCHELI, 1990).

Nessa direção, Mendes (2007) propõe que as defesas podem evoluir para comportamentos patológicos quando a negação do sofrimento manifesta-se em comportamentos geradores de mais sofrimento e o trabalhador entra num processo de anestesia frente à realidade, envolvendo-se em situações que podem trazer graves danos à sua subjetividade, saúde e relações sociais.

Nesse sentido, a saída mais favorável à saúde mental do trabalhador é o processo de mobilização subjetiva, por meio do qual os trabalhadores se

engajam na dinâmica de construção e de evolução da organização do trabalho, lançando mão de sua subjetividade, da sua inteligência prática e do coletivo de trabalho para transformar as situações causadoras de sofrimento.

O real do trabalho se dá a conhecer por meio da resistência ao conhecimento. Assim, exige do trabalhador inventar novas soluções, utilizar seu saber, sua criatividade, inteligência e iniciativa para dar conta do inesperado – que se revela pelo fracasso e gera no trabalhador diversos sentimentos. Buscam a criação de soluções frente a uma organização prescrita do trabalho insuficiente, permitindo tornar o trabalho mais próximo às exigências do real, bem como às aspirações e desejo dos trabalhadores. A invenção dessas soluções e o uso de sua criatividade e inteligência são fundamentais para proteger sua subjetividade. Trazendo à tona sua inteligência prática, os trabalhadores conseguem reduzir o hiato entre as prescrições e as exigências do trabalho real, contribuindo de maneira significativa para o bom funcionamento da organização (ALDERSON, 2004).

Para que o coletivo de trabalho exista, é preciso existir cooperação, no sentido que Dejours (2004) clarifica como “a vontade das pessoas de trabalharem juntas e de superarem coletivamente as contradições que surgem da própria natureza ou da essência da organização do trabalho” (p. 67). Essa cooperação não se prescreve, mas surge por meio da liberdade e da formação de uma vontade coletiva. Ela exige relação de confiança entre os sujeitos – algo que está além da ordem psicoafetiva e diz respeito à construção de acordos, normas, regras.

Segundo Alderson (2004), o coletivo de trabalho se dá quando os sujeitos contribuem na formulação de regras de ofício, que irão determinar as maneiras adequadas de realizar o trabalho. Discutidas pelo próprio coletivo de trabalho, têm uma função de regulação, coesão e proteção contra qualquer ataque que vem do exterior do coletivo. Assim, fala-se de coletivo de trabalho quando, frente a uma obra comum a realizar, vários trabalhadores juntam-se e formam um grupo solidário com o objetivo de executá-la em conformidade com as regras (da profissão, de comportamento) acordadas. A autora ainda esclarece que o coletivo de trabalho é um sistema social que necessita

compromisso, mobilização, colaboração, solidariedade, relações de confiança recíproca e lealdade dos seus membros, de modo a se formar, manter e renovar.

Em contrapartida à contribuição que traz à organização, o trabalhador espera uma retribuição de natureza simbólica. É por meio do reconhecimento, do olhar do outro, que se dá a construção da identidade no trabalho. O valor de retribuição simbólica dado pelo reconhecimento surge da produção do sentido dado à vivência do trabalho. A construção desse sentido, que vai ao encontro das expectativas do trabalhador em relação à sua realização profissional, pode transformar o sofrimento em prazer. O reconhecimento do sofrimento investido no trabalho e a valorização do esforço, assim, se tornam essenciais para garantir sua resignificação. Se o reconhecimento está paralisado, o sofrimento não é transformado em prazer, e o sujeito não encontra mais sentido, podendo levar à patologia (ALDERSON, 2004; DEJOURS, 2004; MENDES, 2007).

Método

Foram entrevistados, no total, seis pilotos, sendo cinco homens e uma mulher, com idade variando entre 20 e 35 anos e escolaridade variando entre superior incompleto e superior completo. O critério de escolha foi o interesse voluntário dos trabalhadores em participar da pesquisa. Foram realizadas duas entrevistas coletivas com durações médias de duas horas e os dados foram analisados por meio da técnica da Análise de Núcleo de Sentido (ANS) proposta por Mendes (2007). A partir dos temas psicológicos sobressalentes do discurso, desmembra-se o texto em núcleos de sentido, com a finalidade de agrupar o conteúdo latente e manifesto do texto, em definições que deem maior suporte às interpretações. Os temas são categorizados pela semelhança de significado semântico, lógico e psicológico (MENDES, 2007).

Resultados e Discussão

Os dados analisados mostram que a organização do trabalho estudada se caracteriza por tarefas com conteúdos meramente de execução, com alta rigidez nos procedimentos prescritos, sistema hierárquico caracterizado por excesso de chefias, fortes relações de poder – especialmente com chefia imediata – e frequente controle da execução das tarefas.

O sentimento automatizante se faz sentir tanto pela própria natureza do trabalho – que demanda o acionamento de botões, alavancas e *scripts* de verificação de segurança – quanto pela obrigatoriedade de se limitar sua execução aos procedimentos prescritos, aprendidos à época que entraram na empresa por meio de um treinamento. Se não cumprirem esse prescrito, ainda que resolvam o problema sem prejuízos ao trem ou aos passageiros, recebem reclamação. Essa execução restrita ao prescrito deve se dar mesmo quando os pilotos acreditam que aquela não é a melhor forma de resolver o problema. Relatam que, diante disso, ficam “até sem chão”, pois conhecem o sistema, sabem como funciona e se sentem responsáveis o bastante para agir de forma diferente do que o padrão.

Contam que, muitas vezes, poderiam solucionar o problema de um jeito mais simples, mais inteligente, mas não o fazem porque o procedimento é engessado. Quando surgem falhas novas, precisam “se virar” e sofrem descrédito por parte da chefia quando as descrevem. Sentem dificuldade em aceitar isso, pois sabem resolver os problemas, mas são impelidos a não fazer - a filosofia adotada é de “não agir por conta própria” para não ser punido.

Os entrevistados contam que o trabalho é muito automatizado, a ponto de se tornarem “um robô” ou de serem considerados “como mais uma peça de um trem”. Assim, em alguns momentos, dá “*tilt*” ou “dá um branco”. Sentem-se frustrados por executarem uma atividade que “estimula pouco o raciocínio”.

Nessa situação, frente à impossibilidade de lançar mão de seu saber-fazer para transgredir a prescrição e dar conta do real, o trabalhador têm negados sua inteligência e seu conhecimento sobre o próprio trabalho – já que podem ser punidos. O piloto que não se atém ao protocolo nada mais faz do que seguir seu

conhecimento, sua inteligência astuciosa. Para Dejours (2008), “trabalhar bem é sempre cometer infrações” (p. 40). Contudo, em caso de incidentes, a boa vontade do trabalhador “se volta contra ele, uma vez que será inevitavelmente acusado de não respeitar os regulamentos, as prescrições” (idem, p. 41). No caso dos pilotos, sua boa-vontade se volta contra eles mesmos quando não há incidentes! Frente a isso, o trabalhador acaba, por vezes, fazendo o procedimento prescrito, apesar de não concordar com ele, o que gera sofrimento.

Todas as ocorrências – falhas ou situações excepcionais – devem gerar um relatório, “tudo é na base do relatório”. Contudo, nem sempre recebem resposta para seus relatórios e, quando recebem, relatam sê-lo por conveniência, “para calar a boca do funcionário”. Além disso, o relatório pode ser usado contra o piloto – por exemplo, para provar que não seguiram o procedimento prescrito. Quando enviam mais de um relatório com o mesmo assunto, isso gera reclamação da chefia – que, contraditoriamente, alega que as falhas só serão solucionadas quando houver muitos relatórios. Diante de tais situações, os pilotos, muitas vezes, preferem não comunicar nada já que as questões não são resolvidas.

Relatam que o que mais estressa é a relação conflituosa com a chefia direta, pois percebem coisas que não conseguem entender. Existe uma hierarquia fortíssima, com muitos chefes, o que fragmenta o comando e as ordens. Fazem uma reunião mensal com a chefia, mas relatam que, apesar de durante o encontro as argumentações serem aceitas, o chefe muda a decisão da reunião após seu encerramento e a impõe aos pilotos. Tentam suportar a relação conflituosa, buscando falar o menos possível. Vão “segurando” a fala para não serem retaliados depois, mas relatam que já chegaram ao ponto de falar os problemas, que são tratados como casos particulares e não são resolvidos. Contam que as reivindicações que fazem são, em geral, ignoradas, uma vez que a chefia não dá importância aos relatórios e comunicações de falhas que os pilotos fazem.

Sentem que não são tratados como seres humanos, com respeito – um piloto chegou a ser suspenso por ter ido ao banheiro. Chegam a sofrer ofensas

desde o momento da entrada na organização, como, por exemplo, por meio da seguinte frase: “piloto não pensa”.

A “filosofia” da empresa, em especial a necessidade de se manter estritamente às prescrições, é vista como algo que aproxima o sujeito da mecanização e faz com se sintam chateados.

São chantageados a concordar com certas coisas e, se não o fizerem, sofrem represálias como mudanças de horário. Por conta disso, muitas vezes acabam cedendo. Outros tipos de represália relatados foram mudanças de estação e corte de almoço. Relatam que as relações com diferentes chefias, incluindo alguns Inspetores de Tráfego, são baseadas no “militarismo” – expresso por inflexibilidade e até invasão em assuntos da vida particular do piloto – e que estes se acreditam superiores em relação aos pilotos, apesar de terem feito o mesmo treinamento e o mesmo concurso.

Além disso, há o relato de que, “por comandarem a cúpula”, somente os Inspetores de Tráfego conseguem cargos maiores – ainda assim, os inspetores que são mais amigos dos pilotos dificilmente conseguem promoção.

Os pilotos reclamam que o prescrito possui muitos detalhes e um “*detalhezinho* que você esquece faz todo o procedimento errado”. Sentem falta de uma atualização no conhecimento e na construção de novas regras. A maior parte dos pilotos só fez treinamento ao entrar na empresa. Acreditam que, nessas reciclagens, poderiam expor seu conhecimento para ajudar a construir procedimentos para novas falhas.

A discrepância entre o prescrito e o real, bem como a punição frente ao não cumprimento dos procedimentos e normas vai ao encontro dos achados de Jardim e cols. (1996ab) e é apenas uma das características da divisão dos homens da organização do trabalho. De fato, o controle é uma das características marcantes dessa divisão no contexto de trabalho dos pilotos, e se dá de variadas formas.

Uma dessas formas é o sistema que indica quando o piloto vai dar sua volta e qual o destino. Essa “fila”, como é chamada, é organizada pela chefia imediata – os Inspetores de Tráfego – e o critério é, normalmente, o horário de saída do piloto. Frente ao inesperado – a falta de um piloto ou um acidente que

atrasou o sistema – essa fila pode ser desorganizada. Contudo, nem sempre os critérios são respeitados. Muitas vezes, os Inspetores são arbitrários na montagem da fila, usando o sistema para prejudicar ou beneficiar determinado piloto. Dessa forma, punem aqueles que vão contra os procedimentos e a hierarquia. Além dessas escolhas “discricionárias”, muitas vezes o inspetor monta a fila de uma forma que o piloto não sabe quando vai iniciar sua viagem.

Antes de tomarem qualquer decisão, frente a qualquer situação excepcional, precisam se reportar ao CCO, que passa o procedimento a ser seguido. A inteligência prática, que emerge frente ao inesperado, é controlada por essa obrigatoriedade. O trabalhador não tem autonomia para fazer seu trabalho, preencher o prescrito e o real. O controle exercido pela organização do trabalho se dá sobre o trabalhador e sobre o próprio trabalhar.

Ainda na temática das relações socioprofissionais, é importante caracterizar o modo como se dá a relação entre o trabalhador (piloto) e o cliente da empresa (usuário). Em uma viagem sem incidentes/acidentes, o piloto do trem de metrô é um sujeito invisível frente aos olhos do passageiro. A qualidade do serviço, a rapidez e a tranquilidade são creditados a um sistema automatizado e moderno, eficaz. Contudo, essa relação se modifica quando algo sai do planejado. O piloto, em meio à viagem, é o representante da empresa. Fica exposto ao usuário, que, insatisfeito com o serviço que lhe é prestado, adota uma postura agressiva. Muitas vezes, contudo, o piloto está apenas seguindo uma ordem que vai contra seu próprio julgamento de como seria melhor agir. Mais uma vez, tem que se colocar no lugar de uma máquina executora, impedido de tomar as decisões que vão agir diretamente sobre suas tarefas.

Ainda dentro da gestão do trabalho, destaca-se a falta de condições de trabalho a que esses pilotos estão submetidos. Muitos equipamentos estão inadequados, como bancos quebrados, painéis de controle com problemas, bem como constantes falhas nos próprios trens. Os pilotos relatam que a empresa que faz a manutenção não atua de forma adequada e, apesar disso, acabam eles próprios punidos por problemas que resultam dos defeitos.

Com relação aos sentimentos decorrentes da relação entre sujeito-trabalho, Dejours (1992) esclarece que quando o trabalho está rigidamente organizado, não há como adaptar o trabalho à personalidade, gerando frustrações e grandes esforços de adaptação.

De maneira geral, podemos levantar quatro grandes indicadores do sofrimento: (1) *a indignidade*, que surge do contato com uma tarefa desinteressante e que traz sentimentos de vergonha pelo fato do trabalhador se sentir robotizado, sendo mais um apêndice da máquina; (2) *a inutilidade*, que diz respeito à falta de qualificação e sentido do trabalho; (3) *a desqualificação*, que diz respeito à imagem de si que repercute no trabalho, à admiração e o respeito dos outros por seu trabalho; e (4) *a vivência depressiva*, que encerra os três indicadores anteriores, além de também se referir à sensação de adormecimento intelectual e da paralisia da imaginação (MORRONE, 2001; DEJOURS, 1992).

Especificamente, o sofrimento se manifesta por meio de sentimentos de ansiedade, insatisfação, indignidade, inutilidade, desvalorização, desgaste, injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho e pode ser conhecido por meio da fala sobre um conjunto de sentimentos que o sintetiza (MENDES & FERREIRA, 2007; FERREIRA & MENDES, 2003). Nos pilotos de trem de metrô, esse sofrimento emerge por meio dos sentimentos de frustração, desmotivação, nervosismo, angústia, indignação, desvalorização, mal-estar, vergonha.

A organização do trabalho, em especial a divisão das tarefas, faz com que o próprio piloto se sinta um robô, uma máquina, já que não encontra espaço para lançar mão de sua inteligência e criatividade frente a uma tarefa que não o desafia.

A questão é simples: como se sentir diferente de um robô quando seu trabalho não exige raciocínio? Contudo, o trabalhador jamais pode ser reduzido a uma máquina, porque pensa e sente mesmo frente a um trabalho automatizante.

Considerações Finais

Os resultados apontam para uma organização do trabalho que constantemente nega o saber operário quando do confronto dos trabalhadores com o real. Essa negação é utilizada como mecanismo de controle e, especialmente, como um modo de reafirmar as relações de poderes dentro da instituição.

Do ponto de vista do trabalhar, é notório o quanto essa necessidade de se manter restrito às prescrições leva o trabalhador a uma desmobilização subjetiva. Se a teoria psicodinâmica do trabalho reforça a importância do engajamento da inteligência prática do trabalhador para dar conta da discrepância existente entre as prescrições e o real do trabalho, essa prática coloca em risco o próprio andamento da produção no contexto de trabalho. Esse impacto fica claro quando os sujeitos relatam que deixam de fazer aquilo que julgam ser melhor para o andamento do processo de trabalho ou quando deixam de escrever relatórios por não terem respostas adequadas às solicitações.

Do ponto de vista das vivências dos trabalhadores, os efeitos da negação do saber operário são devastadores. A identidade dos pilotos estudados na presente pesquisa se mostra fragilizada, tanto por se sentirem robotizados, quanto por terem sua inteligência constantemente colocada em xeque. A falta reconhecimento no trabalho leva os trabalhadores a assumirem estratégias defensivas, caracterizadas tanto pela naturalização das estratégias perversas de controle da organização do trabalho quanto por comportamentos de isolamento e individualização.

Aponta-se como principal limitador do presente estudo o baixo número de participantes. Sugere-se, como agenda de pesquisa, um aprofundamento no impacto da negação do saber operário nas relações de cooperação entre os pilotos, contemplando um número maior de trabalhadores.

Referências

- ALDERSON, M. La psychodynamique du travail: objet, considerations épistémologiques et premisses théoriques. *Santé mentale au Québec*, 29 (1), 243-260, 2004.
- BENKO, G. Economia, Espaço e Globalização na aurora do século XXI. São Paulo:Hucitec, 2002.
- BIGERT, C. *Cardiovascular disease among professional drivers and subway staff in Stockholm*. Ph.D. Thesis. Department of Public Health Sciences, division of Occupational Medicine, Karolinska Institute, Stockholm, Sweden, 2007.
- CATTANI, A. D. e ARAÚJO, S. M. Ação Sindical em face da automação. Em: CATTANI, A. D. & HOLZMANN, L. (orgs.) *Dicionário de Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre: UFRGS Editora, 2006.
- DEJOURS, C. & ABDOUCHELI, E. Itinéraire théorique en psychopathologie du travail. *Revue Prevenir*, 20, 21-38, 1990.
- DEJOURS, C. A avaliação do trabalho submetida a prova do real – críticas aos fundamentos da avaliação. Em SZNELWAR, L. & MASCIA, F. (org.). *Trabalho, tecnologia e organização*. São Paulo: Blucher, 2008.
- DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. 6 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- DEJOURS, C. *A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5ª. Ed.. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.
- DEJOURS, C. Adenddum. Em LANCMAN, S. & SZNELMAN, L. (orgs). *Christophe Dejours: Da Psicopatologia a psicodinâmica do Trabalho*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz/ Brasília: Paralelo 15, 2004.
- DEJOURS, C. *Conferências brasileiras*. São Paulo, Edições Fundap: EAESP/ FGV, 1999.
- DEJOURS, C. Inteligência Operária e Organização do Trabalho: A Propósito do Modelo Japonês de Produção. Em: HIRATA, H. (Org). *Sobre o Modelo Japonês*. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo, 1993.
- DEJOURS, C. *O Fator Humano*. 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

- DEJOURS, C. Psicodinâmica do Trabalho na Pós-Modernidade. Em: MENDES, A. M.; LIMA, S. C. C. & FACAS, E. P. (orgs). *Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho*. Brasília: Paralelo 15, 2007.
- FACAS, E. P. & MENDES, A. M. B. . Organização do Trabalho e Estratégias de Mediação do Sofrimento Estudo Exploratório com Pilotos de Trem de Metro. In: I Congresso Brasileiro de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho, 2009, Brasília. Anais do I Congresso Brasileiro de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho, 2009.
- FACAS, E. P. & MENDES, A. M. Transgressões como resistência aos modos perversos de gestão da organização do trabalho. In: Ferreira, M. C.; Araújo, J. N. G.; Almeida, C. P.; Mendes, A. M.. (Org.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde*. 1 ed. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2011.
- FACAS, E. P. *Estratégias de Mediação do Sofrimento no Trabalho Automatizado: Estudo Exploratório com Pilotos de Trem de Metrô do Distrito Federal*. Dissertação de Mestrado. Brasília: Universidade de Brasília, 2009.
- FACAS, E. P. *Psicodinâmica do trabalhar: análise da mobilização subjetiva no trabalho automatizante*. Projeto de Tese. Brasília: Universidade de Brasília, 2011.
- FERREIRA, M. C. & MENDES, A. M. *Trabalho e Riscos de Adoecimento: O Caso dos Auditores-Fiscais da Previdência Social Brasileira*. Brasília: LPA Edições, 2003.
- FOOT, R. Un métro qui ne sait pas qui il est - Pour une sociologie qui accepte les objets, les hésitations des acteurs et leurs actes manqués. *2e Congrès de l'AFS: Dire le monde social - Les sociologues face aux discours politiques, économiques et médiatiques*, Bordeaux, 2006.
- FREYSSINET, M. “Des machines auto-analysantes?”. *Michel Freyssenet - Towards a social relationships theorization*. Disponível em: <<http://www.http://freyssenet.com/?q=node/159>>. Acesso em 15 de julho de 2011. 2006.

- GUIMARÃES, M. M. *Identificação e análise dos fatores contribuintes para a ocorrência de acidentes com usuários em estações de metrô no Brasil*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, 2005.
- ITANI, A. *Subterrâneos do Trabalho – Imaginário Tecnológico no Cotidiano*. São Paulo: Editora Hucitec, 1997.
- JARDIM, S. R., PERECMANIS, L. & FILHO, J. F. S. Processo de Trabalho e Sofrimento Psíquico: o caso dos pilotos do Metrô do Rio de Janeiro - I. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*. (45), 5, 265-284, 1996a.
- JARDIM, S. R., PERECMANIS, L. & FILHO, J. F. S. Processo de Trabalho e Sofrimento Psíquico: o caso dos pilotos do Metrô do Rio de Janeiro - II. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*. (45), 6, 323-334, 1996b.
- JO, S.; YIM, H. W.; KIM, H.; LEE, K. S., PARK, J. e CHANG, S. M. Association of Subway Driver's Depressive Symptoms and Experience of Work-Related Problems. *Epidemiology and Health*. V. 32, p. 1-6, 2010.
- LANCMAN, S. & UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da Psicodinâmica do Trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho (USP)*, (6), 79-90, 2003.
- MENDES, A. M. & FACAS, E. P. Subjetividade e trabalho com automação. In: MORAES, R. D.; VASCONCELOS, A.C.. (Org.). *Subjetividade e trabalho com automação: estudo no Polo Industrial de Manaus*. 1 ed. Manaus: Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2011.
- MENDES, A. M. & FERREIRA, M. C. Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: Instrumento Auxiliar de Diagnóstico de Indicadores Críticos no Trabalho. Em: MENDES, A. M. (org). *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
- MENDES, A. M. Prazer, reconhecimento e transformação do sofrimento no trabalho. Em: Mendes, A. M. (Org). *Trabalho e saúde – O sujeito entre emancipação e servidão*. Curitiba: Juruá, 2008.
- MENDES, A. M. *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.



- MENEZES, R. S. & MERLO, A. R. C. Acidentes de Trabalho dos Metroviários de Porto Alegre. *Revista da Associação Médica do Rio Grande do Sul - AMRIGS*. (34), 2, 74-81, 1990.
- MERLO, A. R. C. Psicodinâmica do Trabalho. Em: Cattani, A. D. & Holzmann, L. (orgs.) *Dicionário de Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre: UFRGS Editora, 2006.
- MORRONE, C. F. *Só para não ficar desempregado - Resignificando o sofrimento psíquico no trabalho: Estudo com trabalhadores em atividades informais*. Dissertação de Mestrado, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, 2001.
- PICCOLO, L. A. V.; SALUM, M. J. L. & QUEIROZ, V. M. *Desafiando o sub-solo: as condições perigosas e favoráveis no trabalho em obras do Metrô*. São Paulo: Fundacentro, 2001.
- VIEIRA, A. P. *Prazer, Sofrimento e Saúde no Trabalho de Teleatendimento*. Dissertação de Mestrado, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, 2005.

Recebido em 20/01/2012. Aceito em 25/5/2012.